

489150-2024 - Mise en concurrence

Finlande – Services de téléphonie et de transmission de données – Hansel Oy:n

"Teleoperaattoripalvelut 2022–2026" dynaamisen hankintajärjestelmän voimassaolon jatkaminen

30.09.2029 asti

OJ S 158/2024 14/08/2024

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Hansel Oy

Adresse électronique: kilpailutus@hansel.fi

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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/?](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/>.

Identifiant de la procédure: 4b9a70c4-3b9e-4734-8727-a8c060cfecae

Avis précédent: 304548-2024

Identifiant interne: HANSEL DPS 00655

Type de procédure: Restreinte

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: 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 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 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 HYVÄKSYMISEN NETTELY 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 tarkoitettu poissulkemisperuste. 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 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. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Nomenclature complémentaire (cpv): 48512000 Logiciels de réponse vocale interactive, 72260000 Services relatifs aux logiciels, 79510000 Services de répondeur téléphonique

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 100 000 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: 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 juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Participation à une organisation criminelle: 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

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

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes: 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

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme: 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.

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains: 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

Paielement d'impôts et taxes: Tarjoaja on rikkonut verojen maksamiseen liittyviä velvoitteitaan sijoittumismaassaan tai ostajan maassa.

Paielement des cotisations de sécurité sociale: Tarjoaja on rikkonut sosiaaliturvamaksujen maksamiseen liittyviä velvoitteitaan sijoittumismaassaan tai ostajan maassa.

Motifs d'exclusion purement nationaux: 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.

Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental: Tarjoaja on rikkonut ympäristölainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social: Tarjoaja on rikkonut sosiaalilainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail: Tarjoaja on rikkonut työlainsäädännön mukaisia velvoitteitaan.

Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché: Tarjoajan osallistumisesta hankintamenettelyyn aiheutuu eturistiriitoja.

Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché: Tarjoaja tai tarjoajaan liittyvä yritys on antanut ostajalle neuvoja tai muulla tavoin osallistunut hankintamenettelyn valmisteluun.

Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables: Tarjoajan aikaisempia hankintasopimuksia tai käyttöoikeussopimuksia on irtisanottu ennenaikaisesti tai kyseisen aikaisemman sopimuksen yhteydessä on vaadittu vahingonkorvauksia tai määrätty muita vastaavia seuraamuksia.

Coupable de fausses déclarations, non-communication, n'a pas été en mesure de fournir les documents requis et a obtenu des informations confidentielles de la présente procédure:

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.

Faillite: Tarjoaja on konkurssissa.

Insolvabilité: Tarjoajan osalta on käynnistetty maksukyvyttömyys- tai likvidaatiomenettely.

Concordat: Tarjoajalla on järjestelyjä velkojien kanssa.

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale: Tarjoaja on kansalliseen lainsäädäntöön ja kansallisiin määräyksiin perustuen yllämainittuja tilanteita vastaavassa samankaltaisessa menettelyssä.

Biens administrés par un liquidateur: Tarjoajan varat ovat selvitysmiehen tai tuomioistuimen hallinnassa.

État de cessation d'activités: Tarjoajan liiketoiminta on keskeytetty.

Coupable d'une faute professionnelle grave: Tarjoaja on syylistynyt ammatin harjoittamiseen liittyvään vakavaan virheeseen.

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence: Tarjoaja on tehnyt muiden kanssa sopimuksia, joilla pyritään vääristämään kilpailua.

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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/enotice/12721/>.
Identifiant interne: HANSEL DPS 00655

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64210000 Services de téléphonie et de transmission de données

Nomenclature complémentaire (cpv): 48512000 Logiciels de réponse vocale interactive, 72260000 Services relatifs aux logiciels, 79510000 Services de répondeur téléphonique

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Finlande

N'importe où dans le pays donné

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Îles Åland

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.9. Critères de sélection

Critère:

Type: Aptitude à exercer l'activité professionnelle

Nom: Kaupparekisteriin merkitseminen

Description du critère de sélection: 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.

Utilisation de ce critère: Utilisé

Critère:

Type: Capacité technique et professionnelle

Nom: Referenssit

Description du critère de sélection: 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 koskienvaihddepalvelua 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 vaihddepalvelua tai monikanavaista asiakaspalveluratkaisua palveluna. Edellä mainittujen referenssien tulee täyttää seuraavat vaatimukset: - Kussakin referenssissä referenssiasiakkaan vaihddepalvelussa tai monikanavaisessa asiakaspalveluratkaisussa on vähintään 20 asiakkaan käytössä olevaa käyttäjätunnusta (palveluun on luotu vähintään 20 käyttäjätunnusta). - Mikäli referenssi koskee vaihddepalvelua, edellytyksenä on, että referenssiasiakkaan vaihddepalveluun 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 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.

Utilisation de ce critère: Utilisé

Critère:

Type: Capacité économique et financière

Nom: Yleinen liikevaihto

Description du critère de sélection: 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.

Utilisation de ce critère: Utilisé

Critère:

Type: Capacité économique et financière

Nom: Vastuuvakuutus

Description du critère de sélection: 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.

Utilisation de ce critère: Utilisé

Critère:

Type: Capacité économique et financière

Nom: Riskiluokka

Description du critère de sélection: 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.

Utilisation de ce critère: Utilisé

Critère:

Type: Aptitude à exercer l'activité professionnelle

Nom: Toimilupa

Description du critère de sélection: 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 Traficomien 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 teletoimintailmoituksentekemistä sekä kuulumista Traficomien ylläpitämään teletoimintarekisteriin.

Utilisation de ce critère: Utilisé

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: 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.

Critère:

Type: Qualité

Description: Dynaamisen hankintajärjestelmän sisäisessä kilpailutuksessa Asiakas voi käyttää ainoastaan seuraavia vertailuperusteita. Asiakas tarkoittaa 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.

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 30/09/2029 23:55:00 (UTC+03:00)

Heure d'été de l'Europe orientale

Adresse des documents de marché: <https://tarjouspalvelu.fi/hansel?id=412034&tpk=e4906eb6-dde6-44f0-b149-27f9cf8e2523>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requisite

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: finnois

Catalogue électronique: Non autorisée

Variante: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 30/09/2029 23:55:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Système d'acquisition dynamique, également utilisable par les acheteurs ne figurant pas dans l'avis en question

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Markkinaoikeus

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Hansel Oy

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Hansel Oy

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Hansel Oy

Organisation qui traite les offres: Hansel Oy

TED eSender: Hansel Oy (Hilma)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Hansel Oy

Numéro d'enregistrement: 0988084-1

Adresse postale: PL 1386

Ville: HELSINKI

Code postal: 00101

Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Pays: Finlande

Adresse électronique: kilpailutus@hansel.fi

Téléphone: +358 294444200

Adresse internet: <http://www.hansel.fi>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Centrale d'achat qui passe des marchés publics ou conclut des accords-cadres de travaux, de fournitures ou de services destinés à d'autres acheteurs

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Hansel Oy (Hilma)

Numéro d'enregistrement: FI09880841

Adresse postale: Mannerheiminaukio 1 A

Ville: Helsinki

Code postal: 00100

Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Pays: Finlande

Adresse électronique: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Téléphone: +358 295563630

Adresse internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Markkinaoikeus

Numéro d'enregistrement: 3006157-6

Adresse postale: Radanrakentajantie 5

Ville: Helsinki

Code postal: 00520

Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Pays: Finlande

Adresse électronique: markkinaoikeus@oikeus.fi

Téléphone: +358 295643300

Adresse internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 9d81ab88-daf5-45db-86bb-71521a205471 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 13/08/2024 14:53:05 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: finnois

Numéro de publication de l'avis: 489150-2024

Numéro de publication au JO S: 158/2024

Date de publication: 14/08/2024