

673375-2026 - Gara

Finlandia – Centro di raccolta delle chiamate – Lappeenrannan Energia Oy: Asiakaspalveluun liittyvät toiminnot tietojärjestelmiseen ja prosesseineen, hankinta.

OJ S 189/2026 30/09/2026

**Bando di gara o di concessione – regime ordinario - Avviso di rettifica
Servizi**

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Lappeenrannan Energia Oy

E-mail: hallinto@lreoy.fi

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse all'elettricità

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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)

Identificativo della procedura: 45d0618b-8b64-4956-bae1-fce13f50a137

Identificativo interno: 2026_09_B

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: Menettelyn tarkempi kuvaus esitetty hankintailmoituksen dokumenteissa.

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto, 72500000 Servizi informatici

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Finlandia

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: 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. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 4 000 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: Sopimuksen vähimmäiskesto 36 kk voimaantulosta; irtisanomisaika Tilaaajalla 12 kk, Toimittajalla 24 kk.

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

Descrizione: 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 liitteenä olevan asiakirjan luvussa 11 (1398/2016 73 § 3 mom)

Identificativo interno: 2026-057515-LOT-0001

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72000000 Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto, 72500000 Servizi informatici

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Pakollisina optioina loppuasiakkaan asiointiportaali ja urakoitsijaportaali, joiden aktivoinnista Tilaaaja päättää sopimuskaudella (katso hankintailmoituksen asiakirjat).

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Finlandia

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: 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. Durata stimata

Data di inizio: 25/01/2027

Durata: altro: Illimitato

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione obbligatoria nell'offerta

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): no

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

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo di carattere sociale perseguito: Condizioni di lavoro eque

5.1.9. Criteri di selezione

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

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 1

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 5

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.10. Criteri di aggiudicazione**Criterio:**

Tipo: Prezzo

Nome: Kokonaishinta

Descrizione: Hintapisteet = 70 × halvin/oma; vertailuhinta 60 kk:n erät A–E, Liite 4.

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 70

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kokonaislaatu

Descrizione: 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.

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 30

5.1.11. Documenti di gara

L'accesso a determinati documenti di gara è limitato

Giustificazione dell'accesso limitato a determinati documenti di gara: Protezione di informazioni particolarmente sensibili

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

Le informazioni sui documenti riservati sono disponibili all'indirizzo seguente: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/37485/enotice/58174>

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/37485/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 domande di partecipazione: 12/10/2026 12:00:00 (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: 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.

È richiesto un accordo di non divulgazione: sì

Informazioni supplementari sull'accordo di non divulgazione: 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.

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

Accordo finanziario: Maksuehdot ja laskutus sopimusluonnoksen (Liite 11) 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

Informazioni sui termini per il riesame: 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.

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

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso:
Lappeenranta Energia Oy
Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Lappeenranta Energia Oy
Organizzazione che tratta le offerte: Lappeenranta Energia Oy

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Lappeenranta Energia Oy
Numero di registrazione: 1796558-9
Indirizzo postale: Simolantie 18
Località: Lappeenranta
Codice postale: 53600
Suddivisione del paese (NUTS): Etelä-Karjala (FI1C5)
Paese: Finlandia
Referente: Konsernipalvelut
E-mail: hallinto@lreoy.fi
Telefono: +358 201776111
Indirizzo internet: <https://www.lappeenrantaenergia.fi>

Altri referenti:

Referente: Partiture
E-mail: jaakko.hirvensalo@partiture.fi
Telefono: +358405811319

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

10. Modifica

Versione dell'avviso precedente da modificare: 3e746a07-5493-494d-8510-2efbe55608ef-01

Motivo principale della modifica: Aggiornamento informazioni

Descrizione: Lisätään selvyyden vuoksi vapaaehtoinen tieto, alustavien tarjousten jättöaika 9.11.2026 klo 12.00

10.1. Modifica

Identificativo della sezione: LOT-0000

Descrizione delle modifiche: Lisätään selvyyden vuoksi vapaaehtoinen tieto, alustavien tarjousten jättöaika 9.11.2026 klo 12.00

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 29466472-2b96-4f2a-a07a-59f8db61ffa4 - 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: 29/09/2026 14:30:37 (UTC+03:00) ora legale dell'Europa orientale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: finlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 673375-2026

Numero dell'edizione della GU S: 189/2026

Data di pubblicazione: 30/09/2026