

361011-2026 - Procedură concurențială

**Finlanda – Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență –
Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen
OJ S 100/2026 27/05/2026
Anunț de participare sau de concesionare - regim standard
Servicii**

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Keva

E-mail: hankinnat@keva.fi

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public

Activitatea autorității contractante: Protecție socială

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen

Descriere: 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. Identifactorul procedurii: 4a873e98-c721-4bf6-9a9e-3e9f1b4f441f

Identifactor intern: 311/2025

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

Principalele caracteristici ale procedurii: 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 Tilaajan 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. Tilaaja 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 väärin 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. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice

2.1.2. Locul de executare

Oriunde

Informații suplimentare: Tarkemmat rajoitteet suorituspaikalle määräytyvät kunkin tehtävän luonteen mukaan; esim. kasvokkain järjestettäväksi sovitavat koulutukset tulee lähtökohtaisesti suorittaa hankintayksikön toimipisteessä. Vähintään lain mukaiset tietosuoja-asetuksen ja -lainsäädännön rajoitteet pätevät kaikkiin niihin tehtäviin, joiden osana käsitellään hankintayksikön henkilötietoja.

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Kokonaisratkaisun hankinta asiakaspalveluun ja asiakastyön ohjaamiseen
Descriere: 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 jättänyttä ehdokasta, jotka saavat korkeimmat yhteenlasketut kokonaispisteet liitteessä 2, "Osallistumishakemusten vertailu" kuvatulla tavalla. Identificator intern: 311/2025

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență

Clasificare suplimentară (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Keva voi tarpeen mukaan hankkia sopimuskumppanilta hankintalain 136 § 2 momentin 1 kohdan mukaisia lisähankintoja.

5.1.2. Locul de executare

Oriunde

Informații suplimentare: 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. Durata estimată

Altă durată: Nelimitat

5.1.6. Informații generale

Aceasta este o achiziție recurentă

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu se cunoaște încă

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE
Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da
Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): da

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 4

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 4

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Laatu

Descriere: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Hinta

Descriere: Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä

Descrierea metodei care trebuie utilizată dacă ponderarea nu poate fi exprimată prin criterii:
Vertailuperusteen tarkempi kuvaus ja painoarvon vaihteluväli on esitetty osallistumishakemuspyynnössä.

5.1.11. Documentele achiziției

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://tarjouspalvelu.fi/keva?id=613179&tpk=cfabb255-866b-4b1b-a870-632ee7fd1f9e>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: finlandeză

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 22/06/2026 09:00:00 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: 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.

Este necesar un acord de confidențialitate: da

Informații suplimentare privind acordul de confidențialitate: 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.

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizație de mediere: Markkinaoikeus

Organizația responsabilă cu căile de atac: Markkinaoikeus

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Keva

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției: Keva

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Markkinaoikeus

Organizația care primește cererile de participare: Keva

Organizația care prelucrează ofertele: Keva

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Markkinaoikeus

Număr de înregistrare: 3006157-6

Adresă poștală: Radanrakentajantie 5

Localitate: Helsinki

Cod poștal: 00520

Subdiviziunea țării (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Țara: Finlanda

E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telefon: +358 295643300

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

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

Organizație de mediere

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Keva

Număr de înregistrare: 0119343-0

Adresă poștală: Unioninkatu 43

Localitate: Helsinki

Cod poștal: 00170

Subdiviziunea țării (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Țara: Finlanda

Punct de contact: hankinnat@keva.fi

E-mail: hankinnat@keva.fi

Telefon: +358 2061421

Adresa de internet: <http://www.keva.fi>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției

Organizația care primește cererile de participare

Organizația care prelucrează ofertele

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Hansel Oy (Hilma)

Număr de înregistrare: FI09880841

Adresă poștală: Mannerheiminaukio 1a

Localitate: Helsinki

Cod poștal: 00100

Subdiviziunea țării (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Țara: Finlanda

Punct de contact: eSender

E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telefon: 029 55 636 30

Adresa de internet: <http://hankintailmoitukset.fi>

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: df610fd8-0903-4e60-a502-9372faf463f6 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 22/05/2026 13:04:33 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Data de expediere a anunțului eSender: 22/05/2026 13:04:34 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: finlandeză

Numărul de publicare al anunțului: 361011-2026

Numărul ediției JO S: 100/2026

Data publicării: 27/05/2026