



Tarjouspyyntö MIELI Suomen Mielenterveys ry, Monikanavainen asiakaspalveluratkaisu- ja operaattoripalvelut vuosille 2026–2030 ([www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi))

### **Hankintayksikkö**

MIELI Suomen Mielenterveys ry  
Maistraatinportti 4 A  
Y-tunnus: 0202225–4  
00240  
Helsinki  
Suomi  
[niko.kaipio@hankintapartners.fi](mailto:niko.kaipio@hankintapartners.fi)  
+358 50 307 0128  
[www.mieli.fi](http://www.mieli.fi)

### **Viestintä**

Hankinta-asiakirjat ovat suoraan saatavilla täydellisinä rajoituksetta ja maksutta osoitteesta: [www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi)

### **Määräajat ja ohjeet**

Tarjousten vastaanottamisen määräaika 6.3.2026 klo. 16:00 mennessä  
Tarjousten avaamisaika 9.3.2026 klo. 09:00  
Tarjouksen voimassaoloaika kuusi (10) kuukautta tarjousten vastaanottamisen määräajasta  
Lisätietokysymysten vastaanottamisen määräaika 16.2.2026 klo. 16:00 mennessä  
Lisätietokysymyksiin vastaaminen 19.2.2026 mennessä

### **Hankinnan kohde:**

Hankinnan kohteena on MIELI ry:n operaattoripalvelut sekä Kriisipuhelimen asiakaspalveluratkaisu vuosille 2026–2030.

### **Päänimikkeistöt**

- o Puhelinliittymät (32551100)
- o Digitaaliset puhelinvaihteet (32552310)
- o Puhelinvastaajapalvelut (79510000)
- o Puhelinvaihd palvelut (64214200)

### **Hankinnan kuvaus**

MIELI Suomen Mielenterveys ry on mielenterveysjärjestö, jonka tarkoituksena on edistää mielenterveyttä, tarjota kriisiapua ja ennaltaehkäistä mielenterveyden ongelmia. MIELI ry on maailman vanhin mielenterveysalan kansalaisjärjestö, joka on auttanut suomalaisia elämän kriiseissä jo yli 120 vuotta. Toimimme valtakunnallisesti 54 paikallisen jäsenjärjestön voimin. Toiminnassamme on mukana yli 180 ammattilaista ja yli 3000 vapaaehtoista.

MIELI Ry:n Kriisipuhelimessa päivystää noin 800 kriisityön ammattilaista sekä tehtävään valittua ja koulutettua vapaaehtoista heidän tukeminaan. Päivystäjät vastaavat 30 päivystyspisteessä tai etänä eri puolilla Suomea.

MIELI Ry:n Kriisipuhelin päivystää suomenkielisellä linjalla 24 tuntia vuoden jokaisena päivänä.

Vuonna 2024 päivystäjät vastasivat noin +100 000 soittoon. Soittoyrityksiä on liki 400 000 vuodessa. Lisäksi käytössä on ruotsin- ja englanninkieliset päivystysnumerot. Koordinaatio tapahtuu Helsingin Pasilassa.

Hankinnan kohteena on MIELI Ry:n henkilökunnan operaattoripalvelut sekä Kriisipuhelimen monikanavainen asiakaspalveluratkaisu, joka voidaan toteuttaa mobiiliin tai VoIP ratkaisun kautta.

Hankinta sisältää mm seuraavia palveluita ja tuotteita:

- Liittymät (puhe, viesti ja mobiililaajakaista)
- Viestipalvelut/mobiilivaihe
- Vastaajapalvelut
- Alustaratkaisut
- Vaihtopalvelut /asiakaspalveluratkaisu
- Raportointi

Hankinnan tarkempi sisältö on kuvattuna liitteessä ”Hinnastoliite” ja ”Vähimmäisvaatimukset ja vaatimusmäärittely”

### **Sopimuskauden ennakoitu arvo**

280 000 € Alv 0 % (Hankintayksikköä ei sido ilmoitetut volyymit tai hankintamäärät.)

### **Osia koskevat tiedot**

Hankinta toteutetaan kokonaishankintana yhdessä osassa. Tarjoajan tulee tarjota kaikki tarjouspyynnössä määritetyt palvelut sekä tehtävät.

Määritetyt palvelut sekä tehtävät ovat tarjouspyynnön vähimmäisvaatimuksia ja niiden alittaminen tai puuttuminen tarjoukselta johtaa suoraan hylkäykseen tarjouspyynnön vastaisena.

### **Suorituspaikka**

Helsinki-Uusimaa FI1B1 (<https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/search> )

### **Menettelytapa**

Avoin menettely.

### **Sopimuskausi**

Sopimus muodostetaan neljälle (4) vuodelle tarjouspyynnön ja hankintasopimuksen mukaisesti.

### **Kuvaus sopimuksesta**

Sopimus tehdään neljän (4) vuoden ajalle 10/2026–09/2030.

Sopimus tehdään kaksi (2) + kaksi (2) vuotisena, josta sopimuksen ensimmäiset kaksi (2) vuotta ovat varsinaiset ja loput kaksi (2) optioita. Optioiden käyttöönotosta vastaa Hankintayksikkö viimeistään kolmea (3) kuukautta ennen varsinaisen sopimuskauden päättymistä.

Sopimuksen varsinaiset kaksi (2) vuotta ovat hinnoittelultaan kiinteät valitun palveluntuottajan tarjouksen mukaisesti. Mikäli Hankintayksikkö ottaa optiovuoden käyttöön noudattaa tämä sisällöltään sekä hinnoittelultaan alkuperäistä sopimusta.

Sopimuksen hinnoittelu on voimassa tarjouspyynnön liitteen ”Hinnastoliite” mukaisesti.

Palveluntuottajalla on oikeus esittää muutoksia sopimukseen ensimmäisen kahden (2) vuoden jälkeen. Mahdollisten muutosehdotusten tulee olla Hankintayksiköllä viimeistään kolmea (3) kuukautta ennen varsinaisen sopimuskauden päättymistä. Muutosten hyväksymisestä vastaa Hankintayksikkö. Mikäli Hankintayksikkö hylkää ehdotukset, jatkuu sopimus alkuperäisen sisältöisenä.

Sopimus jatkuu varsinaisen sopimuskauden jälkeen toistaiseksi voimassa olevana kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla toiselle osapuolelle annettulla kirjallisella ilmoituksella.

### **Lisähankinnat**

Kyllä.

### **Sanktiot / Myötävaikutusvelvollisuus**

Hankintasopimusluonnoksen mukaisesti ja JYSE Palvelut 2025.

### **Alihankkijat**

Palveluntuottaja voi teettää sopimukseen kuuluvia tehtäviään alihankkijoilla. Alihankintaan tulee olla aina perusteltu syy, joka tulee esittää Hankintayksikölle.

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan myös vahingonkorvauksen tai sanktioiden puolesta.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita ja ehtoja.

### **Yleiset sopimusehdot**

JYSE Palvelut 2025.

### **Raportointi /katselmukset**

Palveluntuottaja sitoutuu vähintään kuuden (6) kuukauden välein asiakkaan kanssa pidettävään raportointi- ja kehitystapaamiseen sekä lisäksi vuosittaiseen sopimuskatselmukseen.

### **Valintaperusteet**

Tarjousten vertailuperusteiden arviointiin osallistuvat ne tarjoukset, jotka täyttävät tarjouspyyntöön asetetut vähimmäisvaatimukset. Mikäli tarjous on tarjouspyynnön vastainen, hylätään se kokonaisuudessaan.

Valinta tehdään kokonaistaloudellisen edullisuutensa perusteella painotuksella hinta 70 % ja laadulliset tekijät 30 % seuraavasti:

Hinnoittelun painoarvo 70 % (Tarkemmat määrytykset on esitettyä liitteessä ”Hinnastoliite”).

Laadullisten ja toiminnallisten kriteerien painoarvo 30 % (Tarkemmat määrytykset on esitettyä liitteissä ”Hinnastoliite” ja ”Laadulliset pisteet ja vähimmäisvaatimukset”)

## **Hankintamenettelyä koskevat lisätiedot**

Hankintayksikkö pidättää itsellään oikeuden olla hyväksymättä mitään annetuista tarjouksista.

## **Tarjousten tai osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika**

6.3.2026 klo. 16:00 mennessä osoitteeseen Hilman kautta

## **Tarjouksen sisältö**

Tarjous tulee tehdä suomen kielellä.

## **Tarjouksen voimassaoloaika**

Kuusi (6) kuukautta tarjousten vastaanottamisen määräajasta

## **Lisäkysymykset**

Lisäkysymykset tulee esittää viimeistään 16.2.2026 klo: 16.00 mennessä Hilmassa.

## **Kysymyksiin vastaaminen**

Kysymyksiin vastataan kootusti kaikille kysymysten esittäjille Hilmassa 19.2.2026 mennessä.

## **Tarjouksen sisältö**

Tarjouksen tulee sisältää soveltuvuusvaatimusten selvitykset

Liite: ”Hinnastoliite täytettynä”

Liite ”Vähimmäisvaatimukset ja vaatimusmäärittely täytettynä”

## **Tarjouksen jättäminen**

Tarjous tulee jättää 6.3.2026 klo. 16:00 Hilmaan sähköisesti.

Tarjoaja sitoutuu tarjouksen jättämisellä noudattamaan hankinnassa asetettuja vähimmäisvaatimuksia sekä annettua tarjousta hankintasopimusluonnoksen mukaisesti.

## **Liikesalaisuustiedot**

Tarjoaja voi halutessaan ehdottaa liikesalaisia tietoja koskien joko koko tarjousta ja sen materiaalia tai vain osaa. Hankintayksikkö tekee lopullisen päätöksen liikesalaisuuden kelpoisuudesta.

## **Soveltuvuusvaatimukset**

Tarjoajan on toimitettava joko Vastuugroup.fi / Luotettava kumppani- raportti tai vaihtoehtoisesti seuraavat selvitykset:

**HUOM. Vastuuvakuutustodistus ei tule automaattisesti raportista.**

Selvitykset eivät saa olla 3 kk vanhempia tarjouksen jättöpäivästä luettuna.

- Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin, sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.
- Kaupparekisteriote.

- Selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä.
- Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.
- **Todistus voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutuksesta.**

## **Liitteet**

Hankintasopimusluonnos

Hinnastoliite

Laadulliset pisteet ja vähimmäisvaatimukset

JYSE Palvelut 2025

Tarjoaja vakuuttaa, ettei se ole EU- tai YK:n pakotteiden alainen

## **Muutoksenhakumenettelyt**

Muutoksenhakuelin

Virallinen nimi

Postiosoite

Postitoimipaikka

Postinumero

Maa

Puhelin

Sähköpostiosoite

Faksi

Pääasiallinen osoite (URL)

Markkinaoikeus

Radanrakentajantie 5

Helsinki

00520

Suomi

+358 295643314

[markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)

+358 295643314

[www.oikeus.fi/markkinaoikeus](http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus)