

656380-2026 - Concurso

Finlândia – Centro de chamadas – Lappeenrannan Energia Oy: Asiakaspalveluun liittyvät toiminnot tietojärjestelmiseen ja prosesseineen, hankinta.

OJ S 184/2026 23/09/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Lappeenrannan Energia Oy

Correio eletrónico: hallinto@lreoy.fi

Atividade da entidade adjudicante: Atividades relacionadas com a eletricidade

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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)

Identificador do procedimento: 45d0618b-8b64-4956-bae1-fce13f50a137

Identificador interno: 2026_09_B

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Menettelyn tarkempi kuvaus esitetty hankintailmoituksen dokumenteissa.

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio, 72500000 Serviços relacionados com a informática

2.1.2. Local de execução

País: Finlândia

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: 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. Valor

Valor estimado, sem IVA: 4 000 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: Sopimuksen vähimmäiskesto 36 kk voimaantulosta; irtisanomisaika Tilaaajalla 12 kk, Toimittajalla 24 kk.

Base jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descrição: 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)

Identificador interno: 2026-057515-LOT-0001

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 72000000 Serviços de TI: consultoria, desenvolvimento de software, Internet e apoio, 72500000 Serviços relacionados com a informática

Opções:

Descrição das opções: Pakollisina optioina loppuasiakkaan asiointiportaali ja urakoitsijaportaali, joiden aktivoinnista Tilaaaja päättää sopimuskaudella (katso hankintailmoituksen asiakirjat).

5.1.2. Local de execução

País: Finlândia

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: 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. Duração estimada

Data de início: 25/01/2027

Outra duração: Ilimitado

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Requisito na proposta

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): não

Informações adicionais: 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. Contratação estratégica

Objetivo social promovido: Condições de trabalho justas

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso, Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 1

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Kokonaishinta

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 70

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kokonaislaatu

Descrição: 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 do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

5.1.11. Documentos do concurso

O acesso a determinados documentos do concurso é restrito

Justificação para restringir o acesso a determinados documentos do concurso: Proteção de informações particularmente sensíveis

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: finlandês

As informações sobre documentos restritos estão disponíveis em: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/37485/enotice/57515>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/37485/call-for-tenders>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: finlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Käyttöönottovaihe alkaa Sopimuksen voimaantulosta ja päättyy siirtymäpäivänä. Käyttöönottoprojektin aikana Toimittaja: •Toteuttaa palvelun pystytyksen oman organisaationsa puitteissa •Suorittaa datan migraation Tilaaajan 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.

É exigido um acordo de não divulgação: sim

Informações adicionais sobre o acordo de não divulgação: 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.

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

Condições financeiras: Maksuehdot ja laskutus sopimusluonnoksen (Liite 11) mukaisesti.

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Markkinaoikeus

Informações sobre os prazos de recurso: 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.
Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:
Lappeenrannan Energia Oy
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:
Lappeenrannan Energia Oy
Organização que recebe pedidos de participação: Lappeenrannan Energia Oy
Organização responsável pelo tratamento das propostas: Lappeenrannan Energia Oy

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Lappeenrannan Energia Oy
Número de registo: 1796558-9
Endereço postal: Simolantie 18
Cidade: Lappeenranta
Código postal: 53600
Subdivisão do país (NUTS): Etelä-Karjala (FI1C5)
País: Finlândia
Ponto de contacto: Konsernipalvelut
Correio eletrónico: hallinto@lreoy.fi
Telefone: +358 201776111
Endereço Internet: <https://www.lappeenrannanenergia.fi>

Outros pontos de contacto:

Ponto de contacto: Partiture
Correio eletrónico: jaakko.hirvensalo@partiture.fi
Telefone: +358405811319

Funções desta organização:

Adquirente
Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação
Organização que recebe pedidos de participação
Organização responsável pelo tratamento das propostas
Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Hansel Oy (Hilma)
Número de registo: FI09880841
Endereço postal: Mannerheiminaukio 1 A
Cidade: Helsinki
Código postal: 00100
Subdivisão do país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
País: Finlândia
Correio eletrónico: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefone: +358 295563630
Endereço Internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Funções desta organização:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Markkinaoikeus

Número de registo: FI30061576
Endereço postal: Radanrakentajantie 5
Cidade: Helsinki
Código postal: 00520
Subdivisão do país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
País: Finlândia
Correio eletrónico: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefone: +358 295643300
Endereço Internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>
Funções desta organização:
Instância de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 3e746a07-5493-494d-8510-2efbe55608ef - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 17
Data de envio do anúncio: 22/09/2026 14:21:39 (UTC+03:00) hora de verão da Europa Oriental
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: finlandês
Número de publicação do anúncio: 656380-2026
N.º de edição do JO S: 184/2026
Data de publicação: 23/09/2026