

656380-2026 - Procedură concurențială

Finlanda – Centre de apel – Lappeenrannan Energia Oy: Asiakaspalveluun liittyvät toiminnot tietojärjestelmiseen ja prosesseineen, hankinta.

OJ S 184/2026 23/09/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Lappeenrannan Energia Oy

E-mail: hallinto@lreoy.fi

Activitatea entității contractante: Activități din sectorul energiei electrice

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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)

Identificatorul procedurii: 45d0618b-8b64-4956-bae1-fce13f50a137

Identificator intern: 2026_09_B

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

Principalele caracteristici ale procedurii: Menettelyn tarkempi kuvaus esitetty hankintailmoituksen dokumenteissa.

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență, 72500000 Servicii informatice

2.1.2. Locul de executare

Țara: Finlanda

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: 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. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 4 000 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Informații suplimentare: Sopimuksen vähimmäiskesto 36 kk voimaantulosta; irtisanomisaika Tilaaajalla 12 kk, Toimittajalla 24 kk.

Temei juridic:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Descriere: 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)

Identificator intern: 2026-057515-LOT-0001

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 72000000 Servicii IT: consultanță, dezvoltare de software, internet și asistență, 72500000 Servicii informatice

Opțiuni:

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

5.1.2. Locul de executare

Țara: Finlanda

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: 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 estimată

Data începerii: 25/01/2027

Altă durată: Nelimitat

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 0

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 4 000 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Cerință referitoare la ofertă

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): nu

Informații suplimentare: 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. Achiziție publică strategică

Obiectiv social promovat: Condiții de muncă echitabile

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție, Documentul european de achiziție unic (DEAU)

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 1

Numărul maxim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 5

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.10. Criterii de atribuire**Criteriu:**

Tip: Preț

Denumire: Kokonaishinta

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 70

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Kokonaislaatu

Descriere: 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.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 30

5.1.11. Documentele achiziției

Accesul la anumite documente de achiziție este restricționat.

Justificarea restricționării accesului la anumite documente ale achiziției: Protecția informațiilor deosebit de sensibile

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: finlandeză

Unde se găsesc informații despre documentele restricționate: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/public/procedure/37485/enotice/57515>

5.1.12. Condițiile achiziției publice**Condiții de depunere:**

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.hankintailmoitukset.fi/fi/tendering/procedure/37485/call-for-tenders>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: finlandeză

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 12/10/2026 12:00:00 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Condiții privind executarea contractului: 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.

Este necesar un acord de confidențialitate: da

Informații suplimentare privind acordul de confidențialitate: 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.

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

Acord financiar: Maksuehdot ja laskutus sopimusluonnoksen (Liite 11) mukaisesti.

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Markkinaoikeus

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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.

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:

Lappeenrannan Energia Oy

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Lappeenrannan Energia Oy

Organizația care primește cererile de participare: Lappeenrannan Energia Oy

Organizația care prelucrează ofertele: Lappeenrannan Energia Oy

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Lappeenrannan Energia Oy

Număr de înregistrare: 1796558-9

Adresă poștală: Simolantie 18

Localitate: Lappeenranta

Cod poștal: 53600

Subdiviziunea țării (NUTS): Etelä-Karjala (FI1C5)

Țara: Finlanda

Punct de contact: Konsernipalvelut

E-mail: hallinto@lreoy.fi

Telefon: +358 201776111

Adresa de internet: <https://www.lappeenrannanenergia.fi>

Alte puncte de contact:

Punct de contact: Partiture

E-mail: jaakko.hirvensalo@partiture.fi

Telefon: +358405811319

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care primește cererile de participare

Organizația care prelucrează ofertele

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Hansel Oy (Hilma)

Număr de înregistrare: FI09880841

Adresă poștală: Mannerheiminaukio 1 A

Localitate: Helsinki

Cod poștal: 00100

Subdiviziunea țării (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Țara: Finlanda

E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Telefon: +358 295563630

Adresa de internet: <https://www.hankintailmoitukset.fi>

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Markkinaoikeus

Număr de înregistrare: FI30061576

Adresă poștală: Radanrakentajantie 5

Localitate: Helsinki
Cod poștal: 00520
Subdiviziunea țării (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Țara: Finlanda
E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefon: +358 295643300
Adresa de internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>
Rolurile acestei organizații:
Organizația responsabilă cu căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 3e746a07-5493-494d-8510-2efbe55608ef - 01
Tip de formular: Procedură concurențială
Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Subtipul anunțului: 17
Data notificării expedierii: 22/09/2026 14:21:39 (UTC+03:00) ora de vară a Europei de Est
Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: finlandeză
Numărul de publicare al anunțului: 656380-2026
Numărul ediției JO S: 184/2026
Data publicării: 23/09/2026