

656380-2026 - Wettbewerb

Finnland – Call-Center – Lappeenrannan Energia Oy: Asiakaspalveluun liittyvät toiminnot tietojärjestelmiseen ja prosesseineen, hankinta.

OJ S 184/2026 23/09/2026

**Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Lappeenrannan Energia Oy

E-Mail: hallinto@lreoy.fi

Tätigkeit des Auftraggebers: Mit Strom zusammenhängende Tätigkeiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Lappeenrannan Energia Oy: Asiakaspalveluun liittyvät toiminnot tietojärjestelmiseen ja prosesseineen, hankinta.

Beschreibung: Hankinnan kohteena on Lappeenrannan Energia Oy:n (Tilaaja) asiakaspalvelukokonaisuus, loppuasiakaspalvelu ja tekninen asiakaspalvelu, työkaluineen, töineen ja prosesseineen, sähkön verkon, kaukolämmön ja veden hyödykkeissä (Asiakaspalvelu - tools included; projektinimi 'Bella'). Luottamuksellisten hankinta-asiakirjojen saatavuus, salassapitositoumus ja toimitusmenettely on kuvattu hankintailmoituksen liitteenä olevan asiakirjan luvussa 11 (1398/2016 73 § 3 mom)

Kennung des Verfahrens: 45d0618b-8b64-4956-bae1-fce13f50a137

Interne Kennung: 2026_09_B

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: Menettelyn tarkempi kuvaus esitetty hankintailmoituksen dokumenteissa.

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung, 72500000 Datenverarbeitungsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Finnland

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Palvelu tuotetaan Toimittajan omissa tiloissa ja järjestelmissä.

Liikkeenluovutuksessa siirtyvän henkilöstön työpaikat on säilytettävä Lappeenrannassa tai sen lähialueella vähintään 12 kuukautta luovutuspäivästä (Tarjouspyyntö luku 11.1, Liite 7).

Henkilötietojen käsittelyn ja datan sijaintia koskevat vaatimukset on määritelty Tarjouspyynnön Liitteessä 9 (DPA).

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 4 000 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Sopimuksen vähimmäiskesto 36 kk voimaantulosta; irtisanomisaika Tilaaajalla 12 kk, Toimittajalla 24 kk.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Lappeenrannan Energia Oy: Asiakaspalveluun liittyvät toiminnot tietojärjestelmiseen ja prosesseineen, hankinta.

Beschreibung: Hankinnan kohteena on Lappeenrannan Energia Oy:n (Tilaaaja) asiakaspalvelukokonaisuus, loppuasiakaspalvelu ja tekninen asiakaspalvelu, työkaluineen, töineen ja prosesseineen, sähkön verkon, kaukolämmön ja veden hyödykkeissä (Asiakaspalvelu - tools included; projektinimi 'Bella'). Luottamuksellisten hankinta-asiakirjojen saatavuus, salassapitositoumus ja toimitusmenettely on kuvattu hankintailmoituksen liitteenä olevan asiakirjan luvussa 11 (1398/2016 73 § 3 mom)

Interne Kennung: 2026-057515-LOT-0001

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung, 72500000 Datenverarbeitungsdienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Pakollisina optioina loppuasiakkaan asiointiportaali ja urakoitsijaportaali, joiden aktivoinnista Tilaaaja päättää sopimuskaudella (katso hankintailmoituksen asiakirjat).

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Finnland

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Palvelu tuotetaan Toimittajan omissa tiloissa ja järjestelmissä.

Liikkeenluovutuksessa siirtyvän henkilöstön työpaikat on säilytettävä Lappeenrannassa tai sen lähialueella vähintään 12 kuukautta luovutuspäivästä (Tarjouspyyntö luku 11.1, Liite 7).

Henkilötietojen käsittelyn ja datan sijaintia koskevat vaatimukset on määritelty Tarjouspyynnön Liitteessä 9 (DPA).

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 25/01/2027

Andere Laufzeit: Unbegrenzt

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 0

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Erforderlich für das Angebot

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: nein

Zusätzliche Informationen: Liikkeenluovutus n. 17 FTE (TSL 1:10), hakemukset HILMAan

12.10.2026 klo 12, kehotus 19.10., alustavat tarjoukset 9.11. klo 12.

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Gefördertes soziales Ziel: Faire Arbeitsbedingungen

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen, Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 1

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Kokonaishinta

Beschreibung: Hintapisteet = $70 \times \text{halvin/oma}$; vertailuhinta 60 kk:n erät A–E, Liite 4.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 70

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kokonaislaatu

Beschreibung: Hinta 70 % / Laatu 30 %. Yhteensä 100 pistettä. Korkein kokonaispistemäärä voittaa. Laatu arvioidaan raakapisteinä (max 40 p) ja skaalataan kokonaisvertailuun

kertoimella 0,75 (max 30 p). Halvinkaan tarjous ei voita ilman riittävää laatua. Laadullinen

arviointi erottelee tarjoajat sitoumusperusteisesti (ylityssitoumukset) kuudella osa-alueella; peruslaatu on kiinnitetty Pakollisilla Vaatimuksilla.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

5.1.11. Auftragsunterlagen

Zugang zu bestimmten Auftragsunterlagen ist beschränkt

Begründung für die Beschränkung des Zugangs zu bestimmten Auftragsunterlagen: Schutz besonders sensibler Informationen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Finnisch

Informationen über zugangsbeschränkte Dokumente einsehbar unter: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/37485/enotice/57515>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/37485/call-for-tenders>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Finnisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+03:00)

Osteuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Käyttöönotto vaihe alkaa Sopimuksen voimaantulosta ja päättyy siirtymäpäivänä. Käyttöönottoprojektin aikana Toimittaja: •Toteuttaa palvelun pystytyksen oman organisaationsa puitteissa •Suorittaa datan migraation Tilaaajan nykyisistä järjestelmistä •Rakentaa tarvittavat integraatiot •Kouluttaa henkilöstön (mukaan lukien liikkeenluovutuksen yhteydessä siirtyvät) •Suorittaa tarvittavat testaukset ja siirron tuotantoon • Käyttöönottoprojektin tarkempi aikataulu, vastuut ja menettelytavat sovitaan erillisellä käyttöönottosuunnitelmalla, joka laaditaan Sopimuksen voimaantuloa seuraavan kuukauden aikana.

Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: ja

Zusätzliche Angaben zur Geheimhaltungsvereinbarung: Tarjouspyynnön liitteet 1 ja 3-11 sisältävät hankintayksikön liikesalaisuuksia sekä tietoturvan kannalta oleellisia tietoja, eikä niitä erityisalojen hankintalain (1398/2016) 73 § 3 momentin nojalla aseteta avoimesti saataville. Nämä luottamukselliset asiakirjat toimitetaan ehdokkaalle, joka harkitsee osallistumishakemuksen jättämistä, nimeää aineiston vastaanottajat ja toimittaa allekirjoitetun salassapitositoumuksen (Liite 12, saatavilla HILMAssa) osoitteeseen jaakko.hirvensalo(at)partiture.fi. Aineisto toimitetaan vastaanottajakohtaisesti yksilöitynä, ja sitä saa käyttää vain osallistumishakemuksen ja tarjouksen valmisteluun. Liitteet 2 ja 13 voidaan ehdokkaan niin halutessa toimittaa ilman salassapitositoumusta. Ehdokkaat kykenevät jättämään osallistumishakemukset avoimesti saatavilla olevien hankintailmoituksen, sen liitteen 1, sekä tarjouspyynnön pääasiakirjan perusteella, eikä tarjouspyynnön luottamuksellisten liitteiden saaminen ole välttämätöntä tai tarpeellista vielä osallistumishakemusvaiheessa.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

Finanzielle Vereinbarung: Maksuehdot ja laskutus sopimusluonnoksen (Liite 11) mukaisesti.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Markkinaoikeus

Informationen über die Überprüfungsfristen: Päätökseen tyytymättömällä tarjoajalla on oikeus hakea muutosta erityisalojen hankintalain 13–14 luvuissa määritellyllä tavalla. Muutoksenhaku tapahtuu tekemällä hankintaoikaisuvaatimus hankintayksikölle tai valittamalla markkinaoikeuteen erityisalojen hankintalain (1398/2016) ja sen viittaamien hankintalain (1397

/2016) säännösten mukaisesti 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksiannosta.
Muutoksenhakuohjeet liitetään hankintapäätökseen.
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:
Lappeenrannan Energia Oy
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:
Lappeenrannan Energia Oy
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Lappeenrannan Energia Oy
Organisation, die Angebote bearbeitet: Lappeenrannan Energia Oy

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Lappeenrannan Energia Oy
Registrierungsnummer: 1796558-9
Postanschrift: Simolantie 18
Stadt: Lappeenranta
Postleitzahl: 53600
Land, Gliederung (NUTS): Etelä-Karjala (FI1C5)
Land: Finnland
Kontaktperson: Konsernipalvelut
E-Mail: hallinto@lreoy.fi
Telefon: +358 201776111
Internetadresse: <https://www.lappeenrannanenergia.fi>

Sonstige Kontaktpersonen:

Kontaktperson: Partiture
E-Mail: jaakko.hirvensalo@partiture.fi
Telefon: +358405811319

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt
Organisation, die Angebote bearbeitet
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Hansel Oy (Hilma)
Registrierungsnummer: FI09880841
Postanschrift: Mannerheiminaukio 1 A
Stadt: Helsinki
Postleitzahl: 00100
Land, Gliederung (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Land: Finnland
E-Mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefon: +358 295563630
Internetadresse: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Markkinaoikeus

Registrierungsnummer: FI30061576
Postanschrift: Radanrakentajantie 5
Stadt: Helsinki
Postleitzahl: 00520
Land, Gliederung (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Land: Finnland
E-Mail: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefon: +358 295643300
Internetadresse: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 3e746a07-5493-494d-8510-2efbe55608ef - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 17
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 22/09/2026 14:21:39 (UTC+03:00)
Osteuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Finnisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 656380-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 184/2026
Datum der Veröffentlichung: 23/09/2026