

656380-2026 - Competition

Finland – Call centre – Lappeenrannan Energia Oy: Asiakaspalveluun liittyvät toiminnot tietojärjestelmiseen ja prosesseineen, hankinta.

OJ S 184/2026 23/09/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Lappeenrannan Energia Oy

Email: hallinto@lreoy.fi

Activity of the contracting entity: Electricity-related activities

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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 liitteessä olevan asiakirjan luvussa 11 (1398/2016 73 § 3 mom)

Procedure identifier: 45d0618b-8b64-4956-bae1-fce13f50a137

Internal identifier: 2026_09_B

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: no

Main features of the procedure: Menettelyn tarkempi kuvaus esitetty hankintailmoituksen dokumenteissa.

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support, 72500000 Computer-related services

2.1.2. Place of performance

Country: Finland

Anywhere in the given country

Additional information: 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. Value

Estimated value excluding VAT: 4 000 000,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: Sopimuksen vähimmäiskesto 36 kk voimaantulosta; irtisanomisaika Tilaaajalla 12 kk, Toimittajalla 24 kk.

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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)

Internal identifier: 2026-057515-LOT-0001

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support, 72500000 Computer-related services

Options:

Description of the options: Pakollisina optioina loppuasiakkaan asiointiportaali ja urakoitsijaportaali, joiden aktivoinnista Tilaaaja päättää sopimuskaudella (katso hankintailmoituksen asiakirjat).

5.1.2. Place of performance

Country: Finland

Anywhere in the given country

Additional information: 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. Estimated duration

Start date: 25/01/2027

Other duration: Unlimited

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 0

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Tender requirement

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): no

Additional information: Liikkeenluovutus n. 17 FTE (TSL 1:10), hakemukset HILMAan 12.10.2026 klo 12, kehoitus 19.10., alustavat tarjoukset 9.11. klo 12.

5.1.7. Strategic procurement

Social objective promoted: Fair working conditions

5.1.9. Selection criteria

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

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 1

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Kokonaishinta

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

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

Award criterion number: 70

Criterion:

Type: Quality

Name: Kokonaislaatu

Description: 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.

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

Award criterion number: 30

5.1.11. Procurement documents

Access to certain procurement documents is restricted

Justification for restricting access to certain procurement documents: Protection of particularly sensitive information

Languages in which the procurement documents are officially available: Finnish

Information about restricted documents is available at: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/37485/enotice/57515>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/37485/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 requests to participate: 12/10/2026 12:00:00 (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: Käyttöönottovaihe 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.

A non-disclosure agreement is required: yes

Additional information about the non-disclosure agreement: 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.

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

Financial arrangement: Maksuehdot ja laskutus sopimusluonnoksen (Liite 11) 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

Information about review deadlines: 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 providing additional information about the procurement procedure:
Lappeenrannan Energia Oy
Organisation providing more information on the review procedures: Lappeenrannan Energia Oy
Organisation receiving requests to participate: Lappeenrannan Energia Oy
Organisation processing tenders: Lappeenrannan Energia Oy

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Lappeenrannan Energia Oy
Registration number: 1796558-9
Postal address: Simolantie 18
Town: Lappeenranta
Postcode: 53600
Country subdivision (NUTS): Etelä-Karjala (FI1C5)
Country: Finland
Contact point: Konsernipalvelut
Email: hallinto@lreoy.fi
Telephone: +358 201776111
Internet address: <https://www.lappeenrannanenergia.fi>

Other contact points:

Contact point: Partiture
Email: jaakko.hirvensalo@partiture.fi
Telephone: +358405811319

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: Radanraketajantie 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: 3e746a07-5493-494d-8510-2efbe55608ef - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 17

Notice dispatch date: 22/09/2026 14:21:39 (UTC+03:00) Eastern European Summer Time, Istanbul, Mayotte

Languages in which this notice is officially available: Finnish

Notice publication number: 656380-2026

OJ S issue number: 184/2026

Publication date: 23/09/2026