

## 304045-2026 - Hange

**Soome – IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused – Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus**

**OJ S 85/2026 04/05/2026**

**Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord**

**Teenused**

### 1. Hankija

---

#### 1.1. Hankija

Ametlik nimi: KSS Energia Oy

E-posti aadress: [tiina.kotiniemi@kssenergia.fi](mailto:tiina.kotiniemi@kssenergia.fi)

Võrgustiku sektori hankija tegevus: Gaasi või soojusenergia tootmine, transport või jaotamine

### 2. Menetlus

---

#### 2.1. Menetlus

Pealkiri: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 7a238d91-7afc-49a9-bd16-7316768e8b1c

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

Menetluskorra kirjeldus: 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. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79342300 Klienditeenused, 79999200 Arvete esitamise teenused, 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid, 72260000 Tarkvaraga seotud teenused

##### 2.1.2. Lepingu täitmise koht

Kõikjal Euroopa Majanduspiirkonnas

##### 2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

## 2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

## 5. Osa

---

### 5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 2026-039546-LOT-0001

#### 5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79342300 Klienditeenused, 79999200 Arvete esitamise teenused, 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid, 72260000 Tarkvaraga seotud teenused

#### Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Osa palveluista pyydetään tarjoamaan optiona ja Hankintayksikkö päättää niiden hankkimisesta erikseen. Optiona pyydetään tarjoamaan: - CRM (vapaaehtoinen optio, tarjoaminen ei pakollista)

#### 5.1.2. Lepingu täitmise koht

Kõikjal Euroopa Majanduspiirkonnas

#### 5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 4 Aastad

#### 5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 0

#### 5.1.6. Üldine teave

##### Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankepingut (GPA): jah

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): jah

#### 5.1.7. Strateegilised hanked

Sotsiaalse eesmärgi edendamine: Inimõigustega seotud hoolsuskohustus ülemaailmses tarneahelas

#### **5.1.9. Kvalifitseerimistingimused**

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

#### **5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid**

##### **Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Nimi: Laadulisesti arvioitavat omainsuudet

Kirjeldus: Laatupisteet määräytyvät vaatimukset täyttävien tarjoajien keskinäisistä laatueroista.

Laadulisesti pisteytetävät kohdat on merkitty liitteessä 1 maksimipistemäärän kera.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 15

##### **Kriteerium:**

Liik: Hind

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 85

#### **5.1.11. Hankedokumendid**

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: soome keel

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 14/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/26317/enotice/39546>

#### **5.1.12. Hanke tingimused**

##### **Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: soome keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 03/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 4 Kuud

##### **Teave avaliku avamise kohta:**

Avamise kuupäev: 03/06/2026 12:15:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

##### **Lepingutingimused:**

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: Toimittajaksi valitud tarjoajan tulee ennen sopimuksen allekirjoittamista todentaa Tilaavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttyminen sekä toimittaa hankintayksikölle asiaan kuuluvat rikosrekisteriotteet, joilla osoitetaan, ettei Tarjoajaa koske hankintalain mukainen poissulkemisperuste.

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Rahastamiskord: Tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti.

#### **5.1.15. Vahendid**

**Raamleping:**

Ei kohaldata raamlepingut

**Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:**

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

**5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus**

Vaidlustusorgan: Markkinaoikeus

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: KSS Energia Oy

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: KSS Energia Oy

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: KSS Energia Oy

Pakkumusi menetlev organisatsioon: KSS Energia Oy

## 8. Organisatsioonid

---

**8.1. ORG-0001**

Ametlik nimi: KSS Energia Oy

Registreerimisnumber: 0877511-8

Postiaadress: 45100

Linn: Kouvola

Sihtnumber: 45100

Riik – jaotus (NUTS): Kymenlaakso (FI1C7)

Riik: Soome

E-posti aadress: [tiina.kotiniemi@kssenergia.fi](mailto:tiina.kotiniemi@kssenergia.fi)

Telefon: +358 400754352

Internetiaadress: <https://kssenergia.fi/etusivu>

**Muud kontaktpunktid:**

Kontaktpunkt: Learnpoint ICT Oy

E-posti aadress: [tarjoukset@learnpoint.fi](mailto:tarjoukset@learnpoint.fi)

Telefon: +35842414241

**Selle organisatsiooni rollid:**

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

Pakkumusi menetlev organisatsioon

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

**8.1. ORG-0002**

Ametlik nimi: Hansel Oy (Hilma)

Registreerimisnumber: FI09880841

Postiaadress: Mannerheiminaukio 1 A

Linn: Helsinki

Sihtnumber: 00100

Riik – jaotus (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Riik: Soome

E-posti aadress: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)

Telefon: +358 295563630

Internetiaadress: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

**Selle organisatsiooni rollid:**

TED eSender

**8.1. ORG-0003**

Ametlik nimi: Markkinaoikeus  
Registreerimisnumber: FI30061576  
Postiaadress: Radanrakentajantie 5  
Linn: Helsinki  
Sihtnumber: 00520  
Riik – jaotus (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)  
Riik: Soome  
E-posti aadress: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)  
Telefon: +358 295643300  
Internetiaadress: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>  
**Selle organisatsiooni rollid:**  
Vaidlustusorgan

## Teave teate kohta

---

Teate tunnus/version: 76f23b34-5cf5-418e-a495-130b74e990a4 - 01  
Vormi liik: Hange  
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord  
Teate alaliik: 17  
Teate saatmise kuupäev: 30/04/2026 15:06:16 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg  
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: soome keel  
Teate avaldamise number: 304045-2026  
ELT S väljaande number: 85/2026  
Avaldamise kuupäev: 04/05/2026