

667302-2026 - Mise en concurrence

Finlande – Services de commutateurs téléphoniques – Puheratkaisut ja asiakaspalvelujärjestelmä Tervia Logistiikka Oy

OJ S 187/2026 28/09/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Tervia Logistiikka Oy

Adresse électronique: tanja.witick@tervia.fi

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique, contrôlée par une autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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". 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.

Identifiant de la procédure: dbb7653b-5bfc-44fc-9fc9-5d393347b4fa

Avis précédent: c2b2fc15-f8ea-47ff-be74-bb8dd5497d10-01

Identifiant interne: 587723

Type de procédure: Dialogue compétitif

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: 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 Päätos 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 tarjousaikanaakin 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. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

Nomenclature complémentaire (cpv): 32551100 Raccordements téléphoniques, 72000000

Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Finlande
N'importe où dans le pays donné

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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.

Identifiant interne: 587723

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

Nomenclature complémentaire (cpv): 32551100 Raccordements téléphoniques, 72000000

Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Finlande

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/02/2027

Date de fin de durée: 31/12/2030

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

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif social promu: Conditions de travail équitables

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3
Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 4

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Hinnan painoarvon vaihteluväli 70-100%

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, milieu d'une fourchette)

Nombre critère d'attribution: 85

Critère:

Type: Qualité

Description: Laadun painoarvon vaihteluväli 0-30%

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, milieu d'une fourchette)

Nombre critère d'attribution: 15

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 12/10/2026 09:00:00 (UTC+00:00)

Heure de l'Europe occidentale, GMT

Adresse des documents de marché: <https://tarjouspalvelu.fi/tervia?id=590742&tpk=b71bef43-7724-4e6e-b56d-88c9ab1ce4a8>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://tarjouspalvelu.fi/tervia?id=590742&tpk=b71bef43-7724-4e6e-b56d-88c9ab1ce4a8>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 26/10/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Conditions du marché:

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

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Markkinaoikeus

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Markkinaoikeus

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Tervia Logistiikka Oy

Numéro d'enregistrement: 3409128-9
Adresse postale: Elektriikkatie 8
Ville: Oulu
Code postal: 90590
Subdivision pays (NUTS): Pohjois-Pohjanmaa (FI1D9)
Pays: Finlande
Point de contact: Tanja Witick
Adresse électronique: tanja.witick@tervia.fi
Téléphone: +358 444920179
Adresse internet: <http://www.tervia.fi>
Rôles de cette organisation:
Acheteur

8.1. ORG-0002

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: <https://www.markkinaoikeus.fi>
Rôles de cette organisation:
Organisation chargée des procédures de recours
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Hansel Oy (Hilma)
Numéro d'enregistrement: FI09880841
Adresse postale: Mannerheiminaukio 1a
Ville: Helsinki
Code postal: 00100
Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Pays: Finlande
Point de contact: eSender
Adresse électronique: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Téléphone: 029 55 636 30
Adresse internet: <http://hankintailmoitukset.fi>
Rôles de cette organisation:
TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 4748986e-d424-4141-a0d4-906c72706bce - 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: 25/09/2026 05:59:31 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 25/09/2026 05:59:32 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: finnois
Numéro de publication de l'avis: 667302-2026
Numéro de publication au JO S: 187/2026
Date de publication: 28/09/2026