

489150-2024 - Competition

Finland – Telephone and data transmission services – Hansel Oy:n "Teleoperaattoripalvelut 2022–2026" dynaamisen hankintajärjestelmän voimassaolon jatkaminen 30.09.2029 asti

OJ S 158/2024 14/08/2024

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Hansel Oy

Email: kilpailutus@hansel.fi

Legal type of the buyer: Public undertaking

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Hansel Oy:n "Teleoperaattoripalvelut 2022–2026" dynaamisen hankintajärjestelmän voimassaolon jatkaminen 30.09.2029 asti

Description: Tämän dynaamisen hankintajärjestelmän (DPS) kohteena ovat teleoperaattoripalvelut Hansel Oy:n asiakkaille. Dynaamisen hankintajärjestelmän kohteeseen kuuluvat seuraavat palvelut: - Liittymä-, teleliikenne- ja mobiilidatapalvelut - Vaihde-, välitys- ja tavoitettavuuspalvelut - Asiakaspalveluratkaisut - Muut täydentävät teleoperaattoripalvelut.

DPS:n keston aikana kaikki kiinnostuneet ehdokkaat voivat tehdä siihen osallistumishakemuksen. DPS on voimassa hankintailmoituksessa ilmoitettuun päivään asti, ellei sitä keskeytetä tai muuteta DPS:n voimassaollessa. Hansel Oy:n asiakkaat toteuttavat hankinnat DPS:ään hyväksytyjen ehdokkaiden kesken DPS:n sisäisillä kilpailutuksilla, jotka voivat ajoittua DPS:n koko hankintavaiheen ajalle. DPS:n hankintavaihe alkaa perustamisvaiheen jälkeen 3.10.2022 ja päättyy DPS:n voimassaoloajan päättyessä.

Hankintasopimukset voivat olla voimassa enintään 30.9.2031 saakka. Tarkemmat tiedot DPS:n kohteesta ja sen ehdoista on kuvattu osallistumispyynnössä ja sen liitteissä, erityisesti liitteessä "Dynaamisen hankintajärjestelmän kohde ja ehdot". Dynaamisen hankintajärjestelmän ennakoitu kokonaisarvo on enintään 100 000 000 euroa

(ilmanarvonlisäveroa). Luku on sitoumukseton arvio. ILMOITUKSEEN LIITTYVÄT LINKIT

Teleoperaattoripalvelut 2022–2026 dynaamisen hankintajärjestelmän osallistumispyyntö on saatavissa osoitteesta <https://tarjouspalvelu.fi/UX/TP/SiirryTarjouspyyntoon/?tpId=412034&p=2041>. Tällä ilmoituksella ei perusteta uutta dynaamista hankintajärjestelmää,

vaan ilmoituksella ilmoitetaan olemassa olevan dynaamisen hankintajärjestelmän "Teleoperaattoripalvelut 2022–2026" voimassaolon jatkamisesta. Alkuperäinen ilmoitus löytyy

osoitteesta: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procurement/69732/notice/107587/overview>. Dynaamista hankintajärjestelmää on lisäksi korjattu seuraavalla ilmoituksella: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/7592/enotice/12721/>.

Procedure identifier: 4b9a70c4-3b9e-4734-8727-a8c060cfecae

Previous notice: 304548-2024

Internal identifier: HANSEL DPS 00655

Type of procedure: Restricted

Main features of the procedure: 1. YLEISTÄ Hankintaan sovelletaan julkisia hankintoja koskevaa lainsäädäntöä. Hankinta toteutetaan dynaamisena hankintajärjestelmänä. 2. HANKINTAILMOITUS Hankinnasta on julkaistu ennakoilmoitus ja DPS:n perustamisesta on julkaistuhankintailmoitus internet-osoitteessa www.hankintailmoitukset.fi. 3. RYHMITTYMÄNÄ TARJOAMINEN JA ALIHANKINTASUHTEET Ryhmittymänä osallistuminen on sallittua. Ehdokkaan tulee osallistumishakemuksessaan selvästi ilmaista, jos hakemus on tehty ryhmittymänä ja ilmoittaa ryhmittymän jäsenet. Kaikkien ryhmittymän jäsenten on täytettävä oma ESPD-lomake. Dynaamiseen hankintajärjestelmään osallistumista koskevan sopimuksen (jäljempänä DPS-sopimus) ja hankintasopimuksen tekeminen ryhmittymän kanssa edellyttää ryhmittymään kuuluvien yritysten yhteisvastuullista sitoutumista sopimusten velvoitteisiin ja vastuisiin. Ryhmittymän vastuuseen liittyviä ehtoja on esitetty osallistumispyynnön liitteinä olevassa DPS-sopimuksessa. Ryhmittymältä voidaan pyytää missä tahansa vaiheessa selvityksiä sellaisista sitoumuksista ja sopimuksista, joita ryhmittymän jäsenten välillä on tehty näiden välistensuhteiden järjestämisestä. Hankintasopimuksen toteuttamisessa voidaan käyttää alihankkijoita. Ryhmittymällä ja ehdokkaalla alihankkijoihin edellytetään olevan tekniset, taloudelliset ja muut edellytykset dynaamisen hankintajärjestelmän kohteena olevien palveluiden tuottamiseen kokodynaamisen hankintajärjestelmän ja hankintasopimusten keston ajan. Ehdokkaan tulee huomioda, että kilpailulainsäädäntö asettaa rajoituksia kilpailijoiden väliselle yhteistyölle. 4. MUIDEN YKSIKÖIDEN VOIMAVAROIHIN VETOAMINEN Ehdokas voi käyttää muiden yksiköiden voimavaroja täyttääkseen ehdokkaan soveltuvuudelle osallistumispyynnössä asetetut vaatimukset. Ehdokkaan tulee huomioda, että muiden yksiköiden kokemukseen liittyviä voimavaroja voidaan käyttää hyväksi vain, jos kyseiset muut yksiköt suorittavat DPS:n kohteena olevat palvelut taikka osan niistä. Muiden yksiköiden voimavarojen on oltava tosiasiallisesti ehdokkaan käytössä hankintaa suoritettaessa. Hansel Oy varaa oikeuden vaatia näyttöä (kuten ehdokkaan ja muiden yksiköiden välisiä sitoumuksia ja sopimuksia) siitä, että muiden yksiköiden voimavarat ovat ehdokkaan käytettävissä. 5. DYNAAMISEEN HANKINTAJÄRJESTELMÄÄN HAKEUTUMINEN JA HYVÄKSYMISMENETTELY Dynaaminen hankintajärjestelmä alkaa perustamisvaiheella, joka kestää hankintavaiheen alkamiseen asti. Perustamisvaiheen aikana DPS:ssä ei voida tehdä DPS:n sisäisiä kilpailutuksia. Kaikki kiinnostuneet toimittajat voivat koko DPS:n keston ajan pyytää oikeutta osallistua DPS:ään. DPS:ään hyväksyttävien ehdokkaiden määrää ei ole rajoitettu. Toimittaja hakeutuu DPS:ään jättämällä osallistumishakemuksen järjestelmässä. Hansel hyväksyy DPS:ään kaikki ehdokkaat, jotka täyttävät soveltuvuudelle asetetut vaatimukset ja joiden osallistumishakemus on osallistumispyynnön mukainen. Ehdokasta ei kuitenkaan hyväksytä DPS:ään, jos ehdokas tai sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on syyllistynyt johonkin hankintalain 80 §:ssä tarkoitetuista rikoksista (pakolliset poissulkemisperusteet). DPS:ään voidaan jättää hyväksymättä myös ehdokas, jota koskee hankintalain 81 §:ssä tarkoitettu harkinnanvarainen poissulkemisperuste. Hankintalain 82 §:n 1 momentin mukaan ehdokas voi esittää näyttöä luotettavuudestaan siitä huolimatta, että sitä rasittaa hankintalain 80 tai 81 §:ssä tarkoitettupoissulkemisperuste. Jos Hansel Oy katsoo esitetyn näytön ja luotettavuuden riittäväksi, poissulkemisperusteen olemassaolo ei estä osallistumishakemuksen hyväksymistä. Ehdokkaiden soveltuvuuden tarkastaminen tehdään osallistumishakemuksessa (erityisesti ESPD:llä) annettujen tietojen, viranomaisrekisterien tietojen, Suomen Asiakastieto Oy:n antamien tietojen kuten riskiluokka-analyyysien sekä ehdokkailta mahdollisesti pyydettyjen selvitysten perusteella. Ehdokkailta tullaan vaatimaan soveltuvuusvaatimusten täyttämiseen liittyvät selvitykset sekä rikosrekisteriotteet tai muut ajantasaiset todistukset ja selvitykset hankintalain 80 §:ssä tarkoitettujen pakollisten poissulkemisperusteiden selvittämiseksi ennen ehdokkaan hyväksymistä DPS:ään. Hansel Oy pyrkii käsittelemään osallistumishakemukset mahdollisimman pian sekä ilmoittamaan ehdokkaalle, onko se

hyväksytty DPS:ään. Hansel voi milloin tahansa DPS:n keston aikana vaatia hyväksyttyjä ehdokkaita toimittamaan hankintalain 87 §:ssä tarkoitetun uudistetun ja päivitetyn yhteisen eurooppalaisen hankinta-asiakirjan (ESPD) tai hankintalain 88 §:ssä tarkoitetut poissulkemisen ja soveltuvuudenselvitykset. 6. DYNAAMISEN HANKINTAJÄRJESTELMÄN SISÄISET KILPAILUTUKSET Jokainen yksittäinen hankinta DPS:n sisällä kilpailutetaan DPS:ään hyväksyttyjen ehdokkaiden kesken. DPS:n sisäisiä kilpailutuksia voidaan tehdä hankintavaiheeseen siirtymisestä alkaen DPS:n keston loppuun saakka. Asiakas määrittää hankintatarpeensa ja kilpailuttaa DPS:ään hyväksytyt ehdokkaat ns. sisäistä kilpailutusta käyttäen. Asiakkaat pyytävät DPS:ään hyväksyttyjä ehdokkaita esittämään tarjouksen DPS:ssä tehtävistä sisäisistä hankinnoista. Kustakin DPS:n sisäisestä hankinnasta pyydetään tarjous asiakkaan sisäisessä kilpailutuksessa käyttämässä sähköisessä kilpailutusjärjestelmässä.

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64210000 Telephone and data transmission services

Additional classification (cpv): 48512000 Interactive voice response software package, 72260000 Software-related services, 79510000 Telephone-answering services

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 100 000 000,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: Sähköistä huutokauppaa käytetään. Sähköistä huutokauppaa koskevat lisätiedot Asiakas voi käyttää julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä hankintalaki) mukaista sähköistä huutokauppaa hankkiessaan tässä DPS:ssä tarkoitettuja palveluja.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Participation in a criminal organisation: Tarjoajalle tai henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai valvontavaltaa, on annettu rikollisjärjestön toimintaan osallistumisesta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa.

Corruption: Tarjoajalle tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai valvontavaltaa, annettu lahjonnasta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa

Fraud: Tarjoajalle tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen, on annettu petoksesta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: Tarjoajalle itselleen tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai valvontavaltaa, annettu terrorismirikoksesta tai terroritoimintaan liittyvästä rikoksesta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa

Money laundering or terrorist financing: Tarjoajalle itselleen tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai

valvontavaltaa, on annettu rahanpesusta tai terrorismin rahoituksesta lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa.

Child labour and other forms of trafficking in human beings: Tarjoajalle itselleen tai mille tahansa henkilölle, joka on sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai jolla on siinä päätös-, edustus- tai valvontavaltaa, on annettu lapsityövoiman käytöstä tai muista ihmiskaupan muodoista lainvoimainen tuomio, joka on annettu enintään viisi vuotta sitten tai jolla suoraan vahvistettu poissulkeminen on edelleen voimassa

Payment of taxes: Tarjoaja on rikkonut verojen maksamiseen liittyviä velvoitteitaan sijoittumismaassaan tai ostajan maassa.

Payment of social security contributions: Tarjoaja on rikkonut sosiaaliturvamaksujen maksamiseen liittyviä velvoitteitaan sijoittumismaassaan tai ostajan maassa.

Purely national exclusion grounds: Tarjoajan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu työturvallisuusrikoksesta, työaika-suojelurikoksesta, työsyrynnästä, kiskonnantapaisesta työsyrynnästä, työntekijöiden järjestäytymisvapauden loukkaamisesta tai luvattoman ulkomaisen työvoiman käytöstä.

Breaching of obligations in the fields of environmental law: Tarjoaja on rikkonut ympäristölainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Breaching of obligations in the fields of social law: Tarjoaja on rikkonut sosiaalilainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Breaching of obligations in the fields of labour law: Tarjoaja on rikkonut työlainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure: Tarjoajan osallistumisesta hankintamenettelyyn aiheutuu eturistiriitoja.

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: Tarjoaja tai tarjoajaan liittyvä yritys on antanut ostajalle neuvoja tai muulla tavoin osallistunut hankintamenettelyn valmisteluun.

Early termination, damages or other comparable sanctions: Tarjoajan aikaisempia hankintasopimuksia tai käyttöoikeussopimuksia on irtisanottu ennenaikaisesti tai kyseisen aikaisemman sopimuksen yhteydessä on vaadittu vahingonkorvauksia tai määrätty muita vastaavia seuraamuksia.

Guilty of misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents and obtained confidential information of this procedure: Tarjoajaa koskee jokin seuraavista tilanteista. a) on syylistynyt väärän tiedon antamiseen poissulkemis- tai valintaperusteiden osalta, b) on jättänyt antamatta tällaisia tietoja, c) on toimittanut viiveellä tai ei lainkaan ostajan vaatimia tietoja, tai d) on yrittänyt vaikuttaa ostajan päätöksentekoprosessiin asiattomalla tavalla tai hankkinut luottamuksellista tietoa, joista voisi olla sille hankintamenettelyssä asiaankuulumatonta etua, taikka on toimittanut harhaanjohtavia tietoja, joilla voi olla merkittävä vaikutus poissulkemista, tarjoajan valintaa tai hankintaa koskeviin päätöksiin.

Bankruptcy: Tarjoaja on konkurssissa.

Insolvency: Tarjoajan osalta on käynnistetty maksukyvyttömyys- tai likvidaatiomenettely.

Arrangement with creditors: Tarjoajalla on järjestelyjä velkojien kanssa.

Analogous situation like bankruptcy under national law: Tarjoaja on kansalliseen lainsäädäntöön ja kansallisiin määräyksiin perustuen yllämainittuja tilanteita vastaavassa samankaltaisessa menettelyssä.

Assets being administered by liquidator: Tarjoajan varat ovat selvitysmiehen tai tuomioistuimen hallinnassa.

Business activities are suspended: Tarjoajan liiketoiminta on keskeytetty.

Guilty of grave professional misconduct: Tarjoaja on syylistynyt ammatin harjoittamiseen liittyvään vakavaan virheeseen.

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: Tarjoaja on tehnyt muiden kanssa sopimuksia, joilla pyritään vääristämään kilpailua.

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Hansel Oy:n "Teleoperaattoripalvelut 2022–2026" dynaamisen hankintajärjestelmän voimassaolon jatkaminen 30.09.2029 asti

Description: Tämän dynaamisen hankintajärjestelmän (DPS) kohteena ovat teleoperaattoripalvelut Hansel Oy:n asiakkaille. Dynaamisen hankintajärjestelmän kohteeseen kuuluvat seuraavat palvelut:- Liittymä-, teleliikenne- ja mobiilidatapalvelut - Vaihde-, välitys- ja tavoitettavuuspalvelut - Asiakaspalveluratkaisut - Muut täydentävät teleoperaattoripalvelut.

DPS:n keston aikana kaikki kiinnostuneet ehdokkaat voivat tehdä siihen osallistumishakemuksen. DPS on voimassa hankintailmoituksessa ilmoitettuun päivään asti, ellei sitä keskeytetä tai muuteta DPS:n voimassaollessa. Hansel Oy:n asiakkaat toteuttavat hankinnat DPS:ään hyväksytyjen ehdokkaiden kesken DPS:n sisäisillä kilpailutuksilla, jotka voivat ajoittua DPS:n koko hankintavaiheen ajalle. DPS:n hankintavaihe alkaa perustamisvaiheen jälkeen 3.10.2022 ja päättyy DPS:n voimassaoloajan päättyessä.

Hankintasopimukset voivat olla voimassa enintään 30.9.2031 saakka. Tarkemmat tiedot DPS:n kohteesta ja sen ehdoista on kuvattu osallistumispyynnössä ja sen liitteissä, erityisesti liitteessä "Dynaamisen hankintajärjestelmän kohde ja ehdot".

Dynaamisen hankintajärjestelmän ennakoitu kokonaisarvo on enintään 100 000 000 euroa (ilmanarvonlisäveroa). Luku on sitoumukseton arvio. ILMOITUKSEEN LIITTYVÄT LINKIT

Teleoperaattoripalvelut 2022–2026 dynaamisen hankintajärjestelmän osallistumispyyntö on saatavissa osoitteesta <https://tarjouspalvelu.fi/UX/TP/SiirryTarjouspyyntoon/?tpld=412034&p=2041>. Tällä ilmoituksella ei perusteta uutta dynaamista hankintajärjestelmää, vaan ilmoituksella ilmoitetaan olemassa olevan dynaamisen hankintajärjestelmän

"Teleoperaattoripalvelut 2022–2026" voimassaolon jatkamisesta. Alkuperäinen ilmoitus löytyy osoitteesta: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procurement/69732/notice/107587/overview>. Dynaamista hankintajärjestelmää on lisäksi korjattu seuraavalla ilmoituksella:

<https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/7592/enote/12721/>. Internal identifier: HANSEL DPS 00655

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64210000 Telephone and data transmission services

Additional classification (cpv): 48512000 Interactive voice response software package, 72260000 Software-related services, 79510000 Telephone-answering services

5.1.2. Place of performance

Country: Finland

Anywhere in the given country

5.1.2. Place of performance

Country: Åland Islands

Anywhere in the given country

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/10/2026

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

5.1.9. Selection criteria

Criterion:

Type: Suitability to pursue the professional activity

Name: Kaupparekisteriin merkitseminen

Description of selection criterion: Tarjoaja on merkitty asiaankuuluviin sijoittautumisjäsenvaltionsa pitämiin kaupparekistereihin: Se on merkitty sijoittautumisjäsenvaltion pitämään, direktiivin 2014/24/EU liitteessä XI kuvattuun ammattirekisteriin; tietyistä jäsenvaltioista tulevien tarjoajien täytyy mahdollisesti täyttää muita samassa liitteessä säädettyjä vaatimuksia.

Use of this criterion: Used

Criterion:

Type: Technical and professional ability

Name: Referenssit

Description of selection criterion: Tarjoaja on suorittanut viitejakson aikana seuraavan tyyppiset pääasialliset palvelut: Hankintaviranomaiset voivat vaatia enintään kolmen vuoden kokemuksen tai hyväksyä ylikolme vuotta aikaisemmin hankitun kokemuksen. Vaatimus: Ehdokkaalla tulee olla aikaisempaa kokemusta DPS:n kohteen mukaisten palvelujentuottamisesta asiakkaille siten, että ehdokkaalla on vähintään kolme (3) referenssiä matkapuhelinverkon liittymien toimituksista sekä vähintään kolme (3) referenssiä koskienvaihdepalvelua tai monikanavaista asiakaspalveluratkaisua palveluna.

REFERENSSIVAATIMUS 1: MATKAPUHELINVERKON LIITTYMÄT Ehdokkaalla tulee olla vähintään kolme (3) referenssiä matkapuhelinverkon liittymientoimituksista eri asiakkaille. Edellä mainittujen referenssien tulee täyttää seuraavat vaatimukset: - Kunkin referenssin piirissä on toimitettu ko. referenssiasiakkaalle matkapuhelinverkonliittymiä vähintään 1 000 kpl. - Edellä mainittujen matkapuhelinverkon liittymien (vähintään 1 000 kpl on tullut olla referenssiasiakkaan käytössä vähintään 12 kuukauden ajan viimeisen kolmen (3) vuodenaikana osallistumishakemuksen jättöhetkestä laskettuna. - Referenssien tulee olla toteutettu eri referenssiasiakkaille (eri Y-tunnukset tai vastaavat tunnistet), toisin sanoen yksittäinen asiakasorganisaatio voi olla asiakkaana vain yhdessä (1) referenssivaatimuksen 1 osalta ilmoitetussa referenssissä. Ns. yhdistelmäreferenssejä ei sallita.

REFERENSSIVAATIMUS 2: VAIHDEPALVELU TAI MONIKANAVAINEN ASIAKASPALVELURATKAISUPALVELUNA Ehdokkaalla tulee olla vähintään kolme (3) referenssiä koskien asiakkaalle toimitettua vaihdepalvelua tai monikanavaista asiakaspalveluratkaisua palveluna. Edellä mainittujen referenssien tulee täyttää seuraavat vaatimukset: - Kussakin referenssissä referenssiasiakkaan vaihdepalvelussa tai monikanavaisessa asiakaspalveluratkaisussa on vähintään 20 asiakkaan käytössä olevaa käyttäjätunnusta (palveluun on luotu vähintään 20 käyttäjätunnusta). - Mikäli referenssi koskee vaihdepalvelua, edellytyksenä on, että referenssiasiakkaan vaihdepalveluun on tehty vähintään yksi integraatioasiakkaan taustajärjestelmään (esim. AD-integraatio, kalenterijärjestelmä, työajanseurantajärjestelmä). - Mikäli referenssi koskee monikanavaista

asiakaspalveluratkaisua palveluna, edellytyksenä on, että referenssiasiakkaan monikanavainen asiakaspalveluratkaisu sisältää vähintään puhe- ja chat-kanavat. - Kussakin referenssissä palvelujen on tullut olla referenssiasiakkaan käytössä vähintään 12kuukauden ajan viimeisen kolmen (3) vuoden aikana osallistumishakemuksen jättöhetkestälaskettuna. - Referenssien tulee olla toteutettu eri referenssiasiakkaille (eri Y-tunnukset tai vastaavat tunnisteet), toisin sanoen yksittäinen asiakasorganisaatio voi olla asiakkaana vain yhdessä (1) referenssivaatimuksen 2 osalta ilmoitetussa referenssissä. Ns. yhdistelmäreferenssejä ei sallita. Ehdokkaan tulee myös huomioida sekä referenssivaatimuksen 1 että 2 osalta, että ilmoitettuna referenssinä ei hyväksytä yrityksen sisäisiä toimeksiantoja eikä sellaisia toimeksiantoja, joissa referenssiasiakkaana on ollut ehdokas, voimavarayksikkö tai ryhmittymän jäsen. Ilmoitettuna referenssinä ei myöskään hyväksytä lähipiirille suoritettua toimeksiantoa. Organisaatioiden voidaan katsoa kuuluvan toistensa lähipiiriin, jos toinen pystyy käyttämään toiseen nähden määräysvaltaa tai pystyy käyttämään huomattavaa vaikutusvaltaa sen taloutta ja liiketoimintaa koskevassa päätöksenteossa. Edellä mainittujen vaatimusten täyttymisen osoittamiseksi ehdokkaan tulee täyttää osallistumispyynnön liitteinä oleva "Referenssit"-lomake siinä esitettyjen ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti. "Referenssit"-lomake on ladattava osallistumishakemuksen liitteeksi sähköisen kilpailutusjärjestelmän välilehdelle "Muut ehdot". Jos osallistumishakemus tehdään ryhmittymänä, ryhmittymän jäsenet voivat täyttää vaatimukset yhdessä. Jos ehdokas vetoaa muiden yksiköiden voimavaroihin (voimavarayksiköt) vaatimustentäyttämiseksi, ehdokas yhdessä voimavarayksiköidensä kanssa voi täyttää vaatimukset. Muiden yksiköiden kokemukseen liittyviä voimavaroja voidaan käyttää hyväksi vain, jos kyseiset muut yksiköt suorittavat DPS:n kohteena olevat palvelut taikka osan niistä.

Use of this criterion: Used

Criterion:

Type: Economic and financial standing

Name: Yleinen liikevaihto

Description of selection criterion: Tilikausi: Viimeisin vahvistettu tilikausi Ehdokkaan yleinen vuotuinen liikevaihto on vähintään 30 miljoonaa (30 000 000) euroa viimeisimmältä vahvistetulta tilikaudelta. Ehdokas toimittaa pyynnöstä liikevaihtoa koskevat tiedot vähintään viimeksi kuluneelta tilikaudelta, jos ehdokas on sijoittumismaansa lainsäädännön mukaan oikeutettu ne toimittamaan. Jos ehdokkaalla ei ole takanaan tilikautta, ehdokas voi osoittaa taloudellisen ja rahoituksellisen tilanteensa muulla Hansel Oy:n hyväksymällä asiakirjalla. Jos osallistumishakemus tehdään ryhmittymänä, ryhmittymän jäsenet voivat täyttää vaatimuksen yhdessä. Jos ehdokas vetoaa muiden yksiköiden voimavaroihin (voimavarayksiköt) vaatimuksentäyttämiseksi, ehdokas yhdessä voimavarayksiköidensä kanssa voi täyttää vaatimuksen. Tällöin ehdokkaalta voidaan pyytää selvitys taloudellisten voimavarojen olemassaoloa koskevista sitoumuksista ja sopimuksista. Jos ehdokas on käyttänyt voimavarayksikön voimavaroja täyttääkseen ehdokkaan liikevaihdolle asetetun vaatimuksen, ehdokas ja voimavarayksikkö sitoutuvat siihen, että asiakas voi edellyttää voimavarayksikköä sitoutumaan yhteisvastuuseen ehdokkaan kanssa tämän DPS:n perusteella tehdyn hankintasopimuksen mukaisista velvoitteista.

Use of this criterion: Used

Criterion:

Type: Economic and financial standing

Name: Vastuuvakuutus

Description of selection criterion: Ehdokkaalla tulee olla osallistumishakemuksen jättöhetkellä ja koko sopimuskauden ajanvoimassa hankinnan kohteen kattava toiminnan vastuuvakuutus,

jonka vakuutusmäärän tulee olla vähintään kaksi (2) miljoonaa (2 000 000) euroa. Jos osallistumishakemus tehdään ryhmittymänä, tulee kaikilla ryhmittymän jäsenillä olla tämän vaatimuksen mukainen vastuuvakuutus. Todistus toiminnan vastuuvakuutuksesta on ladattava osallistumishakemuksen liitteeksi sähköisen kilpailutusjärjestelmän välilehdelle "Muut ehdot". Mikäli osallistumishakemus tehdään ryhmittymänä, tulee todistus toiminnan vastuuvakuutuksesta ladata kaikkien ryhmittymän jäsenten osalta.

Use of this criterion: Used

Criterion:

Type: Economic and financial standing

Name: Riskiluokka

Description of selection criterion: Taloudellinen tai rahoituksellinen vaatimus ja sen kuvaus: Ehdokkaalla on oltava riittävä vakavaraisuus, taloudellinen kantokyky sekä maksukyky DPS:n kohteena olevien tuotteidentoimittamiseen ja palvelujen tuottamiseen. Ehdokkaan taloudellinen tilanne voidaan katsoa riittäväksi, jos sen riskiluokitus Suomen Asiakastieto Oy:n Riskimittarin riskiluokituksessa on 1-3. Ehdokkaantilannetta voidaan arvioida myös pyydettyäessä toimitettavien tilinpäätöstietojen ja/tai muun selvityksen sekä hankintayksikön oma-aloitteisesti hankkiman selvityksen perusteella. Ehdokkaat, joiden riskiluokitus Suomen Asiakastieto Oy:n riskiluokituksessa on 5 tai joiden vakavaraisuuden, taloudellisen kantokyvyn sekä maksukyvyn arvioidaan vastaavan riskiluokkaa 5, suljetaan hankintamenettelyn ulkopuolelle. Ehdokkaat, joiden riskiluokitus Suomen Asiakastieto Oy:n riskiluokituksessa on 4 tai joiden vakavaraisuuden, taloudellisen kantokyvyn sekä maksukyvyn arvioidaan vastaavan riskiluokkaa 4, voidaan olla hyväksymättä dynaamiseen hankintajärjestelmään, jos ehdokas ei kykene esittämään luotettavaa selvitystä toimenpiteistä, joihin se ryhtyy tai on ryhtynyt vakavaraisuuden, taloudellisen kantokyvyn sekä maksukyvyn parantamiseksi. Jos osallistumishakemus tehdään ryhmittymänä, vaatimus koskee ryhmittymän kaikkia jäseniä. Jos ehdokas käyttää voimavarayksiköitä, tulee ehdokkaan ohella kaikkien voimavarayksiköiden täyttää vaatimus.

Use of this criterion: Used

Criterion:

Type: Suitability to pursue the professional activity

Name: Toimilupa

Description of selection criterion: Lupa: Ehdokas harjoittaa yleistä teletoimintaa Suomessa ja on tehnyt tätä koskevan kirjallisen teletoimintailmoituksen Liikenne- ja viestintävirastolle (Traficom), sekä kuuluu osallistumishakemuksen jättöhetkellä ja koko sopimuskauden ajan Traficom ylläpitämään teletoimintarekisteriin. Jos osallistumishakemus tehdään ryhmittymänä, vaatimus koskee ryhmittymän kaikkia jäseniä. Jos ehdokas käyttää voimavarayksiköitä, vaatimus koskee ehdokkaan ohella myös sellaisia voimavarayksiköitä, joiden tuottama palvelu edellyttää kirjallisen teletoimintailmoitustekemistä sekä kuulumista Traficom ylläpitämään teletoimintarekisteriin.

Use of this criterion: Used

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Dynaamisen hankintajärjestelmän sisäisessä kilpailutuksessa Asiakas voi käyttää ainoastaan seuraavia vertailuperusteita. Asiakas tarkentaa käytettävät vertailuperusteet ja niiden painoarvot sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä. Painoarvojen tulee olla yhteensä 100 %. Asiakas käyttää sisäisessä kilpailutuksessaan seuraavia kokonaistaloudellisen

edullisuudenvertailuperusteita ja niiden painoarvoja: - Hinnat (painoarvo 70–100 %, Asiakas tarkoittaa sisäisen kilpailutuksentarjouspyyntöön). *Toimittajan tulee huomioida, että sisäisen kilpailutuksen tarjoushinnat eivät voi ylittää liitteen "Enimmäishinnat" hintoja siinä ilmoitettujen palveluiden osalta. - Laadulliset vertailuperusteet (painoarvo yhteensä 0–30 %, Asiakas tarkoittaa sisäisen kilpailutuksen tarjouspyyntöön). *Palveluiden toiminnalliset ja tekniset ominaisuudet vähimmäisvaatimukset ylittävän osin (0–30 pistettä). *Liitteen "Palvelutasot" mukaiset vähimmäisvaatimukset ylittävät palvelutasovaatimukset (0–30 pistettä). *Muut asiakkaan erityistarpeet, kuten osaamisvaatimukset liittyen asiantuntijoihin tai palveluntuotantohenkilöstöön (0–30 pistettä). Selvyyden vuoksi todetaan, että Asiakas voi käyttää tarjousten vertailussa myös pelkkää halvinta hintaa, jos tästä on maininta sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä.

Criterion:

Type: Quality

Description: Dynaamisen hankintajärjestelmän sisäisessä kilpailutuksessa Asiakas voi käyttää ainoastaan seuraavia vertailuperusteita. Asiakas tarkoittaa käytettävät vertailuperusteet ja niiden painoarvot sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä. Painoarvojen tulee olla yhteensä 100 %. Asiakas käyttää sisäisessä kilpailutuksessaan seuraavia kokonaistaloudellisen edullisuudenvertailuperusteita ja niiden painoarvoja: - Hinnat (painoarvo 70–100 %, Asiakas tarkoittaa sisäisen kilpailutuksentarjouspyyntöön). *Toimittajan tulee huomioida, että sisäisen kilpailutuksen tarjoushinnat eivät voi ylittää liitteen "Enimmäishinnat" hintoja siinä ilmoitettujen palveluiden osalta. - Laadulliset vertailuperusteet (painoarvo yhteensä 0–30 %, Asiakas tarkoittaa sisäisen kilpailutuksen tarjouspyyntöön). *Palveluiden toiminnalliset ja tekniset ominaisuudet vähimmäisvaatimukset ylittävän osin (0–30 pistettä). *Liitteen "Palvelutasot" mukaiset vähimmäisvaatimukset ylittävät palvelutasovaatimukset (0–30 pistettä). *Muut asiakkaan erityistarpeet, kuten osaamisvaatimukset liittyen asiantuntijoihin tai palveluntuotantohenkilöstöön (0–30 pistettä). Selvyyden vuoksi todetaan, että Asiakas voi käyttää tarjousten vertailussa myös pelkkää halvinta hintaa, jos tästä on maininta sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä.

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 30/09/2029 23:55:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Address of the procurement documents: <https://tarjouspalvelu.fi/hansel?id=412034&tpk=e4906eb6-dde6-44f0-b149-27f9cf8e2523>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://tarjouspalvelu.fi/hansel?id=412034&tpk=e4906eb6-dde6-44f0-b149-27f9cf8e2523>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Finnish

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 30/09/2029 23:55:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

Dynamic purchasing system, also usable by buyers not listed in this notice

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Markkinaoikeus

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Hansel Oy

Organisation providing more information on the review procedures: Hansel Oy

Organisation receiving requests to participate: Hansel Oy

Organisation processing tenders: Hansel Oy

TED eSender: Hansel Oy (Hilma)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Hansel Oy

Registration number: 0988084-1

Postal address: PL 1386

Town: HELSINKI

Postcode: 00101

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Email: kilpailutus@hansel.fi

Telephone: +358 294444200

Internet address: <http://www.hansel.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

Central purchasing body awarding public contracts or concluding framework agreements for works, supplies or services intended for other buyers

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0002

Official name: Hansel Oy (Hilma)

Registration number: FI09880841

Postal address: Mannerheiminaukio 1 A

Town: Helsinki

Postcode: 00100

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telephone: +358 295563630

Internet address: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Roles of this organisation:

8.1. ORG-0003

Official name: Markkinaoikeus

Registration number: 3006157-6

Postal address: Radanrakentajantie 5

Town: Helsinki

Postcode: 00520

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Email: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telephone: +358 295643300

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

Roles of this organisation:

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: 9d81ab88-daf5-45db-86bb-71521a205471 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 13/08/2024 14:53:05 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, Istanbul, Mayotte

Languages in which this notice is officially available: Finnish

Notice publication number: 489150-2024

OJ S issue number: 158/2024

Publication date: 14/08/2024