

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: HUS-yhtymä

Email: kilpailutus.ict@hus.fi

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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 automatiikkavykykyksiä 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 Käyttötapaukset käyttötapauksina, 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 käyttötapauksista on valittu kolme käyttötapausta ja yksi raportointikohde, joita arvioidaan käytettävyyden kannalta. Tämä käytettävyydsarviointi on kuvattu liitteessä "Tarjousten vertailuperusteet" ja sen pisteytys muodostaa laatuvertailun.

Procedure identifier: 791f8dc0-aaf3-4ef6-81c5-b518202277bb

Internal identifier: HUS 104-2025

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

Main features of the procedure: 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 käännästämisestä 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. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 72212931 Training software development services

2.1.2. Place of performance

Anywhere in the European Economic Area

2.1.4. General information

Legal basis:

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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 automatiikkakyvykkyksiä 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 Käyttötapausten käyttötapausina, 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 käyttötapauksista on valittu kolme käyttötapausta ja yksi raportointikohde, joita arvioidaan käytettävyyden kannalta. Tämä käytettävyydsarviointi on kuvattu liitteessä "Tarjousten vertailuperusteet" ja sen pisteytys muodostaa laatuvertailun.

Internal identifier: HUS 104-2025

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Additional classification (cpv): 72212931 Training software development services

5.1.2. Place of performance

Anywhere in the European Economic Area

5.1.3. Estimated duration

Other duration: Unknown

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project fully or partially financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document, Notice

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: Kaupparekisteriin merkitseminen

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Suomen Asiakastieto Oy:n RatingAlfa-raportin mukainen arvon tulee olla

vähintään A+. Tai vastaava arviointi.

Criterion: References on specified deliveries

Description of selection criterion: Tekninen ja ammatillinen pätevyys: Tarjoaja on suorittanut kuvatus laajuisen toimituksen.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Vertailuhinta

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

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 70,00

Criterion:

Type: Quality

Name: Laatu

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

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 30,00

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 19/02/2026 14:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Address of the procurement documents: <https://tarjouspalvelu.fi/huslogistiikka?id=575822&tpk=d4777fd5-daf6-4fbb-977a-aa8924e6b0f2>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://tarjouspalvelu.fi/huslogistiikka?id=575822&tpk=d4777fd5-daf6-4fbb-977a-aa8924e6b0f2>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Finnish

Electronic catalogue: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 10/03/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Duration during which the tender must remain valid: 9 Months

Information about public opening:

Opening date: 10/03/2026 10:01:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

Electronic auction: no

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Markkinaoikeus

Information about review deadlines: Hankintaoikaisu: 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.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Markkinaoikeus

Registration number: 3006157-6

Postal address: Radanrakentajantie 5

Town: Helsinki

Postcode: 00520

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Email: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telephone: +358 295643300

Internet address: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0002

Official name: HUS-yhtymä

Registration number: 1567535-0

Postal address: PL 445 (Uutistie 5, 01770 Vantaa)

Town: HUS

Postcode: 00029

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Contact point: ICT-kategoria

Email: kilpailutus.ict@hus.fi

Telephone: +358 947111

Internet address: <http://www.hus.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0003

Official name: Hansel Oy (Hilma)

Registration number: FI09880841

Postal address: Mannerheiminaukio 1a

Town: Helsinki

Postcode: 00100

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Contact point: eSender

Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telephone: 029 55 636 30

Internet address: <http://hankintailmoitukset.fi>

Roles of this organisation:

TED eSender