

## 656380-2026 - Iomaíocht

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

OJ S 184/2026 23/09/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

### 1. Ceannaitheoir

---

#### 1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Lappeenrannan Energia Oy

R-phost: [hallinto@lreoy.fi](mailto:hallinto@lreoy.fi)

Gníomhaíocht an eintitis chonarthaigh: Gníomhaíochtaí a bhaineann leis an leictreachas

### 2. Nós imeachta

---

#### 2.1. Nós imeachta

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

Cur síos: 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)

Aitheantóir an nós imeachta: 45d0618b-8b64-4956-bae1-fce13f50a137

Aitheantóir inmheánach: 2026\_09\_B

An cineál nós imeachta: Idirbheartaíocht lena mbaineann foilsiú roimh ré glao ar iomaíocht / iomaíocht lena mbaineann idirbheartaíocht

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

Príomhghnéithe an nós imeachta: Menettelyn tarkempi kuvaus esitetty hankintailmoituksen dokumenteissa.

##### 2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

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

##### 2.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Fhionlainn

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: 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. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 4 000 000,00 EUR

#### **2.1.4. Eolas ginearálta**

Eolas breise: Sopimuksen vähimmäiskesto 36 kk voimaantulosta; irtisanomisaika Tilaajalla 12 kk, Toimittajalla 24 kk.

##### **Bunús dlí:**

Treoir 2014/25/AE

#### **2.1.6. Forais eisiaimh**

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

## **5. Luchtóg**

---

### **5.1. Luchtóg: LOT-0000**

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

Cur síos: 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)

Aitheantóir inmheánach: 2026-057515-LOT-0001

#### **5.1.1. Cuspóir**

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

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

##### **Roghanna:**

Cur síos ar na roghanna: Pakollisina optioina loppuasiakkaan asiointiportaali ja urakoitsijaportaali, joiden aktivoinnista Tilaaaja päättää sopimuskaudella (katso hankintailmoituksen asiakirjat).

#### **5.1.2. An áit feidhmíochta**

Tír: An Fhionlainn

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: 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 määriteltä Tarjouspyynnön Liitteessä 9 (DPA).

#### **5.1.3. Fad measta**

Dáta tosaithe: 25/01/2027

Fad ama eile: Neamhtheoranta

#### **5.1.4. Athnuachan**

Athnuachaintí uasta: 0

#### **5.1.5. Luach**

Luach measta gan CBL a áireamh: 4 000 000,00 EUR

#### 5.1.6. Eolas ginearálta

##### **Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:**

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ceanglas tairisceana

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

Tá an soláthar sin oiriúnach freisin d'fhiontair bheaga agus mheánmhéide (FBManna): níl

Eolas breise: 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. Soláthar straitéiseach

An cuspóir sóisialta atá á chur chun cinn: Coinníollacha córa oibre

#### 5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair, Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

##### **Eolas faoin dara céim de nós imeachta dhá chéim:**

An líon íosta iarrthóirí a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta: 1

An líon uasta iarrthóirí a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta: 5

Beidh an nós imeachta ar siúl i gcéimeanna comhleanúnacha. I ngach céim, d'fhéadfaí roinnt rannpháirtithe a dhíchur

#### 5.1.10. Critéir dhámhachtana

##### **Critéar:**

Cineál: Praghas

Ainm: Kokonaishinta

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 70

##### **Critéar:**

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Kokonaislaatu

Cur síos: 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.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 30

#### 5.1.11. Doiciméid soláthair

Tá srian ar rochtain ar dhoiciméid soláthair áirithe

An bonn cirt leis an rochtain ar dhoiciméid soláthair áirithe a shrianadh: Cosaint faisnéise lena mbaineann fógaireacht ar leith

Na teangacha ina bhfuil na doiciméid soláthair ar fáil go hoifigiúil: Fionlainnis

Tá eolas faoi dhoiciméid shrianta le fáil ag: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/37485/enotice/57515>

#### 5.1.12. Téarmaí soláthair

##### **Téarmaí na haighneachta:**

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/37485/call-for-tenders>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Fionlainnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Féadfaidh tairgeoirí níos mó ná tairiscint amháin a chur isteach: Ní ceadmhach

Spríodhata chun iarrataí ar rannpháirtíocht a fháil: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa

#### **Téarmaí an chonartha:**

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea  
Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: Käyttöönottovaihe alkaa Sopimuksen voimaantulosta ja päättyy siirtymäpäivänä. Käyttöönottoprojektin aikana Toimittaja: •Toteuttaa palvelun pystytyksen oman organisaationsa puitteissa •Suorittaa datan migraation Tilaajan 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.

Tá gá le comhaontú neamhnocha: tá

Eolas breise faoin gcomhaontú neamhnocha: 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.

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

Socrú airgeadais: Maksuehdot ja laskutus sopimusluonnoksen (Liite 11) mukaisesti.

#### **5.1.15. Teicníc**

##### **Creat-chomhaontú:**

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

##### **Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:**

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

#### **5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú**

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Markkinaoikeus

Eolas faoi spríodhataí athbhreithnithe: 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.

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Lappeenrannan Energia Oy

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: Lappeenrannan Energia Oy

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: Lappeenrannan Energia Oy

Eagraíocht a phróiseálann tairiscintí: Lappeenrannan Energia Oy

## 8. Eagraíochtaí

---

### 8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Lappeenrannan Energia Oy

Uimhir chlárúcháin: 1796558-9

Seoladh poist: Simolantie 18

Baile: Lappeenranta

Cód poist: 53600

Foroinn tíre (NUTS): Etelä-Karjala (FI1C5)

Tír: An Fhionlainn

Pointe teagmhála: Konsernipalvelut

R-phost: [hallinto@lreoy.fi](mailto:hallinto@lreoy.fi)

Teil.: +358 201776111

Seoladh idirlín: <https://www.lappeenrannanenergia.fi>

#### Pointí teagmhála eile:

Pointe teagmhála: Partiture

R-phost: [jaakko.hirvensalo@partiture.fi](mailto:jaakko.hirvensalo@partiture.fi)

Teil.: +358405811319

#### Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht

Eagraíocht a phróiseálann tairiscintí

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

### 8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Hansel Oy (Hilma)

Uimhir chlárúcháin: FI09880841

Seoladh poist: Mannerheiminaukio 1 A

Baile: Helsinki

Cód poist: 00100

Foroinn tíre (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Tír: An Fhionlainn

R-phost: [tekninen@hankintailmoitukset.fi](mailto:tekninen@hankintailmoitukset.fi)

Teil.: +358 295563630

Seoladh idirlín: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

#### Róil na heagraíochta seo:

TED eSender

### 8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: Markkinaoikeus  
Uimhir chlárúcháin: FI30061576  
Seoladh poist: Radanrakentajantie 5  
Baile: Helsinki  
Cód poist: 00520  
Foroinn tíre (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)  
Tír: An Fhionlainn  
R-phost: [markkinaoikeus@oikeus.fi](mailto:markkinaoikeus@oikeus.fi)  
Teil.: +358 295643300  
Seoladh idirlín: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>  
**Róil na heagraíochta seo:**  
Eagraíocht athbhreithniúcháin

## Eolas faoin bhfógra

---

Aitheantóir/leagan an fhógra: 3e746a07-5493-494d-8510-2efbe55608ef - 01  
Cineál na foirme: lomaíocht  
Cineál an fhógra: Fógra maidir le Conradh nó lamháltas — an gnáthchóras  
Fochineál an fhógra: 17  
Dáta seolta an fhógra: 22/09/2026 14:21:39 (UTC+03:00) Am Samhraidh Oirthear na hEorpa  
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Fionlainnis  
Uimhir foilseacháin an fhógra: 656380-2026  
Uimhir eagráin IO S: 184/2026  
Dáta foilsithe: 23/09/2026