

311944-2026 - Mise en concurrence

Finlande – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

OJ S 87/2026 06/05/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: KSS Energia Oy

Adresse électronique: tiina.paavola@kssenergia.fi

Activité de l'entité adjudicatrice: Production, transport ou distribution de gaz ou de chaleur

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Description: 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.

Identifiant de la procédure: 7a238d91-7afc-49a9-bd16-7316768e8b1c

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: 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. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Nomenclature complémentaire (cpv): 79342300 Services à la clientèle, 79999200 Services de facturation, 48000000 Logiciels et systèmes d'information, 72260000 Services relatifs aux logiciels

2.1.2. Lieu d'exécution

N'importe où dans l'Espace économique européen

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/25/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Description: 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.

Identifiant interne: 2026-039546-LOT-0001

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Nomenclature complémentaire (cpv): 79342300 Services à la clientèle, 79999200 Services de facturation, 48000000 Logiciels et systèmes d'information, 72260000 Services relatifs aux logiciels

Options:

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

5.1.2. Lieu d'exécution

N'importe où dans l'Espace économique européen

5.1.3. Durée estimée

Durée: 4 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 0

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif social promu: Devoir de diligence en matière de droits de l'homme dans les chaînes d'approvisionnement mondiales

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Laadullisesti arvioitavat ominaisuudet

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 15

Critère:

Type: Prix

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 85

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: finnois

Date limite de demande d'informations complémentaires: 14/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00)

Heure d'été de l'Europe orientale

Adresse des documents de marché: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/26317/enotice/48208>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/26317/call-for-tenders>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: finnois

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 03/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Durée de validité des offres: 4 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 03/06/2026 12:15:00 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: 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.

Facturation électronique: Requisite

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Arrangement financier: Tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti.

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Markkinaoikeus

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: KSS Energia Oy

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: KSS Energia Oy

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: KSS Energia Oy

Organisation qui traite les offres: KSS Energia Oy

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: KSS Energia Oy

Numéro d'enregistrement: 0877511-8

Adresse postale: Hovioikeudenkatu 3

Ville: Kouvola

Code postal: 45100

Subdivision pays (NUTS): Kymenlaakso (FI1C7)

Pays: Finlande

Adresse électronique: tiina.paavola@kssenergia.fi

Téléphone: +358417308223

Adresse internet: <https://kssenergia.fi/etusivu>

Autres points de contact:

Point de contact: Learnpoint ICT Oy

Adresse électronique: tarjoukset@learnpoint.fi

Téléphone: +35842414241

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Hansel Oy (Hilma)

Numéro d'enregistrement: FI09880841

Adresse postale: Mannerheiminaukio 1 A

Ville: Helsinki

Code postal: 00100

Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Pays: Finlande
Adresse électronique: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Téléphone: +358 295563630
Adresse internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>
Rôles de cette organisation:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Markkinaoikeus
Numéro d'enregistrement: FI30061576
Adresse postale: Radanrakentajantie 5
Ville: Helsinki
Code postal: 00520
Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Pays: Finlande
Adresse électronique: markkinaoikeus@oikeus.fi
Téléphone: +358 295643300
Adresse internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>
Rôles de cette organisation:
Organisation chargée des procédures de recours

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier
:
76f23b34-5cf5-418e-a495-130b74e990a4-01
Principale raison du changement
:
Correction par l'éditeur
Description
:
Hankintayksikkö korjaa hankintailmoituksella ilmoitetun virheellisen yhteystiedon.

10.1. Changement

Identifiant de la section: PROCEDURE
Description des changements: Hankintayksikkö korjaa hankintailmoituksella ilmoitettuja ostajaorganisaation yhteystietoja. Hankinnan kohteeseen tai muihin ilmoitettuihin tietoihin ei tehdä muutoksia.

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 79951336-4884-43b5-ae6-c2bd9da4490a - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 17
Date d'envoi de l'avis: 05/05/2026 10:43:13 (UTC+03:00) Heure d'été de l'Europe orientale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: finnois
Numéro de publication de l'avis: 311944-2026
Numéro de publication au JO S: 87/2026

