

585088-2026 - Rezultat

Finlanda – Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență – e-Forms / EU / ICT / Tarjouspyyntö Contact Center -ohjelmisto ohjelmistopalveluna ja siihen liittyvät palvelut
OJ S 163/2026 25/08/2026

Anunț de atribuire a contractului sau a concesiunii - regim standard
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: HUS-yhtymä

E-mail: kilpailutus.ict@hus.fi

Forma juridică a achizitorului: Autoritate regională

Activitatea autorității contractante: Sănătate

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: e-Forms / EU / ICT / Tarjouspyyntö Contact Center -ohjelmisto ohjelmistopalveluna ja siihen liittyvät palvelut

Descriere: Hankinnan kohteena on Contact Center -ohjelmisto palveluna, joka kattaa sekä puhe- että tekstimuotoiset kontaktikanavat ja luo mahdollisuuden hyödyntää myös automaatiota ja tekoälyä. HUS haluaa hankkia nykyaikaisen ohjelmistopalvelun, jolla voidaan tarvittaessa hoitaa nykyään pääosin puhelimitse tulevat asiakaskontaktit monikanavaisesti ja asiakaspalvelua teknologian avulla tehostaen. Ratkaisun tulee olla skaalautuva ja Contact Center -ohjelmistossa tulee olla API-rajapinnat, joiden avulla voidaan tehokkaasti vaihtaa tietoja järjestelmien välillä. Ohjelmistossa toivotaan olevan tekoäly- ja automatiikkavyökykkyksiä joko suoraan tai rajapinnan kautta. Hankinnan laajuus käy ilmi tarjouspyynnöstä ja sen liitteistä. Sopimus on voimassa määräaikaisena 3 vuotta ja jatkuu sitten toistaiseksi voimassa olevana. Kyseessä on kokonaishankinta, eli hankintaa ei ole jaettu osiin, koska hankinta muodostaa tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden. Ohjelmistopalvelun käyttö saattaa laajentua sopimuskauden aikana. Hankinnan kohde ja siihen liittyvät pakolliset vaatimukset on kuvattu tarjouspyynnön liitteissä. Vaatimuksia on kuvattu liitteen Vaatimusmäärittely lisäksi liitteessä Käyttötapaaukset käyttötapaauksina, joilla on katsottu parhaiten voitavan kuvata ohjelmiston käyttöä erilaisissa tilanteissa. Käyttötapausten tulee olla mahdollisia viimeistään käyttöönottoprojektin valmistuessa. Tarjousten vertailu perustuu hinta-laatusuhteeltaan parhaimman ratkaisun valintaan. Esitetyistä käyttötapaauksista on valittu kolme käyttötapausta ja yksi raportointikohde, joita arvioidaan käytettävyyden kannalta. Tämä käytettävyydsarviointi on kuvattu liitteessä "Tarjousten vertailuperusteet" ja sen pisteytys muodostaa laatuvertailun.

Identificatorul procedurii: 791f8dc0-aaf3-4ef6-81c5-b518202277bb

Anunț anterior: b5a0f2cb-0e68-4d63-897d-872bbcba724e-01

Identificator intern: HUS 104-2025

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

Principalele caracteristici ale procedurii: Hankinnassa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016, hankintalaki). Kyseessä on EU-kynnysarvon ylittävä hankinta, ja hankintamenettelynä on hankintalain 32 §:n tarkoittama avoin menettely.

TARJOUSKILPAILUSSA KÄYTETTÄVÄ KIELI Hankinta-asiakirjat ovat saatavilla suomen kielellä. Mikäli tarjoaja tarvitsee dokumentit muulla kielellä, tarjoaja vastaa itse käännättämisestä ja sen kustannuksista. Tarjoukset on laadittava suomen kielellä. RINNAKKAISET TARJOUKSET Rinnakkaiset tarjoukset eivät ole sallittuja. Jos tarjouksessa on ehdokkaan liikesalaisuuksia tai muuten salassa pidettävää tietoa, pyydetään tällainen tieto merkitsemään luottamukselliseksi (liikesalaisuus) sähköisen kilpailutusjärjestelmän välilehden "Muut ehdot" kohdan "Liikesalaisuudet" mukaisesti.

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

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

Clasificare suplimentară (cpv): 72212931 Servicii de dezvoltare de software de formare profesională

2.1.2. Locul de executare

Oriunde în Spațiul Economic European

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: e-Forms / EU / ICT / Tarjouspyyntö Contact Center -ohjelmisto ohjelmistopalveluna ja siihen liittyvät palvelut

Descriere: Hankinnan kohteena on Contact Center -ohjelmisto palveluna, joka kattaa sekä puhe- että tekstimuotoiset kontaktikanavat ja luo mahdollisuuden hyödyntää myös automaatiota ja tekoälyä. HUS haluaa hankkia nykyaikaisen ohjelmistopalvelun, jolla voidaan tarvittaessa hoitaa nykyään pääosin puhelimitse tulevat asiakaskontaktit monikanavaisesti ja asiakaspalvelua teknologian avulla tehostaen. Ratkaisun tulee olla skaalautuva ja Contact Center -ohjelmistossa tulee olla API-rajapinnat, joiden avulla voidaan tehokkaasti vaihtaa tietoja järjestelmien välillä. Ohjelmistossa toivotaan olevan tekoäly- ja automatiikkavyökykkyksiä joko suoraan tai rajapinnan kautta. Hankinnan laajuus käy ilmi tarjouspyynnöstä ja sen liitteistä. Sopimus on voimassa määräaikaisena 3 vuotta ja jatkuu sitten toistaiseksi voimassa olevana. Kyseessä on kokonaishankinta, eli hankintaa ei ole jaettu osiin, koska hankinta muodostaa tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden. Ohjelmistopalvelun käyttö saattaa laajentua sopimuskauden aikana. Hankinnan kohde ja siihen liittyvät pakolliset vaatimukset on kuvattu tarjouspyynnön liitteissä. Vaatimuksia on kuvattu liitteen Vaatimusmäärittely lisäksi liitteessä Käyttötapaaukset käyttötapaauksina, joilla on katsottu parhaiten voitavan kuvata ohjelmiston käyttöä erilaisissa tilanteissa. Käyttötapausten tulee olla mahdollisia viimeistään käyttöönottoprojektiin valmistuessa. Tarjousten vertailu perustuu hinta-laatusuhteeltaan parhaimman ratkaisun valintaan. Esitetyistä käyttötapaauksista on valittu kolme käyttötapausta ja yksi raportointikohde, joita arvioidaan käytettävyyden kannalta. Tämä käytettävyydsarviointi on kuvattu liitteessä "Tarjousten vertailuperusteet" ja sen pisteytys muodostaa laatuvertailun.

Identificator intern: HUS 104-2025

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

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

Clasificare suplimentară (cpv): 72212931 Servicii de dezvoltare de software de formare profesională

5.1.2. Locul de executare

Oriunde în Spațiul Economic European

5.1.3. Durata estimată

Altă durată: Nelimitat

5.1.6. Informații generale

Proiect de achiziții publice finanțat integral sau parțial din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Vertailuhinta

Descriere: Vertailuhintaan lasketaan kertoimilla painotetut hinnat asiantuntijatyölle, ohjelmistopalvelun kuukausiveloitukselle sekä ohjelmistopalvelun käyttöönoton kertakustannukselle.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 70

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Laatu

Descriere: Vertailtavaan laatuun pisteytetään tarjottujen henkilöresurssien osaamisesta ja kokemuksesta tehdyt arviot.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 30

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

Organizația responsabilă cu căile de atac: Markkinaoikeus

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: Hankintoikaisu: Hankintayksikölle tehtävä oikaisuvaatimus on toimitettava yleensä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Markkinaoikeusvalitus: Valitus on tehtävä markkinaoikeuteen (MAO) 14 päivän kuluessa siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintapäätöksestä.

6. Rezultate

Valoarea tuturor contractelor atribuite în această notificare: 1 500 000,00 EUR

6.1. Rezultate: identificator lot: LOT-0000

Statutul selecției câștigătorului: A fost selecționat cel puțin un câștigător.

6.1.2. Informații despre câștigători

Câștigător:

Denumire oficială: LeadDesk Oyj

Ofertă:

Identificatorul ofertei: a1

Identificatorul lotului sau al grupului de loturi: LOT-0000

Valoarea licitației: 1 500 000,00 EUR

Subcontractare: Nu

Informații referitoare la contract:

Identificatorul contractului: Sopimus Contact Center -ohjelmisto ohjelmistopalveluna ja siihen liittyvät palvelut LeadDesk

Data încheierii contractului: 29/06/2026

6.1.4. Informații statistice**Oferte/ cereri de participare primite:**

Tip de oferte primite: Oferte

Număr de oferte/cereri de participare primite: 8

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

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: HUS-yhtymä

Număr de înregistrare: 1567535-0

Adresă poștală: PL 445 (Uutistie 5, 01770 Vantaa)

Localitate: HUS

Cod poștal: 00029

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

Țara: Finlanda

Punct de contact: ICT-kategoria

E-mail: kilpailutus.ict@hus.fi

Telefon: +358 947111

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

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: LeadDesk Oyj

Dimensiunea operatorului economic: Micro, mică sau medie

Număr de înregistrare: 2299022-8
Localitate: Helsinki
Cod poștal: 00500
Subdiviziunea țării (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Țara: Finlanda
Rolurile acestei organizații:
Ofertant
Câștigătorul acestor loturi: LOT-0000

8.1. ORG-0004

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: 6b7c58da-f2e8-497b-a229-bc4643557759 - 01
Tip de formular: Rezultat
Tip de anunț: Anunț de atribuire a contractului sau a concesiunii - regim standard
Subtipul anunțului: 29
Data notificării expedierii: 24/08/2026 12:18:18 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT
Data de expediere a anunțului eSender: 24/08/2026 12:18:19 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT
Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: finlandeză
Numărul de publicare al anunțului: 585088-2026
Numărul ediției JO S: 163/2026
Data publicării: 25/08/2026