

304045-2026 - Licitación

Finlandia – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo – Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

OJ S 85/2026 04/05/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: KSS Energia Oy

Correo electrónico: tiina.kotiniemi@kssenergia.fi

Actividad de la entidad adjudicadora: Producción, transporte o distribución de gas o calefacción

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 7a238d91-7afc-49a9-bd16-7316768e8b1c

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: 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. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Clasificación adicional (cpv): 79342300 Servicios al cliente, 79999200 Servicios de facturación, 48000000 Paquetes de software y sistemas de información, 72260000 Servicios relacionados con el software

2.1.2. Lugar de ejecución

En cualquier lugar del Espacio Económico Europeo

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Descripción: 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.

Identificador interno: 2026-039546-LOT-0001

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Clasificación adicional (cpv): 79342300 Servicios al cliente, 79999200 Servicios de facturación, 48000000 Paquetes de software y sistemas de información, 72260000 Servicios relacionados con el software

Opciones:

Descripción de las opciones: Osa palveluista pyydetään tarjoamaan optiona ja Hankintayksikkö päättää niiden hankkimisesta erikseen. Optiona pyydetään tarjoamaan: - CRM (vapaaehtoinen optio, tarjoaminen ei pakollista)

5.1.2. Lugar de ejecución

En cualquier lugar del Espacio Económico Europeo

5.1.3. Duración estimada

Duración: 4 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo social promovido: Diligencia debida en materia de derechos humanos en las cadenas de suministro globales

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Laadullisesti arvioitavat ominaisuudet

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 15

Criterio:

Tipo: Precio

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 85

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: finés

Plazo para solicitar información complementaria: 14/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/26317/enotice/39546>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/26317/call-for-tenders>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: finés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 03/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 4 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 03/06/2026 12:15:00 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: 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.

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizará el pago electrónico: sí

Estructura financiera: Tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti.

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Markkinaoikeus

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

KSS Energia Oy

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: KSS Energia Oy

Organización que recibe solicitudes de participación: KSS Energia Oy

Organización que tramita ofertas: KSS Energia Oy

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: KSS Energia Oy

Número de registro: 0877511-8

Dirección postal: 45100

Localidad: Kouvola

Código postal: 45100

Subdivisión del país (NUTS): Kymenlaakso (FI1C7)

País: Finlandia

Correo electrónico: tiina.kotiniemi@kssenergia.fi

Teléfono: +358 400754352

Dirección de internet: <https://kssenergia.fi/etusivu>

Otros puntos de contacto:

Punto de contacto: Learnpoint ICT Oy

Correo electrónico: tarjoukset@learnpoint.fi

Teléfono: +35842414241

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Hansel Oy (Hilma)

Número de registro: FI09880841

Dirección postal: Mannerheiminaukio 1 A

Localidad: Helsinki
Código postal: 00100
Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
País: Finlandia
Correo electrónico: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Teléfono: +358 295563630
Dirección de internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Funciones de esta organización:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Markkinaoikeus
Número de registro: FI30061576
Dirección postal: Radanrakentajantie 5
Localidad: Helsinki
Código postal: 00520
Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
País: Finlandia
Correo electrónico: markkinaoikeus@oikeus.fi
Teléfono: +358 295643300
Dirección de internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 76f23b34-5cf5-418e-a495-130b74e990a4 - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 17
Fecha de envío del anuncio: 30/04/2026 15:06:16 (UTC+03:00) Hora de verano de Europa Oriental
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: finés
Número de publicación del anuncio: 304045-2026
Número de la edición del DO S: 85/2026
Fecha de publicación: 04/05/2026