

## 489150-2024 - Licitación

Finlandia – Servicios telefónicos y de transmisión de datos – Hansel Oy:n

"Teleoperaattoripalvelut 2022–2026" dynaamisen hankintajärjestelmän voimassaolon jatkaminen

30.09.2029 asti

OJ S 158/2024 14/08/2024

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Hansel Oy

Correo electrónico: [kilpailutus@hansel.fi](mailto:kilpailutus@hansel.fi)

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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/?](https://tarjouspalvelu.fi/UX/TP/SiirryTarjouspyyntoon/?tpld=412034&p=2041)

[tpld=412034&p=2041](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/procurement/7592/enote/12721/>.

Identificador del procedimiento: 4b9a70c4-3b9e-4734-8727-a8c060cfecae

Anuncio anterior: 304548-2024

Identificador interno: HANSEL DPS 00655

Tipo de procedimiento: Restringido

Principales características del procedimiento: 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](http://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 liitteenä 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 huomioida, että kilpailulainsäädäntö asettaa rajoituksia kilpailijoiden väliselle yhteistyölle. 4. MUIDEN YKSIKÖIDEN VOIMAVAROIHIN VETOAMINEN Ehdokas voi käyttää muiden yksiköiden voimavaroja täyttääkseen ehdokkaan soveltavuudelle osallistumispyynnössä asetetut vaatimukset. Ehdokkaan tulee huomioida, 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 soveltavuudelle 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 tarkoitettuista 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 tarkoitettu poissulkemisperuste. Jos Hansel Oy katsoo esitetyn näytön ja luotettavuuden riittäväksi, poissulkemisperusteen olemassaolo ei estä osallistumishakemuksen hyväksymistä. Ehdokkaiden soveltavuuden 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 soveltavuusvaatimusten 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 hyväksytyjä 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 hyväksytyjen 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 hyväksytyjä ehdokkaita esittämään tarjouksen DPS:ssä tehtävistä sisäisistä hankinnoista. Kustakin DPS:n sisäisestä hankinnasta pyydetään tarjous asiakkaan sisäisessä kilpailutuksessa käyttämässä sähköisessä kilpailutusjärjestelmässä.

#### **2.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos

Clasificación adicional (cpv): 48512000 Paquetes de software de respuesta vocal interactiva, 72260000 Servicios relacionados con el software, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

#### **2.1.3. Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 100 000 000,00 EUR

#### **2.1.4. Información general**

Información complementaria: 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.

##### **Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

#### **2.1.6. Motivos de exclusión**

Participación en una organización delictiva: 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.

Corrupción: 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

Fraude: 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

Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas: 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

Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo: 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.

Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos: 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

Pago de impuestos: Tarjoaja on rikkonut verojen maksamiseen liittyviä velvoitteitaan sijoittumismaassaan tai ostajan maassa.

Pago de cotizaciones a la seguridad social: Tarjoaja on rikkonut sosiaaliturvamaksujen maksamiseen liittyviä velvoitteitaan sijoittumismaassaan tai ostajan maassa.

Motivos de exclusión puramente nacionales: 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.

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental: Tarjoaja on rikkonut ympäristölainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social: Tarjoaja on rikkonut sosiaalilainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral: Tarjoaja on rikkonut työlainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación: Tarjoajan osallistumisesta hankintamenettelyyn aiheutuu eturistiriitoja.

Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación : Tarjoaja tai tarjoajaan liittyvä yritys on antanut ostajalle neuvoja tai muulla tavoin osallistunut hankintamenettelyn valmisteluun.

Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables: Tarjoajan aikaisempia hankintasopimuksia tai käyttöoikeussopimuksia on irtisanottu ennaikaisesti tai kyseisen aikaisemman sopimuksen yhteydessä on vaadittu vahingonkorvauksia tai määrätty muita vastaavia seuraamuksia.

Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento: Tarjoajaa koskee jokin seuraavista tilanteista. a) on syyllistynyt 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.

Quiebra: Tarjoaja on konkurssissa.

Insolvencia: Tarjoajan osalta on käynnistetty maksukyvyttömyys- tai likvidaatiomenettely.

Convenio con los acreedores: Tarjoajalla on järjestelyjä velkojien kanssa.

Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional: Tarjoaja on kansalliseen lainsäädäntöön ja kansallisiin määräyksiin perustuen yllämainittuja tilanteita vastaavassa samankaltaisessa menettelyssä.

Activos que están siendo administrados por un liquidador: Tarjoajan varat ovat selvitysmiehen tai tuomioistuimen hallinnassa.

Las actividades empresariales han sido suspendidas: Tarjoajan liiketoiminta on keskeytetty.

Ha cometido una falta profesional grave: Tarjoaja on syylistynyt ammatin harjoittamiseen liittyvään vakavaan virheeseen.

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia: Tarjoaja on tehnyt muiden kanssa sopimuksia, joilla pyritään vääristämään kilpailua.

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

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

Descripción: 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 (ilman arvonlisäveroa). 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/enotice/12721/>.  
Identificador interno: HANSEL DPS 00655

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos

Clasificación adicional (cpv): 48512000 Paquetes de software de respuesta vocal interactiva, 72260000 Servicios relacionados con el software, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

País: Finlandia

En cualquier parte de un país dado

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

País: Åland

En cualquier parte de un país dado

#### 5.1.3. Duración estimada

#### 5.1.6. Información general

##### Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

#### 5.1.9. Criterios de selección

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Nombre: Kaupparekisteriin merkitseminen

Descripción del criterio de selección: 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.

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Nombre: Referenssit

Descripción del criterio de selección: 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 koskienvaihdopalvelua 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 matkapuhelinverkon liittymiä 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 vaihdopalvelua tai monikanavaista asiakaspalveluratkaisua palveluna. Edellä mainittujen referenssien tulee täyttää seuraavat vaatimukset: - Kussakin referenssissä referenssiasiakkaan vaihdopalvelussa tai monikanavaisessa asiakaspalveluratkaisussa on vähintään 20 asiakkaan käytössä olevaa käyttäjätunnusta (palveluun on luotu vähintään 20 käyttäjätunnusta). - Mikäli referenssi koskee vaihdopalvelua, edellytyksenä on, että referenssiasiakkaan vaihdopalveluun on tehty vähintään yksi integraatio asiakkaan 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 liitteenä 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.

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Nombre: Yleinen liikevaihto

Descripción del criterio de selección: 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.

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Nombre: Vastuuvakuutus

Descripción del criterio de selección: 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.

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Nombre: Riskiluokka

Descripción del criterio de selección: 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 pyydettäessä 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.

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Nombre: Toimilupa

Descripción del criterio de selección: 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.

Uso de este criterio: Usado

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

**Criterio:**

Tipo: Precio

Descripción: Dynaamisen hankintajärjestelmän sisäisessä kilpailutuksessa Asiakas voi käyttää ainoastaan seuraavia vertailuperusteita. Asiakas tarkentaa käytettävät vertailuperusteet ja

niidenpainoarvot 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 kilpailutuksen tarjouspyyntöön). \*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). Selvytyden vuoksi todetaan, että Asiakas voi käyttää tarjousten vertailussa myös pelkkää halvinta hintaa, jos tästä on maininta sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä.

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: 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 kilpailutuksen tarjouspyyntöön). \*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). Selvytyden vuoksi todetaan, että Asiakas voi käyttää tarjousten vertailussa myös pelkkää halvinta hintaa, jos tästä on maininta sisäisen kilpailutuksen tarjouspyynnössä.

**5.1.11. Pliegos de contratación**

Plazo para solicitar información complementaria: 30/09/2029 23:55:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Dirección de los pliegos de contratación: <https://tarjouspalvelu.fi/hansel?id=412034&tpk=e4906eb6-dde6-44f0-b149-27f9cf8e2523>

**5.1.12. Condiciones de la contratación pública**

**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://tarjouspalvelu.fi/hansel?id=412034&tpk=e4906eb6-dde6-44f0-b149-27f9cf8e2523>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: finés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: Permitida

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 30/09/2029 23:55:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

**Condiciones del contrato:**

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria  
Se utilizarán pedidos electrónicos: sí  
Se utilizará el pago electrónico: sí

#### 5.1.15. Técnicas

**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

**Información sobre el sistema dinámico de adquisición:**

Sistema dinámico de adquisición, utilizable también por compradores que no figuran en este anuncio

#### 5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Markkinaoikeus

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Hansel Oy

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Hansel Oy

Organización que recibe solicitudes de participación: Hansel Oy

Organización que tramita ofertas: Hansel Oy

TED eSender: Hansel Oy (Hilma)

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Hansel Oy

Número de registro: 0988084-1

Dirección postal: PL 1386

Localidad: HELSINKI

Código postal: 00101

Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

País: Finlandia

Correo electrónico: [kilpailutus@hansel.fi](mailto:kilpailutus@hansel.fi)

Teléfono: +358 294444200

Dirección de internet: <http://www.hansel.fi>

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organismo comprador central que adjudica contratos públicos o celebra acuerdos marco de obras, suministros o servicios destinados a otros compradores

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

### 8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Hansel Oy (Hilma)

Número de registro: FI09880841

Dirección postal: Mannerheiminaukio 1 A

Localidad: Helsinki

Código postal: 00100

Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

País: Finlandia

Correo electrónico: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)

Teléfono: +358 295563630

Dirección de internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

**Funciones de esta organización:**

TED eSender

**8.1. ORG-0003**

Denominación oficial: Markkinaoikeus

Número de registro: 3006157-6

Dirección postal: Radanrakentajantie 5

Localidad: Helsinki

Código postal: 00520

Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

País: Finlandia

Correo electrónico: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)

Teléfono: +358 295643300

Dirección de internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

**Funciones de esta organización:**

Organización encargada de los procedimientos de recurso

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 9d81ab88-daf5-45db-86bb-71521a205471 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 13/08/2024 14:53:05 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: finés

Número de publicación del anuncio: 489150-2024

Número de la edición del DO S: 158/2024

Fecha de publicación: 14/08/2024