

304045-2026 - Gara

**Finlandia – Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto –
Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus**
OJ S 85/2026 04/05/2026
Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: KSS Energia Oy

E-mail: tiina.kotiniemi@kssenergia.fi

Attività dell'ente aggiudicatore: Produzione, trasporto o distribuzione di gas o calore

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 7a238d91-7afc-49a9-bd16-7316768e8b1c

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: 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. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79999200 Servizi di fatturazione, 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 72260000 Servizi connessi al software

2.1.2. Luogo di esecuzione

Ovunque nello Spazio economico europeo

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Asiakkuuksien hallinnan kokonaisuus

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 2026-039546-LOT-0001

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79999200 Servizi di fatturazione, 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 72260000 Servizi connessi al software

Opzioni:

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

5.1.2. Luogo di esecuzione

Ovunque nello Spazio economico europeo

5.1.3. Durata stimata

Durata: 4 Anni

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.6. Informazioni generali**Partecipazione riservata:**

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo di carattere sociale perseguito: Verifica del rispetto dei diritti umani nelle catene di approvvigionamento globali

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Laadullisesti arvioitavat ominaisuudet

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

Criterio:

Tipo: Prezzo

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 85

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: finlandese

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 14/05/2026 15:00:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/26317/enotice/39546>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/26317/call-for-tenders>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: finlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 03/06/2026 12:00:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 4 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 03/06/2026 12:15:00 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: 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.

Fatturazione elettronica: Obbligatoria
Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì
Accordo finanziario: Tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti.

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Markkinaoikeus

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto
: KSS Energia Oy

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:
KSS Energia Oy

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: KSS Energia Oy

Organizzazione che tratta le offerte: KSS Energia Oy

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: KSS Energia Oy

Numero di registrazione: 0877511-8

Indirizzo postale: 45100

Località: Kouvola

Codice postale: 45100

Suddivisione del paese (NUTS): Kymenlaakso (FI1C7)

Paese: Finlandia

E-mail: tiina.kotiniemi@kssenergia.fi

Telefono: +358 400754352

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

Altri referenti:

Referente: Learnpoint ICT Oy

E-mail: tarjoukset@learnpoint.fi

Telefono: +35842414241

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Hansel Oy (Hilma)

Numero di registrazione: FI09880841

Indirizzo postale: Mannerheiminaukio 1 A

Località: Helsinki

Codice postale: 00100

Suddivisione del paese (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Paese: Finlandia

E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telefono: +358 295563630

Indirizzo internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Markkinaoikeus

Numero di registrazione: FI30061576

Indirizzo postale: Radanrakentajantie 5

Località: Helsinki

Codice postale: 00520

Suddivisione del paese (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Paese: Finlandia

E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telefono: +358 295643300

Indirizzo internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 76f23b34-5cf5-418e-a495-130b74e990a4 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 30/04/2026 15:06:16 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: finlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 304045-2026

Numero dell'edizione della GU S: 85/2026

Data di pubblicazione: 04/05/2026