

656380-2026 - Konkurss

Somija – Informācijas zvanu centrs – Lappeenrannan Energia Oy: Asiakaspalveluun liittyvät toiminnot tietojärjestelmiseen ja prosesseineen, hankinta.

OJ S 184/2026 23/09/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Lappeenrannan Energia Oy

E-pasts: hallinto@lreoy.fi

Līgumslēdzēja darbības joma: Ar elektroenerģiju saistīta darbība

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

Apraksts: 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)

Procedūras identifikators: 45d0618b-8b64-4956-bae1-fce13f50a137

Iekšējais identifikators: 2026_09_B

Procedūras veids: Sarunu procedūra ar iepirkuma iepriekšēju izsludināšanu/konkursa procedūra ar sarunām

Procedūra ir pārraudzināta: nē

Procedūras galvenās iezīmes: Menettelyn tarkempi kuvaus esitetty hankintailmoituksen dokumenteissa.

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

Papildu klasifikācija (cpv): 72000000 IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts, 72500000 Datorsaistītie pakalpojumi

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Somija

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: 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. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 4 000 000,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Papildu informācija: Sopimuksen vähimmäiskesto 36 kk voimaantulosta; irtisanomisaika Tilaaajalla 12 kk, Toimittajalla 24 kk.

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/25/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

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

Apraksts: 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, salassapitositoutumus ja toimitusmenettely on kuvattu hankintailmoituksen liitteenä olevan asiakirjan luvussa 11 (1398/2016 73 § 3 mom)

Iekšējais identifikators: 2026-057515-LOT-0001

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

Papildu klasifikācija (cpv): 72000000 IT pakalpojumi konsultēšana, programmatūras izstrāde, internets un atbalsts, 72500000 Datorsaistītie pakalpojumi

Iespējas:

Opciju apraksts: Pakollisina optioina loppuasiakkaan asiointiportaali ja urakoitsijaportaali, joiden aktivoinnista Tilaaaja päättää sopimuskaudella (katso hankintailmoituksen asiakirjat).

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Somija

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: 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. Paredzamais ilgums

Sākuma datums: 25/01/2027

Ilgums – cits: Neierobežots

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 0

5.1.5. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Iekļaujams piedāvājumā

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): nē

Papildu informācija: 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. Stratēģiskais iepirkums

Veicinātais sociālais mērķis: Taisnīgi darba apstākļi

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments, Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

Informācija par divposmu procedūras otro posmu:

Minimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 1

Maksimālais kandidātu skaits, ko paredzēts uzaicināt uz procedūras otro posmu: 5

Procedūra notiks secīgos posmos. Katrā posmā daži dalībnieki var tikt izslēgti

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena

Nosaukums: Kokonaishinta

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

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 70

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: Kokonaislaatu

Apraksts: 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.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 30

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Pieklūve konkrētiem iepirkuma procedūras dokumentiem ir ierobežota

Pamatojums, kāpēc pieklūve konkrētiem iepirkuma procedūras dokumentiem ir ierobežota:

Īpaši sensitīvas informācijas aizsardzība

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: somu valoda

Adrese, kur pieejama informācija par dokumentiem ar ierobežotu pieklūvi: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/37485/enotice/57515>

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: somu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Pretendenti var iesniegt vairākus piedāvājumus: Nav atļauts

Dalības pieprasījumu saņemšanas termiņš: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+03:00)

Austrumeiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: 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.

Tiek prasīts informācijas neizpaušanas līgums: jā

Papildu informācija par informācijas neizpaušanas līgumu: 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.

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

Finansēšanas kārtība: Maksuehdot ja laskutus sopimusluonnoksen (Liite 11) mukaisesti.

5.1.15. Paņēmieni

Pamatnolīgums:

Nav pamatnolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Markkinaoikeus

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 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.

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Lappeenrannan Energia Oy

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Lappeenrannan Energia Oy
Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: Lappeenrannan Energia Oy
Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus: Lappeenrannan Energia Oy

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Lappeenrannan Energia Oy
Reģistrācijas numurs: 1796558-9
Pasta adrese: Simolantie 18
Pilsēta: Lappeenranta
Pasta indekss: 53600
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Etelä-Karjala (FI1C5)
Valsts: Somija
Kontaktpunkts: Konsernipalvelut
E-pasts: hallinto@lreoy.fi
Tālrunis: +358 201776111
Interneta adrese: <https://www.lappeenrannanenergia.fi>

Citi kontaktpunkti:

Kontaktpunkts: Partiture
E-pasts: jaakko.hirvensalo@partiture.fi
Tālrunis: +358405811319

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs
Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru
Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus
Organizācija, kas apstrādā piedāvājumus
Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Hansel Oy (Hilma)
Reģistrācijas numurs: FI09880841
Pasta adrese: Mannerheimin aukio 1 A
Pilsēta: Helsinki
Pasta indekss: 00100
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Valsts: Somija
E-pasts: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Tālrunis: +358 295563630
Interneta adrese: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Šīs organizācijas lomas:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: Markkinaoikeus
Reģistrācijas numurs: FI30061576
Pasta adrese: Radanrakentajatantie 5
Pilsēta: Helsinki
Pasta indekss: 00520

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Valsts: Somija

E-pasts: markkinaoikeus@oikeus.fi

Tālrunis: +358 295643300

Interneta adrese: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Šis organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 3e746a07-5493-494d-8510-2efbe55608ef - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 17

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 22/09/2026 14:21:39 (UTC+03:00) Austrumeiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: somu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 656380-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 184/2026

Publicēšanas datums: 23/09/2026