

667302-2026 - Competition

Finland – Telephone switchboard services – Puheratkaisut ja asiakaspalvelujärjestelmä Tervia Logistiikka Oy
OJ S 187/2026 28/09/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Tervia Logistiikka Oy

Email: tanja.witick@tervia.fi

Legal type of the buyer: Public undertaking, controlled by a regional authority

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Puheratkaisut ja asiakaspalvelujärjestelmä Tervia Logistiikka Oy

Description: Tervia Logistiikka Oy hankkii puhelin- ja asiakaspalvelujärjestelmäkokonaisuuden, joka muodostuu konsernin puheliittymistä, puhelinvaihejärjestelmästä sekä chat -ja puhelinbotista. Lisätietoja hankinnan kohteesta on tarjouspyynnön liitteellä "Hankinnan kuvaus". Hankintamenettelynä käytetään hankintalain (1397/2016) 36 §:ssä tarkoitettua kilpailullista neuvottelumenettelyä. Hankinta-asiakirjoissa puhutaan myös neuvottelumenettelystä, ja sillä tarkoitetaan samaa asiaa. Tervia Logistiikka Oy kutsuu tällä osallistumispyynnöllä hankinnasta kiinnostuneita ehdokkaita jättämään osallistumishakemuksen kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn. Hankintaprosessissa käytettävä kieli on suomi.

Procedure identifier: dbb7653b-5bfc-44fc-9fc9-5d393347b4fa

Previous notice: c2b2fc15-f8ea-47ff-be74-bb8dd5497d10-01

Internal identifier: 587723

Type of procedure: Competitive dialogue

Main features of the procedure: Arvio aikataulusta Hankintaprosessin aikataulu on tavoitteellinen ja tarkentuu hankintamenettelyn aikana sekä käyttöönottoprojektin osalta valittavan toimittajan kanssa sopimusneuvotteluissa. Hankinnan alustava aikataulu 39/2026 Osallistumispyynnön julkaisu 44/2026 Osallistumispyynnöt 44/2026 Päätös osallistujista 47-49 / 2026 Neuvottelukierrokset 51/2026 Lopullinen tarjouspyyntö 2/2027 Tarjoukset 3/2027 Hankintapäätös 5/2027 Hankintasopimus 9/2027 Käyttöönottoprojektin aloitus 13/2027 Tuotantokäyttö Vertailuperusteiden painoarvot Lopullisten tarjousten kokonaistaloudellisen edullisuuden perusteena on paras hinta-laatusuhde. Hinnan painoarvo on 70-100 prosenttia, ja laadun painoarvo on 0-30 prosenttia. Hankinnassa voidaan järjestää testausmenettely, jossa varmistetaan, että voittanut tarjous täyttää sekä kilpailutuksen vähimmäisvaatimukset, että tarjouksen mukaiset pisteytetyt vaatimukset. Menettelyn yksityiskohdista päätetään neuvottelumenettelyn aikana. Hankintamenettelyn kuvaus Hankintailmoitus ja osallistumispyyntö Hankintaprosessi käynnistyy, kun hankintayksikkö julkaisee hankintailmoituksen ja osallistumispyynnön, joilla potentiaalisia tarjoajia pyydetään jättämään osallistumishakemus. Ilmoitus julkaistaan Hilmassa ja TED:issä. Osallistumispyyntö sisältää yleisluontoisen kuvauksen hankinnan kohteesta, jonka perusteella alan toimittajat voivat

arvioida, kannattaako niiden pyrkiä osallistumaan kilpailutukseen. Osallistumishakemukset Osallistumishakemusten vaatimustenmukaisuus tarkistetaan ja sellaiset osallistumishakemukset hylätään, joiden tarjoajat eivät täytä osallistumispyynnössä ilmoitettuja vähimmäisvaatimuksia. Osallistumishakemukset pisteytetään osallistumispyynnössä ilmoitetuin kriteerein. Neuvottelumenettelyn osallistujiksi valitaan neljä korkeimmat vertailupisteet saanutta ehdokasta. Neuvotteluvaihe Menettelyssä käydään 3-5 kierrosta neuvotteluja. Kukin kierros alkaa siten, että hankintayksikkö toimittaa ehdokkaille neuvottelun kohteena olevan materiaalin. Neuvottelujen sisältö tarkentuu menettelyn aikana. Neuvotteluissa käsiteltäviksi aihealueiksi hankintayksikkö on alustavasti tunnistanut seuraavat osa-alueet: 1. Puhelinvaihejärjestelmän toiminnallisuudet, ml. integraatiot hankintayksikön tilaus- ja välitysjärjestelmään 2. Puhelinbotin ominaisuudet, palveluun liittyvät osat/moduulit ja niiden modulaarisuus, ylläpidettävyyys ja kehitettävyyys sekä toteutukseen liittyvät tekniset asiat, ml. integraatiot hankintayksikön tilaus- ja välitysjärjestelmään 3. Hinnoittelumalli, palvelutasot, sanktiot/bonukset, erityisesti hankittavalla puhelinbotilla saavutettujen hyötyjen osoittaminen sekä tarjousten vertailuperusteet ja pisteytys 4. Hankintasopimuksen ehdot 5. Menettely voittaneen tarjouksen vaatimustenmukaisuuden testaamiseksi Tutustuttuaan materiaaliin ehdokkaat voivat koska vain esittää materiaalia koskevia muutosehdotuksia. Ehdokkaiden muutosehdotukset käydään suullisesti läpi ehdokaskohtaisissa Teams-palaverissa, jotta hankintayksikkö saa paremman ymmärryksen muutosehdotusten taustoista ja perusteluista. Ehdokkaat eivät saa tiedokseen muiden ehdokkaiden muutosehdotuksia. Kerättyään neuvottelukierroksella ehdokkaiden muutosehdotukset hankinta-asiakirjoihin, hankintayksikkö harkitsee ehdotuksia, ja muuttaa hankinta-asiakirjoja parhaaksi katsomallaan tavalla. Neuvottelujen seurauksena muokatut hankinta-asiakirjat toimitetaan ehdokkaille, ja ne voivat esittää vapaasti käsityksiään vielä kyseisiä asiakirjoja koskevan neuvottelukierroksen päätyttyäkin. Kun hankintayksikkö katsoo, että neuvottelukierroksia on käyty riittävästi, se ilmoittaa ehdokkaille neuvotteluvaiheen päättymisestä. Lopullinen tarjouspyyntö Neuvotteluvaiheen päätyttyä ja hankintayksikön viimeisteltyä hankinta-asiakirjat ehdokkaille toimitetaan lopullinen tarjouspyyntö. Lopullisen tarjouspyynnön tarjousaikaanakin on vielä mahdollisuus esittää hankintayksikölle kysymyksiä tarjousasiakirjoista. Mikäli tässä vaiheessa ilmenee tarve vielä muuttaa hankinta-asiakirjoja, lopullista tarjouspyyntöä korjataan. Tarjousaikaa pidennetään tarvittavissa määrin, ja mikäli muutokset ovat olennaisia, tarjousaika alkaa alusta. Lopullista tarjouspyyntöä ei teknisistä syistä ole mahdollista "keskeyttää" keskeyttämättä koko hankintamenettelyä, joten muutokset tehdään korjaamalla lopullista tarjouspyyntöä muutosten laadusta riippumatta. Tarjoukset, vertailu, päätös ja hankintasopimus Ehdokkaat jättävät lopulliset tarjouksensa tarjouspyynnössä ilmoitetun määräajan päättymiseen mennessä. Tarjoukset vertaillaan ja pisteytetään lopullisessa tarjouspyynnössä ilmoitetuin kriteerein. Hankintayksikkö tekee hankintapäätöksen kilpailutuksen voittajasta. Valitusajan päätyttyä hankintasopimus voidaan allekirjoittaa. Hankintasopimus on voimassa toistaiseksi. Hankintasopimus voidaan irtisanoa aikaisintaan vuoden kuluttua tuotantokäytön alkamisesta. Irtisanomisaika tilaajan puolelta on 4 kuukautta, toimittajan puolelta 12 kuukautta.

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

Additional classification (cpv): 32551100 Telephone connections, 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Country: Finland

Anywhere in the given country

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Puheratkaisut ja asiakaspalvelujärjestelmä Tervia Logistiikka Oy

Description: Tervia Logistiikka Oy hankkii puhelin- ja asiakaspalvelujärjestelmäkokonaisuuden, joka muodostuu konsernin puheliittymistä, puhelinvaihdejärjestelmästä sekä chat -ja puhelinbotista. Lisätietoja hankinnan kohteesta on tarjouspyynnön liitteellä "Hankinnan kuvaus". Hankintamenettelyä käytetään hankintalain (1397/2016) 36 §:ssä tarkoitettua kilpailullista neuvottelumenettelyä. Hankinta-asiakirjoissa puhutaan myös neuvottelumenettelystä, ja sillä tarkoitetaan samaa asiaa. Tervia Logistiikka Oy kutsuu tällä osallistumispyynnöllä hankinnasta kiinnostuneita ehdokkaita jättämään osallistumishakemuksen kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn. Hankintaprosessissa käytettävä kieli on suomi.

Internal identifier: 587723

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

Additional classification (cpv): 32551100 Telephone connections, 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. Place of performance

Country: Finland

Anywhere in the given country

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/02/2027

Duration end date: 31/12/2030

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

5.1.7. Strategic procurement

Social objective promoted: Fair working conditions

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 4

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Hinnan painoarvon vaihteluväli 70-100%

Category of award weight criterion: Weight (points, middle of a range)

Award criterion number: 85

Criterion:

Type: Quality

Description: Laadun painoarvon vaihteluväli 0-30%

Category of award weight criterion: Weight (points, middle of a range)

Award criterion number: 15

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 12/10/2026 09:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Address of the procurement documents: <https://tarjouspalvelu.fi/tervia?id=590742&tpk=b71bef43-7724-4e6e-b56d-88c9ab1ce4a8>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://tarjouspalvelu.fi/tervia?id=590742&tpk=b71bef43-7724-4e6e-b56d-88c9ab1ce4a8>

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

Electronic catalogue: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 26/10/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Terms of contract:

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

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Markkinaoikeus

Organisation providing more information on the review procedures: Markkinaoikeus

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Tervia Logistiikka Oy

Registration number: 3409128-9

Postal address: Elektroniikkatie 8
Town: Oulu
Postcode: 90590
Country subdivision (NUTS): Pohjois-Pohjanmaa (FI1D9)
Country: Finland
Contact point: Tanja Witick
Email: tanja.witick@tervia.fi
Telephone: +358 444920179
Internet address: <http://www.tervia.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0002

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: <https://www.markkinaoikeus.fi>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

Official name: Hansel Oy (Hilma)
Registration number: FI09880841
Postal address: Mannerheiminaukio 1a
Town: Helsinki
Postcode: 00100
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Contact point: eSender
Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telephone: 029 55 636 30
Internet address: <http://hankintailmoitukset.fi>

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 4748986e-d424-4141-a0d4-906c72706bce - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 25/09/2026 05:59:31 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Notice dispatch date (eSender): 25/09/2026 05:59:32 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Finnish

Notice publication number: 667302-2026

OJ S issue number: 187/2026

Publication date: 28/09/2026