

656380-2026 - Hange

Soome – Kõnekeskusteenused – Lappeenrannan Energia Oy: Asiakaspalveluun liittyvät toiminnot tietojärjestelmiseen ja prosesseineen, hankinta.

OJ S 184/2026 23/09/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Lappeenrannan Energia Oy

E-posti aadress: hallinto@lreoy.fi

Võrgustiku sektori hankija tegevus: Elektrienergiaga seotud tegevus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: Hankinnan kohtena on Lappeenrannan Energia Oy:n (Tilaja) asiakaspalvelukokonaisus, loppuasiakaspalvelu ja tehnikuline asiakaspalvelu, töökaluineen, tööineen ja prosesseineen, sähkõn verkon, kaukolämmõn ja veden hõõdykkeissõ (Asiakaspalvelu - tools included; projektinimi 'Bella'). Luottamuksellisten hankinta-asiakirjojen saatavuus, salassapitositõumus ja toimitusmenettely on kuvattu hankintailmoituksõn liitteõnõ olevan asiakirjan luvussa 11 (1398/2016 73 § 3 mom)

Menetluse tunnus: 45d0618b-8b64-4956-bae1-fce13f50a137

Sisemine tunnus: 2026_09_B

Menetluse liik: Väljakuulutamisõga lõõbirõõõkimistõga hankemenetlus / konkurentsipõõhine lõõbirõõõkimistõga hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

Menetluskorra kirjeldus: Menettelyn tarkempi kuvaus esitetty hankintailmoituksõn dokumenteissõ.

2.1.1. Eesmärk

Lõõpingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõõnekeskusteenused

Tõõiendav liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused, 72500000 Arvutiga seotud teenused

2.1.2. Lõõpingu tõõitmise koht

Riik: Soome

Kõõõkjal asjaomases riigis

Lisateave: Palvelu tuotetaan Toimittajan omissa tiloissa ja järjestelmissõ.

Liikkeenluovutuksessa siirtyvõn henkilõstõn työpaikat on säilytettõvõ Lappeenrannassa tai sen lähialueella vähintõõn 12 kuukautta luovutuspõõivõstõ (Tarjouspyyntõ luku 11.1, Liite 7).

Henkilõõtietõõjen käsittelyn ja datan sijaintia koskevat vaatimukset on määritetty Tarjouspyynnõn Liitteessõ 9 (DPA).

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 4 000 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Lisateave: Sopimuse vähimäiskesto 36 kk voimaantulosta; irtisanomisaika Tilaajalla 12 kk, Toimittajalla 24 kk.

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/25/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

Kirjeldus: Hankinnan kohtena on Lappeenrannan Energia Oy:n (Tilaaja) asiakaspalvelukokonaisuus, loppuasiakaspalvelu ja tehnikun asiakaspalvelu, työkaluineen, tööineen 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)

Sisemine tunnus: 2026-057515-LOT-0001

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused, 72500000 Arvutiga seotud teenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Pakollisina optioina loppuasiakkaan asiointiportaali ja urakoitsija portaali, joiden aktivoinnista Tilaaja päättää sopimuskaudella (katso hankintailmoituksen asiakirjat).

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Soome

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: 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. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 25/01/2027

Muu kestus: Piiramatu

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 0

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid:
Hanketingimus

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

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

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

5.1.7. Strateegilised hanked

Sotsiaalse eesmärgi edendamine: Õiglaselised töötingimused

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument, Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 1

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 5

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Kokonaishinta

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 70

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kokonaislaatu

Kirjeldus: 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.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 30

5.1.11. Hankedokumendid

Juurdepäas teatavatele hankedokumentidele on piiratud

Teatavatele hankedokumentidele juurdepääsu piiramise põhjendus: Eriti tundliku teabe kaitse
Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: soome keel

Teave piiratud juurdepääsuga dokumentide kohta on kättesaadav aadressil: <https://www.hankintailmoitukset.fi/public/procedure/37485/enotice/57515>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektroniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/37485/call-for-tenders>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: soome keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: 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.

Vajalik on konfidentsiaalsuskokkulepe: jah

Lisateave konfidentsiaalsuskokkuleppe kohta: 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.

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

Rahastamiskord: Maksuehdot ja laskutus sopimusluonnoksen (Liite 11) 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

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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.

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Lappeenrannan Energia Oy

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Lappeenrannan Energia Oy

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Lappeenrannan Energia Oy

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Lappeenrannan Energia Oy

Registreerimisnumber: 1796558-9

Postiaadress: Simolantie 18

Linn: Lappeenranta

Sihtnumber: 53600

Riik – jaotus (NUTS): Etelä-Karjala (FI1C5)

Riik: Soome

Kontaktpunkt: Konsernipalvelut

E-posti aadress: hallinto@lreoy.fi

Telefon: +358 201776111

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

Muud kontaktpunktid:

Kontaktpunkt: Partiture

E-posti aadress: jaakko.hirvensalo@partiture.fi

Telefon: +358405811319

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

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

Telefon: +358 295643300

Internetiaadress: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 3e746a07-5493-494d-8510-2efbe55608ef - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 17

Teate saatmise kuupäev: 22/09/2026 14:21:39 (UTC+03:00) Ida-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: soome keel

Teate avaldamise number: 656380-2026

ELT S väljaande number: 184/2026

Avaldamise kuupäev: 23/09/2026