

Finland-Lahti: Computer support and consultancy services

OJ S 243/2022 16/12/2022

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Suomen metsäkeskus

National registration number: 2440921-4

Postal address: Aleksanterinkatu 18A

Town: Lahti

NUTS code: FI Suomi / Finland

Postal code: 15140

Country: Finland

Contact person: Juha Tahvola

E-mail: juha.tahvola@metsakeskus.fi

Telephone: +358 029432526

Internet address(es):Main address: <http://www.metsakeskus.fi>**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://tarjouspalvelu.fi/metsakeskus?id=425011&tpk=ed0abac4-60bb-4808-bc34-ea64bd366ced>

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

Body governed by public law

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Service Desk palvelut

II.1.2. Main CPV code

72600000 Computer support and consultancy services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Metsäkeskuksen 1. asteen it-tuen hoitaa yhdessä Metsäkeskuksen kanssa palvelutarjoaja ja sopimus on päättymässä 14.2.2023.

Metsäkeskus etsii tällä kilpailutuksella kumppania, joka pystyy tarjoamaan yhdessä Metsäkeskuksen tietohallinnon kanssa peruskäyttäjille hyvän tukipalvelun. Metsäkeskus tavoittelee myös hyvää palvelujen hinta/laatusuhdetta, jossa palvelujen laatu mitataan systemaattisesti ja palvelun hinnoittelussa huomioidaan toteutunut laatutaso.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FI Suomi / Finland

II.2.4. Description of the procurement

Metsäkeskuksen 1. asteen it-tuen hoitaa yhdessä Metsäkeskuksen kanssa palvelutarjoaja ja sopimus on päättymässä 14.2.2023.

Metsäkeskus etsii tällä kilpailutuksella kumppania, joka pystyy tarjoamaan yhdessä Metsäkeskuksen tietohallinnon kanssa peruskäyttäjille hyvän tukipalvelun. Metsäkeskus tavoittelee myös hyvää palvelujen hinta/laatusuhdetta, jossa palvelujen laatu mitataan systemaattisesti ja palvelun hinnoittelussa huomioidaan toteutunut laatutaso.

Metsäkeskus edellyttää palveluntarjoajilta systemaattista toimintatapaa ja valmiutta kehittää yhteistyössä Metsäkeskuksen tukipalveluita ja käyttöympäristöä käyttäjien hyväksi.

Metsäkeskus edellyttää, että sille jää hyvä kontrolli siihen, mitä ympäristössämme tapahtuu. Palvelu koostuu toimittajan tarjoamasta:

1. Ensimmäisen asteen yhteydenottopisteestä, johon käyttäjät voivat ottaa yhteyttä kaikissa ongelmatilanteissaan
2. Tavanomaisten ongelmatilanteiden ratkaisusta etänä neuvomalla tai etäyhteyttä hyödyntäen.
3. Metsäkeskuksen tai kolmannen osapuolen vastuulla olevan ongelman ohjaaminen toisen asteen tukeen Metsäkeskukselle tai kolmannelle osapuolella tilanteen ja ohjeiden mukaan, jos ongelmaa ei kohtuudella yleisen alan ammattitaitovaatimuksen ja/tai käytössä olevien ohjeiden avulla pystytä ratkaisemaan Toimittajan palvelupisteessä.
4. Palvelun hallintaan tarvittavat tietotekniset välineet tässä vaatimusmäärittelyssä kuvatuin Metsäkeskuksen käyttäjien tarvitsemin käyttöoikeuksin.

Peruspalveluun kuuluvat tehtävät on tarkemmin listattu liitteessä 2

Palvelun piiriin kuuluvat:

1. Metsäkeskuksen vakituisessa tai määräaikaisessa työsuhteessa olevat työntekijät
2. Metsäkeskuksen työntekijöiden käytössä olevat kaikki työasemat ja mobiililaitteet (älypuhelimet, tabletit ja maastolaitteet). Maastolaitteet ovat kuitenkin SLA:n mukaisen palvelun piirissä vain siltä osin, kun ei ole kyse Metsäkeskukselle räätälöidyn maastosovelluksen käyttöön liittyvistä asetuksista tai lisälaitteista, jotka katsotaan Metsäkeskuksen 2. asteen tuen vastuulla olevaksi kokonaisuudeksi.
3. Metsäkeskuksen tulostimet ja monitoimilaitteet.

Tämän lisäksi voidaan hankkia Metsäkeskuksen M365-ympäristön, laitteiden ja käyttövaltuuksien hallintaan sekä ylläpitoon liittyviä tuki- ja asiantuntijapalveluita hallinnan kehittämiseksi ja käyttäjätuen täydennykseksi. Näistä tehtävistä on tarkempi kuvaus liitteessä 3.

Kohteen tarkemmat kuvaukset ovat liitteillä:

Liite 1 Hankinnan kohde
Liite 2 Peruspalvelut
Liite 3 Hankittavat lisäpalvelut
Liite 4 Laadun varmistuksen menettely

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

Start: 01/03/2023 End: 31/12/2030

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 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

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: 16/01/2023 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: 4 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 16/01/2023 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 invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Markkinaoikeus

Postal address: Sörnäistenkatu 1

Town: Helsinki

Postal code: 00580

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

12/12/2022