

Finland-Espoo: Customer services
OJ S 26/2023 06/02/2023
Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Caruna Oy
National registration number: 1618314-7
Postal address: Upseerinkatu 2
Town: Espoo
NUTS code: FI Suomi / Finland
Postal code: 02600
Country: Finland
Contact person: Mari Gromoff
E-mail: mari.gromoff@caruna.fi
Telephone: +358 405725822
Internet address(es):
Main address: <http://www.caruna.fi>

I.6. Main activity

Electricity

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Sähköverkkoyhtiön Asiakaspalvelukumppani

II.1.2. Main CPV code

79342300 Customer services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Hankinnan kohteena on Sähköverkon Asiakaspalvelukumppanin Palvelut. Palveluihin sisältyy First line –Asiakaspalvelu, johon kuuluvat sopimus- ja laskupalvelu sekä tekninen asiakaspalvelu, joita tuotetaan arkipäivisin klo 9-15 välillä. Palvelua tuotetaan kanavastrategian mukaisesti ensisijaisesti chat- ja puhelinkanavien kautta. Asiakaspalvelun (First line) chat -palvelu ei ole hankinnan kohteena. Palvelua tuotetaan myös sähköpostikanavan kautta. First line -Asiakaspalveluun kuuluu myös vikapalvelu, jota tuotetaan chat- ja puhelinpäivystyksenä ja jossa palveluajat ovat 24/7/365.

Palvelun Asiakkaita ovat yritykset ja yksityishenkilöt kaikilla Caruna Oy:n ja Caruna Espoo Oy:n verkkoalueilla. Palvelua tullaan kehittämään ja digitalisoimaan sopimuskauden aikana Palveluiden ympärille rakennettujen kehitys- ja yhteistyömallien avulla.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FI Suomi / Finland

II.2.4. Description of the procurement

Hankinnan kohteena on Sähköverkon Asiakaspalvelukumppanin Palvelut. Palveluihin sisältyy First line –Asiakaspalvelu, johon kuuluvat sopimus- ja laskupalvelu sekä tekninen asiakaspalvelu, joita tuotetaan arkipäivisin klo 9-15 välillä. Palvelua tuotetaan kanavastrategian mukaisesti ensisijaisesti chat- ja puhelinkanavien kautta. Asiakaspalvelun (First line) chat -palvelu ei ole hankinnan kohteena. Palvelua tuotetaan myös sähköpostikanavan kautta. First line -Asiakaspalveluun kuuluu myös vikapalvelu, jota tuotetaan chat- ja puhelinpäivystyksenä ja jossa palveluajat ovat 24/7/365.

Palvelun Asiakkaita ovat yritykset ja yksityishenkilöt kaikilla Caruna Oy:n ja Caruna Espoo Oy:n verkkoalueilla. Palvelua tullaan kehittämään ja digitalisoimaan sopimuskauden aikana Palveluiden ympärille rakennettujen kehitys- ja yhteistyömallien avulla.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Haltuunottosuunnitelma / Weighting: 15

Quality criterion - Name: Henkilöstösuunnitelma / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Työpaja / Weighting: 9

Quality criterion - Name: Palvelupäällikön kokemus / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Palveluprosessivastaavan haastattelu / Weighting: 4

Price - Weighting: 60

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Pakollinen optio: Asiantuntijapalvelut (Second line)

Vapaaehtoinen optio: Outbound-palvelut

Vapaaehtoinen optio: Asiakastytyväisyyskyselyt

Tilaaaja tekee päätöksen kunkin option käytöstä erikseen myöhemmin. Optiot on huomioitu hankinnan ennakoidussa arvossa. Vapaaehtoiset optiot eivät vaikuta tarjouspyynnön hintavertailuun.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1.

Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information**IV.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2022/S 182-516408](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system**IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a periodic indicative notice****Section V: Award of contract**

Contract No: 1

Title:

Sähköverkkoyhtiön Asiakaspalvelukumppani

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract**V.2.1. Date of conclusion of the contract**

31/01/2023

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Barona Customer Care Oy

National registration number: FI24061457

Postal address: Töölönlahdenkatu 3 B

Town: HELSINKI

NUTS code: FI Suomi / Finland

Postal code: 00100

Country: Finland

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot**V.2.5. Information about subcontracting****V.2.6. Price paid for bargain purchases****Section VI: Complementary information**

VI.3. Additional information**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: Markkinaoikeus

Postal address: Sörnäistenkatu 1
Town: Helsinki
Postal code: 00580
Country: Finland
E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telephone: +358 295643300
Internet address: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

VI.5. Date of dispatch of this notice

01/02/2023