

Finland-Helsinki: Business services: law, marketing, consulting, recruitment, printing and security

OJ S 89/2023 08/05/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Business Finland Oy

National registration number: 2725690-3

Postal address: PL 358

Town: Helsinki

NUTS code: FI1B Helsinki-Uusimaa

Postal code: 00181

Country: Finland

E-mail: kilpailutus@businessfinland.fi

Internet address(es):

Main address: <http://www.businessfinland.fi/>

I.1. Name and addresses

Official name: Innovaatorahoituskeskus Business Finland

National registration number: 0512696-4

Postal address: PL 69

Town: Helsinki

NUTS code: FI1 Manner-Suomi

Postal code: 00101

Country: Finland

E-mail: kilpailutus@businessfinland.fi

Internet address(es):

Main address: <http://www.businessfinland.fi/>

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://tarjouspalvelu.fi/businessfinland?id=457227&tpk=92e3a3fa-0d16-4037-b422-09eec6246e90>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Valtion omistama yhtiö

I.5. Main activity

Economic and financial affairs

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Asiakaskokemuksen mittaamiseen liittyvät asiantuntijapalvelut
Reference number: 11/27/2023

II.1.2. Main CPV code

79000000 Business services: law, marketing, consulting, recruitment, printing and security

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Business Finland Oy (jäljempänä Business Finland tai BF) hakee puitesopimuskumppaneita asiakaskokemuksen kartoittamiseen ja mittaamiseen neljän (4) vuoden puitesopimuskaudelle. Tämän hankinnan tarkoituksena on valita kolme (3) puitesopimustoimittajaa, joilta voidaan suoraan tilata maksimissaan 60 000 € arvoinen projekti. Yli 60 000 € arvoiseen projektiin pyydetään aina kuhunkin kevennetyllä kilpailutuksella tarjoukset jokaiselta valitulta sopimuskumppanilta. Valitut puitesopimustoimittajat tuottavat Business Finlandille asiakaskokemuksen kartoittamiseen ja mittaamiseen liittyviä palveluja toimeksiantokohtaisesti. Business Finland mittaa säännönmukaisesti asiakkaittensa asiakaskokemusta määrällisillä ja laadullisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä joko palvelutasolla ja / tai asiakkuustasolla asiakaspolun eri pisteissä. Osa BF:n asiakastyytyväisyyskyselyistä on automatisoitu, osa ei tai on automatisointijonossa. Lisäksi BF:n Customer Experience (CX) Hub -yksikkö kehittää yhteistyössä BF:n muiden yksiköiden ja palvelualueiden kanssa BF:n asiakkaiden asiakaskokemusta.

CX Hub, muut Business Finlandin yksiköt ja palvelualueet sekä viraston että osakeyhtiön puolella tarvitsevat asiakaskokemuksen mittaamisessa ulkopuolista apua sekä määrällisten että laadullisten asiakaskokemusta kartoittavien tutkimusten ja selvitysten teossa. Lisäksi tarvitaan myös asiakaskokemuksen kehittämiseen liittyvää konsultaatiota.

Hankinnan kohde on kuvattu tarkemmin liitteellä 1.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79400000 Business and management consultancy and related services, 79411100 Business development consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FI1 Manner-Suomi

NUTS code: FI1B Helsinki-Uusimaa

II.2.4. Description of the procurement

Ks. liite 1.

II.2.5.

Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value**II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information**Section III: Legal, economic, financial and technical information**

III.1. Conditions for participation**III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions:

Tarjoajien tai ehdokkaiden on täytettävä ns. yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja, ESPD (European Single Procurement Document).

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.2. Conditions related to the contract**III.2.2. Contract performance conditions**

Katso sopimusasiakirjat.

Section IV: Procedure

IV.1. Description**IV.1.1. Type of procedure**

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with several operators
Envisaged maximum number of participants to the framework agreement: 3

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 05/06/2023 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Finnish

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 05/06/2023 Local time: 12:05

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

Hankinnan ennakoitu arvonlisäveroton kokonaisarvo neljältä vuodelta on 350 000 EUR.
Luku on sitoumukseton arvio eikä hankintayksikkö sitoudu minimiostovelvoitteisiin.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Markkinaoikeus

Postal address: Radanrakentajantie 5

Town: Helsinki

Postal code: 00520

Country: Finland

E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telephone: +358 295643300

Internet address: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

VI.5. Date of dispatch of this notice

04/05/2023