

361011-2026 - Kompetizzjoni

**Il-Finlandja – Servizzi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' softwer, Internet u appoġġ –
Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen
OJ S 100/2026 27/05/2026
Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Servizzi**

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Keva
Email: hankinnat@keva.fi
Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika
Attività tal-awtorità kontraenti: Protezzjoni soċjali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen
Deskrizzjoni: Keva (myöhemmin myös Tilaja) pyytää osallistumishakemuksia kokonaisratkaisun hankintaan asiakaspalvelun ja asiakastyön ohjaamiseen. Hankinnan kohteena on kokonaisratkaisu asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen. Hankinnan kohde koostuu seuraavista osakokonaisuuksista: • Kokonaisratkaisu ja sen käytön tuki sisältäen oikeuden kokonaisratkaisun laajentamiseen sopimuskaudella. • Kokonaisratkaisuun liittyvät täydentävät asiantuntijapalvelut, kattaen erikseen tilattavan asiantuntijatyön kokonaisratkaisuun liittyviin tehtäviin kuten jatkokehittäminen, koulutusten järjestäminen jne. • Kokonaisratkaisun toimitus- ja käyttöönottoprojekti, kattaen kokonaisratkaisun toimituksen sekä kokonaisratkaisun ja sen jatkuvien palveluiden käyttöönoton edellyttämät tehtävät, kuten koulutukset. Hankinnan kohde on kuvattu tarkemmin osallistumishakemuspöytäkirjan liitteessä 1, "Hankinnan kohteen kuvaus". Tilaja ei sitoudu mihinkään hankintamääriin. Hankinta toteutetaan käyttäen neuvottelumenettelyä. Hankintamenettelyn ensimmäisessä vaiheessa ehdokkaita pyydetään jättämään osallistumishakemukset neuvottelumenettelyyn. Neuvotteluun valitaan enintään neljä (4) ehdokasta, ellei soveltuvia ehdokkaita ole vähemmän. Mikäli asetetut vaatimukset täyttäviä osallistumishakemuksia saadaan 4 tai vähemmän, valitaan kaikki vaatimukset täyttävät hakemukset jättäneet ehdokkaat tarjoajiksi. Mikäli vaatimukset täyttäviä osallistumishakemuksia saadaan enemmän kuin 4, valitaan tarjoajiksi ne neljä (4) vaatimukset täyttävän osallistumishakemuksen jättänyttä ehdokasta, jotka saavat korkeimmat yhteenlasketut kokonaispisteet liitteessä 2, "Osallistumishakemusten vertailu" kuvatulla tavalla.

Identifikatur tal-proċedura: 4a873e98-c721-4bf6-9a9e-3e9f1b4f441f

Identifikatur intern: 311/2025

Tip ta' proċedura: Innegożjata bil-pubblikazzjoni minn qabel ta' sejha għall-kompetizzjoni/għall-kompetizzjoni bin-negożjar

Il-proċedura hija aċċellerata: le

Elementi prinċipali tal-proċedura: Hankinnassa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016, hankintalaki). Hankinta on EU-kynnysarvon ylittävä hankinta. Tarjouskilpailu toteutetaan hankintalain 34 §:n tarkoittamaa neuvottelumenettelyä käyttäen. Alustavan arvion mukaan neuvotteluissa käydään neljä kierrosta alustavan

tarjouspyynnön pohjalta. Neuvottelumenettely voi hankintayksikön harkinnan mukaan kuitenkin muodostua myös useammasta kuin neljästä neuvottelukierroksesta. Kaikkien valittujen tarjoajien kanssa käydään kuitenkin yhtä monta neuvottelukierrosta. Neuvottelut käydään suomeksi joko Teams-yhteyden välityksellä tai Tilaaajan tiloissa osoitteessa Unioninkatu 43, Helsinki. Neuvotteluvaiheen jälkeen hankintayksikkö lähettää lopullisen tarjouspyynnön, jonka perusteella tarjoajat jättävät lopulliset tarjoukset. Osallistumishakemuksen tekemisestä, esittelystä tai muusta menettelyyn osallistumisesta ei makseta tarjoajille korvausta. Tarjousasiakirjat ovat saatavissa suomen kielellä. Asiointikieli hankinnassa on Suomi. Osallistumishakemus ja pyydetyt selvitykset tulee toimittaa suomenkielisinä. Tilaaaja voi keskeyttää hankintamenettelyn todellisesta ja perustellusta syystä (hankintalaki 125 §). EU-kynnysarvon ylittävässä hankinnassa hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen päätös perusteluineen tiedoksi. HANKINTAMENETTELYSTÄ POISSULKEMINEN Hankintamenettelystä suljetaan pois myös tarjoaja, joka on syyllistynyt tai jonka edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on syyllistynyt julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuihin rikoksiin. Tarjoaja, joka syyllistyy hankintalain vastaiseen menettelyyn ja /tai väärien ja/tai puutteellisten tietojen antamiseen, voidaan sulkea pois hankintamenettelystä. Hankintamenettelyn ulkopuolelle voidaan sulkea tarjoaja, jota koskee hankintalain 81 §:ssä tarkoitettu poissulkemisperuste. Hankintamenettelystä suljetaan pois ne tarjoajat, jotka eivät täytä tarjoajan soveltuvuudelle asetettuja vähimmäisvaatimuksia (83 §). Tarjouksen on oltava sisällöltään tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukainen ja sisällettävä kaikki tarjoajien ja tarjousten arvioinnissa sekä tarjousten vertailussa tarvittavat pyydetyt tiedot. Tarjoukseen ei saa liittää tarjoajan omia tarjouspyynnön vastaisia ehtoja. Hankintayksiköllä on velvollisuus hylätä tarjous, joka on tarjouspyynnön vastainen ja vertailukelvoton (74 §). Alihankkijoiden, joiden voimavaroihin tarjoaja vetoaa, sekä ryhmittymän jäsenten yhdessä on täytettävä soveltuvuusvaatimukset siten kuin tässä tarjouspyynnössä on kuvattu. Tältä osin noudatetaan hankintalain 92 §:ää. Hankintayksikkö voi sulkea tarjouksilpailusta tarjouksen, jonka hinta on hankinnan laatuun ja laajuuteen nähden poikkeuksellisen alhainen (96 §). Edellä mainittu lista ei ole tyhjentävä, vaan hankintayksikkö voi myös muusta perustellusta syystä olla hyväksymättä tarjousta tai jättää hankinnan suorittamatta. Tarjouksen pois sulkemisessa noudatetaan hankintalakia ja sen oikeuskäytäntöä.

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72000000 Servizzi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' softwer, Internet u appoġġ

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 48000000 Pakketti tas-softwer u sistemi ta' informazzjoni

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Ikun fejn ikun

Informazzjoni addizzjonali: Tarkemmat rajoitteet suorituspaikalle määräytyvät kunkin tehtävän luonteen mukaan; esim. kasvokkain järjestettäväksi sovittavat koulutukset tulee lähtökohtaisesti suorittaa hankintayksikön toimipisteessä. Vähintään lain mukaiset tietosuojasetuksen ja -lainsäädännön rajoitteet pätevät kaikkiin niihin tehtäviin, joiden osana käsitellään hankintayksikön henkilötietoja.

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen

Deskriizzjoni: Keva (myöhemmin myös Tilaaaja) pyytää osallistumishakemuksia kokonaisratkaisun hankintaan asiakaspalvelun ja asiakastyön ohjaamiseen. Hankinnan kohteena on kokonaisratkaisu asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen. Hankinnan kohde koostuu seuraavista osakokonaisuuksista: • Kokonaisratkaisu ja sen käytön tuki sisältäen oikeuden kokonaisratkaisun laajentamiseen sopimuskaudella. • Kokonaisratkaisuun liittyvät täydentävät asiantuntijapalvelut, kattaen erikseen tilattavan asiantuntijatyön kokonaisratkaisuun liittyviin tehtäviin kuten jatkokehittäminen, koulutusten järjestäminen jne. • Kokonaisratkaisun toimitus- ja käyttöönottoprojekti, kattaen kokonaisratkaisun toimituksen sekä kokonaisratkaisun ja sen jatkuvien palveluiden käyttöönoton edellyttämät tehtävät, kuten koulutukset. Hankinnan kohde on kuvattu tarkemmin osallistumishakemuspöytäkirjan liitteessä 1, "Hankinnan kohteen kuvaus". Tilaaaja ei sitoudu mihinkään hankintamääriin. Hankinta toteutetaan käyttäen neuvottelumenettelyä. Hankintamenettelyn ensimmäisessä vaiheessa ehdokkaita pyydetään jättämään osallistumishakemukset neuvottelumenettelyyn. Neuvotteluun valitaan enintään neljä (4) ehdokasta, ellei soveltuvia ehdokkaita ole vähemmän. Mikäli asetetut vaatimukset täyttäviä osallistumishakemuksia saadaan 4 tai vähemmän, valitaan kaikki vaatimukset täyttävät hakemukset jättäneet ehdokkaat tarjoajiksi. Mikäli vaatimukset täyttäviä osallistumishakemuksia saadaan enemmän kuin 4, valitaan tarjoajiksi ne neljä (4) vaatimukset täyttävän osallistumishakemuksen jättänyttä ehdokasta, jotka saavat korkeimmat yhteenlasketut kokonaispisteet liitteessä 2, "Osallistumishakemusten vertailu" kuvatulla tavalla.

Identifikatur intern: 311/2025

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72000000 Servizzi ta' IT: konsulenza, żvilupp ta' softwer, Internet u appoġġ

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 48000000 Pakketti tas-softwer u sistemi ta' informazzjoni

Għażliet:

Deskriizzjoni tal-għażliet: Keva voi tarpeen mukaan hankkia sopimuskumppanilta hankintalain 136 § 2 momentin 1 kohdan mukaisia lisähankintoja.

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Ikun fejn ikun

Informazzjoni addizzjonali: Tarkemmat rajoitteet suorituspäijälle määräytyvät kunkin tehtävän luonteen mukaan; esim. kasvokkain järjestettäväksi sovittavat koulutukset tulee lähtökohtaisesti suorittaa hankintayksikön toimipisteessä. Vähintään lain mukaiset tietosuojasetuksen ja -lainsäädännön rajoitteet pätevät kaikkiin niihin tehtäviin, joiden osana käsitellään hankintayksikön henkilötietoja.

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien ieħor: Illimitat

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Dan huwa akkwist rikorrenti

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-partecipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt:

Għadha mhijiex magħrufa

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

Dan l-akkwist huwa adattat ukoll għall-intrapriżi żgħira u ta' daqs medju (SMEs): iva

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

Informazzjoni dwar it-tieni stadju ta' proċedura b'żewġ stadji:

Numru minimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 4

Numru massimu ta' kandidati li għandhom jiġu mistiedna għat-tieni stadju tal-proċedura: 4

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Laatu

Deskrizzjoni: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

Kriterju:

Tip: Prezz

Isem: Hinta

Deskrizzjoni: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

Deskrizzjoni tal-metodu li għandu jintuża jekk il-koeffiċjent tal-korrezzjoni ma jistax jiġi espress permezz ta' kriterji: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä.

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://tarjouspalvelu.fi/keva?id=613179&tpk=cfabb255-866b-4b1b-a870-632ee7fd1f9e>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://tarjouspalvelu.fi/keva?id=613179&tpk=cfabb255-866b-4b1b-a870-632ee7fd1f9e>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Finlandiż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

L-offerenti jistgħu jifgħu aktar minn offerta waħda: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu t-talbiet għall-partecipazzjoni: 22/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: EU-kynnysarvot ylittävässä hankinnassa

hankintasopimus voidaan tehdä aikaisintaan 14 päivän kuluttua siitä, kun tarjoaja on saanut tai

hänen katsotaan saaneen hankintapäätöksen perusteluineen tiedoksi. Hankintasopimus ei synny hankintapäätöksen tiedoksiannolla vaan edellyttää erillisen kirjallisen sopimusasiakirjan allekirjoittamista.

Hu meħtieġ ftehim ta' kunfidenzjalità: iva

Informazzjoni addizzjonali dwar il-ftehim ta' kunfidenzjalità: Jos ehdokas valitaan neuvotteluvaiheeseen ja varsinaiseen tarjouskilpailuun, ehdokkaan tulee varautua sitoutumaan siihen, että tarjouspyyntöä käsittelevät vain sellaiset henkilöt, jotka ovat allekirjoittaneet vaitiolositoumuksen ennen tarjouspyynnön toimittamista. Ehdokkaan tulee sitoutua siihen, että Ehdokkaan neuvotteluihin osallistuvat ja tarjouspyyntöä käsittelevät henkilöt pyydettyäessä allekirjoittavat vaaditun vaitiolositoumuksen ennen tarjouspyyntömateriaalin toimittamista Ehdokkaan henkilöille sekä ennen neuvotteluihin osallistumista.

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Markkinaoikeus

Organizzazzjoni tar-riežami: Markkinaoikeus

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Keva

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist: Keva

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami: Markkinaoikeus

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-parteciġazzjoni: Keva

Organizzazzjoni li tipproċessa l-offerti: Keva

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Markkinaoikeus

Numru tar-registrazzjoni: 3006157-6

Indirizz postali: Radanrakentajantie 5

Belt: Helsinki

Kodiċi postali: 00520

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Pajjiż: Il-Finlandja

Email: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telefown: +358 295643300

Indirizz tal-internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-riežami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Keva

Numru tar-registrazzjoni: 0119343-0
Indirizz postali: Unioninkatu 43
Belt: Helsinki
Kodiċi postali: 00170
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Pajjiż: Il-Finlandja
Punt ta' kuntatt: hankinnat@keva.fi
Email: hankinnat@keva.fi
Telefown: +358 2061421
Indirizz tal-internet: <http://www.keva.fi>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist

Organizzazzjoni li tircievi t-talbiet għall-partecipazzjoni

Organizzazzjoni li tipproċessa l-offerti

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: Hansel Oy (Hilma)

Numru tar-registrazzjoni: FI09880841

Indirizz postali: Mannerheiminaukio 1a

Belt: Helsinki

Kodiċi postali: 00100

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Pajjiż: Il-Finlandja

Punt ta' kuntatt: eSender

Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telefown: 029 55 636 30

Indirizz tal-internet: <http://hankintailmoitukset.fi>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: df610fd8-0903-4e60-a502-9372faf463f6 - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbaġħat l-avviż: 22/05/2026 13:04:33 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Data tad-dispaċċ tal-avviż (eSender): 22/05/2026 13:04:34 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Finlandiż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 361011-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 100/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 27/05/2026