

Finland-Espoo: Customer services
OJ S 182/2022 21/09/2022
Contract 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.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://tarjouspalvelu.fi/caruna?id=413363&tpk=93af48cc-0fca-4910-915e-5e9d98172d30>
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://tarjouspalvelu.fi/caruna?id=413363&tpk=93af48cc-0fca-4910-915e-5e9d98172d30>

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. Palveluajat ovat neuvottelujen kohteena. Palvelua tuotetaan ensisijaisesti chat- ja puhelinkanavien kautta. 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 yhteistyömallin avulla.

Palvelujen sisältö on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnön luonnoksen liitteessä 01

Palvelukuvaus_LUONNOS. Hankinnan kohteen kuvaus tarkentuu neuvottelumenettelyn kuluessa.

Sopimus ei synny hankintapäätöksellä. Sopimus syntyy vasta, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 8 000 000,00 EUR

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. Palveluajat ovat neuvottelujen kohteena. Palvelua tuotetaan ensisijaisesti chat- ja puhelinkanavien kautta. 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 yhteistyömallin avulla.

Palvelujen sisältö on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnön luonnoksen liitteessä 01

Palvelukuvaus_LUONNOS. Hankinnan kohteen kuvaus tarkentuu neuvottelumenettelyn kuluessa.

Sopimus ei synny hankintapäätöksellä. Sopimus syntyy vasta, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 8 000 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Sopimus on voimassa 3 vuotta, jonka jälkeen voimassaolo jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Toistaiseksi voimassa olevan sopimuskauden irtisanomisaika on neuvottelujen kohteena.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Pakollinen optio: Asiantuntijapalvelut (Second line)

Vapaaehtoinen optio: Outbound-palvelut

Vapaaehtoinen optio: Asiakastyytyväisyyskyselyt

Tarkempi kuvaus optioista on tarjouspyynnön luonnoksen liitteessä 01

Palvelukuvaus_LUONNOS. Kunkin option sisältö tarkentuu neuvottelujen kuluessa. 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

Mahdollinen euromääräinen minimisitoumus palvelujen hankinnasta, sen määrä ja kesto ovat neuvottelujen kohteena.

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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 03/10/2022 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Finnish

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 3 (from the date stated for receipt of tender)

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

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

16/09/2022