

361011-2026 - Mededinging

**Finland – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning –
Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen –
OJ S 100/2026 27/05/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten**

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Keva

E-mail: hankinnat@keva.fi

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 4a873e98-c721-4bf6-9a9e-3e9f1b4f441f

Interne identificatiecode: 311/2025

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: 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 tarjouskilpailusta 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. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

2.1.2. Plaats van uitvoering

Waar dan ook

Aanvullende informatie: 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. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen

Beschrijving: Keva (myöhemmin myös Tilaaja) 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". Tilaaja 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 jättänyt ehdokasta, jotka saavat korkeimmat yhteenlasketut kokonaispisteet liitteessä 2, "Osallistumishakemusten vertailu" kuvatulla tavalla.

Interne identificatiecode: 311/2025

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

Opties:

Beschrijving van de opties: Keva voi tarpeen mukaan hankkia sopimuskumppanilta hankintalain 136 § 2 momentin 1 kohdan mukaisia lisähankintoja.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Waar dan ook

Aanvullende informatie: 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.

5.1.3. Geraamde duur

Andere looptijd: Onbeperkt

5.1.6. Algemene informatie

Dit is een periodiek terugkerende aanbesteding

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Nog niet bekend

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 4

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 4

5.1.10. Gunningscriteria**Criterium:**

Type: Kwaliteit

Naam: Laatu

Beschrijving: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Hinta

Beschrijving: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

Beschrijving van de methode die moet worden gebruikt als de weging niet aan de hand van criteria kan worden uitgedrukt: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä.

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://tarjouspalvelu.fi/keva?id=613179&tpk=cfabb255-866b-4b1b-a870-632ee7fd1f9e>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

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

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Fins

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 22/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: EU-kynnsarvot ylittävssä 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.

Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist: ja

Nadere inlichtingen over de geheimhoudingsovereenkomst: 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.

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Markkinaoikeus

Organisatie voor beroepsprocedures: Markkinaoikeus

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Keva

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Keva

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Markkinaoikeus

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Keva

Organisatie die inschrijvingen verwerkt: Keva

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Markkinaoikeus

Registratienummer: 3006157-6

Postadres: Radanrakentajantie 5

Stad: Helsinki

Postcode: 00520

Onderverdeling land (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finland

E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telefoon: +358 295643300

Internetadres: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Keva

Registratienummer: 0119343-0

Postadres: Unioninkatu 43

Stad: Helsinki

Postcode: 00170

Onderverdeling land (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finland

Contactpunt: hankinnat@keva.fi

E-mail: hankinnat@keva.fi

Telefoon: +358 2061421

Internetadres: <http://www.keva.fi>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Hansel Oy (Hilma)

Registratienummer: FI09880841

Postadres: Mannerheiminaukio 1a

Stad: Helsinki

Postcode: 00100

Onderverdeling land (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Land: Finland

Contactpunt: eSender

E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telefoon: 029 55 636 30

Internetadres: <http://hankintailmoitukset.fi>

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: df610fd8-0903-4e60-a502-9372faf463f6 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 22/05/2026 13:04:33 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Aankondiging datum verzending (eSender): 22/05/2026 13:04:34 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Fins

Publicatienummer aankondiging: 361011-2026

Nummer uitgave PB S: 100/2026

Datum van bekendmaking: 27/05/2026