

304045-2026 - Competition

Finland – IT services: consulting, software development, Internet and support – Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

OJ S 85/2026 04/05/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: KSS Energia Oy

Email: tiina.kotiniemi@kssenergia.fi

Activity of the contracting entity: Production, transport or distribution of gas or heat

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Description: KSS Energia Oy kilpailuttaa asiakkuuksienhallinnan ja laskutuksen kokonaisratkaisunsa. Hankintayksikön käyttöön tulee tarjota palvelukokonaisuus (Ratkaisu) sisältäen seuraavat toiminnot: • Asiakastietojärjestelmä SaaS-toteutuksena (Järjestelmä) • Loppuasiakkaan itsepalveluportaali (Online) • Laskutuksen, maksuvalvonnan ja perinnän palvelut (Laskutus) • Asiakaspalvelutoiminnot, tukipalvelut ja tiedonvaihto (Asiakaspalvelu) • Näihin liittyviä optioita Toimittajan tulee tarjota kokonaisuutta. Osatarjouksia ei hyväksytä. Vaihtoehtoisia tarjouksia ei hyväksytä, ellei vaihtoehtoa nimenomaisesti ole tarjouspyynnössä sallittu tai pyydetty. Kyseessä olevan kokonaisuuden tarkemmat tiedot ja tarjousvaatimukset löytyvät tarjouspyynnön liitteestä 1, jossa on ilmoitettu tarjottavien palveluiden vähimmäis- ja laatuvaatimukset. Hankinnassa noudatetaan erityisalojen hankintalakia (1398/2016). Menettelytapana on EU-kynnysarvon ylittävä avoin menettely. Learnpoint ICT Oy toimii hankinnassa konsulttina.

Procedure identifier: 7a238d91-7afc-49a9-bd16-7316768e8b1c

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

Main features of the procedure: Hankintayksikkö on KSS Energia Oy. Learnpoint ICT Oy toimii hankinnassa Hankintayksikön valtuuttamana asiantuntijana. Hankintayksikkö tai Learnpoint ICT Oy ei maksa korvausta kyseessä olevan tarjouksen tekemisestä.

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): 79342300 Customer services, 79999200 Invoicing services, 48000000 Software package and information systems, 72260000 Software-related 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: European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Description: KSS Energia Oy kilpailuttaa asiakkuuksienhallinnan ja laskutuksen kokonaisratkaisunsa. Hankintayksikön käyttöön tulee tarjota palvelukokonaisuus (Ratkaisu) sisältäen seuraavat toiminnot: • Asiakastietojärjestelmä SaaS-toteutuksena (Järjestelmä) • Loppuasiakkaan itsepalveluportaali (Online) • Laskutuksen, maksuvalvonnan ja perinnän palvelut (Laskutus) • Asiakaspalvelutoiminnot, tukipalvelut ja tiedonvaihto (Asiakaspalvelu) • Näihin liittyviä optioita Toimittajan tulee tarjota kokonaisuutta. Osatarjouksia ei hyväksytä. Vaihtoehtoisia tarjouksia ei hyväksytä, ellei vaihtoehtoa nimenomaisesti ole tarjouspyynnössä sallittu tai pyydetty. Kyseessä olevan kokonaisuuden tarkemmat tiedot ja tarjousvaatimukset löytyvät tarjouspyynnön liitteestä 1, jossa on ilmoitettu tarjottavien palveluiden vähimmäis- ja laatuvaatimukset. Hankinnassa noudatetaan erityisalojen hankintalakia (1398/2016). Menettelytapana on EU-kynnysarvon ylittävä avoin menettely. Learnpoint ICT Oy toimii hankinnassa konsulttina.

Internal identifier: 2026-039546-LOT-0001

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): 79342300 Customer services, 79999200 Invoicing services, 48000000 Software package and information systems, 72260000 Software-related services

Options:

Description of the options: Osa palveluista pyydetään tarjoamaan optiona ja Hankintayksikkö päättää niiden hankkimisesta erikseen. Optiona pyydetään tarjoamaan: - CRM (vapaaehtoinen optio, tarjoaminen ei pakollista)

5.1.2. Place of performance

Anywhere in the European Economic Area

5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 0

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not 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

5.1.7. Strategic procurement

Social objective promoted: Human rights due diligence in global supply chains

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Laadullisesti arvioitavat ominaisuudet

Description: Laadupisteet määräytyvät vaatimukset täyttävien tarjoajien keskinäisistä laatueroista. Laadullisesti pisteytettävät kohdat on merkitty liitteessä 1 maksimipistemäärän kera.

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

Award criterion number: 15

Criterion:

Type: Price

Description: Kokonaistaloudellisuusvertailussa kustannukset huomioidaan tarjoajan hintalomakkeella (liite 2) ilmoittamien hintojen muodostamalla vertailuhinnalla. Vertailuhinta lasketaan 48 kk kustannuksilla.

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

Award criterion number: 85

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: Finnish

Deadline for requesting additional information: 14/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Address of the procurement documents: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/26317/enotice/39546>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/26317/call-for-tenders>

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

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 03/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Duration during which the tender must remain valid: 4 Months

Information about public opening:

Opening date: 03/06/2026 12:15:00 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, İstanbul, Mayotte

Terms of contract:

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

Conditions relating to the performance of the contract: Toimittajaksi valitun tarjoajan tulee ennen sopimuksen allekirjoittamista todentaa Tilaavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttyminen sekä toimittaa hankintayksikölle asiaan kuuluvat rikosrekisteriotteet, joilla osoitetaan, ettei Tarjoajaa koske hankintalain mukainen poissulkemisperuste.

Electronic invoicing: Required

Electronic payment will be used: yes
Financial arrangement: Tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti.

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Markkinaoikeus

Organisation providing additional information about the procurement procedure: KSS Energia Oy

Organisation providing more information on the review procedures: KSS Energia Oy

Organisation receiving requests to participate: KSS Energia Oy

Organisation processing tenders: KSS Energia Oy

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: KSS Energia Oy

Registration number: 0877511-8

Postal address: 45100

Town: Kouvola

Postcode: 45100

Country subdivision (NUTS): Kymenlaakso (FI1C7)

Country: Finland

Email: tiina.kotiniemi@kssenergia.fi

Telephone: +358 400754352

Internet address: <https://kssenergia.fi/etusivu>

Other contact points:

Contact point: Learnpoint ICT Oy

Email: tarjoukset@learnpoint.fi

Telephone: +35842414241

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0002

Official name: Hansel Oy (Hilma)

Registration number: FI09880841

Postal address: Mannerheiminaukio 1 A

Town: Helsinki

Postcode: 00100

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

Country: Finland

Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telephone: +358 295563630

Internet address: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Official name: Markkinaoikeus

Registration number: FI30061576

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

Notice information

Notice identifier/version: 76f23b34-5cf5-418e-a495-130b74e990a4 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 17

Notice dispatch date: 30/04/2026 15:06:16 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, Istanbul, Mayotte

Languages in which this notice is officially available: Finnish

Notice publication number: 304045-2026

OJ S issue number: 85/2026

Publication date: 04/05/2026