

240934-2026 - Konkurrencevilkår

**Finland – It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support –
Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastytytyväisyyssmittauksen mahdollistava ohjelmisto
OJ S 69/2026 09/04/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser**

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Fimlab Laboratoriot Oy
E-mail: tarjoukset@fimlab.fi
Køberens retlige status: Offentlig virksomhed
Den ordregivende myndigheds aktivitet: Sundhed

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastytytyväisyyssmittauksen mahdollistava ohjelmisto
Beskrivelse: Fimlab Laboratoriot Oy kilpailuttaa ohjelmistopalveluna (SaaS, Software as a Service) asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakaskokemuksen mittaamisen ja raportoinnin mahdollistavan ohjelmiston sisältäen toimitus-, asennus-, tuki- ja ylläpitopalvelut sekä näihin liittyvät muut palvelut. Kyseessä on Fimlab Laboratoriot Oy:n ja yhden Palveluntuottajan välinen sopimus. Sopimuskausi on määräaikainen ja voimassa 36 kk. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Tarkemmin hankinnan kohde on kuvattu tarjouspyynnön liitteissä.

Identifikator for proceduren: 69379266-042e-4856-8c97-6c37a27a2865

Intern ID: 580257

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: ja

Begrundelse for hasteproceduren: Hankinnasta on julkaistu 8.10.2025 Tietopyyntö /Ennakkoilmoitus tarjousaikojen lyhentämistä varten; Ennakkoilmoitus määräaikojen lyhentämiseksi (TED eF07): Sovellettava oikeusperusta Direktiivi 2014/24/EU

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

2.1.2. Udførelsessted

Land: Finland
Hvor som helst i det pågældende land

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 250 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Yderligere oplysninger: Hankittavaa kokonaisuutta ei ole hankintalainsäädännön tarkoittamalla tavalla mielekäästä jakaa osiin palveluiden kiinteästä keskinäisestä kytkennästä johtuen.

Tarjotun ratkaisun tulee sisältää kaikki palvelun tuottamiseen tarvittavat ohjelmistolisenssit ja -komponentit.

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastytyväisyyssmittauksen mahdollistava ohjelmisto
Beskrivelse: Fimlab Laboratoriot Oy kilpailuttaa ohjelmistopalveluna (SaaS, Software as a Service) asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakaskokemuksen mittaamisen ja raportoinnin mahdollistavan ohjelmiston sisältäen toimitus-, asennus-, tuki- ja ylläpitopalvelut sekä näihin liittyvät muut palvelut. Kyseessä on Fimlab Laboratoriot Oy:n ja yhden Palveluntuottajan välinen sopimus. Sopimuskausi on määräaikainen ja voimassa 36 kk. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Tarkemmin hankinnan kohde on kuvattu tarjouspyynnön liitteissä.

Intern ID: 580257

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimusta voidaan jatkaa toistaiseksi voimassa olevana.

5.1.2. Udførelsessted

Land: Finland

Hvor som helst i det pågældende land

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 36 Måneder

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 1

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 250 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

Dette udbud er også egnet for små og mellemstore virksomheder (SMV'er): ja

Yderligere oplysninger: Hankittavaa kokonaisuutta ei ole hankintalainsäädännön tarkoittamalla tavalla mielekäästä jakaa osiin palveluiden kiinteästä keskinäisestä kytkennästä johtuen.

Tarjotun ratkaisun tulee sisältää kaikki palvelun tuottamiseen tarvittavat ohjelmistolisenssit ja -komponentit.

5.1.7. Strategiske udbud

Socialt mål, som fremmes: Due diligence i forbindelse med menneskerettigheder i globale forsyningskæder, Retfærdige arbejdsforhold

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument, Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Hinnaltaan halvin tarjous saa lopulliseen vertailuun 40 pistettä. Muiden tarjousten pisteet lasketaan seuraavasti: (halvin hinta /tarjoajan hinta)* maksimipisteet (40).

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 40

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Käytettävyysarvointi

Beskrivelse: LAATU - KÄYTETTÄVYYSARVIOINTI: Laatupisteet muodostuvat käyttötapauksittain seuraavasti: Ensin muodostetaan yksittäisten arvioijien antamien arvosanojen keskiarvo (=arvioijan kokonaisarvosana). Tämän jälkeen lasketaan arviointiryhmän (kaikkien arvioijien) kokonaisarvosanojen keskiarvo (= arviointiryhmän kokonaisarvosana). Arviointiryhmän kokonaisarvosanasta muodostuu kunkin käyttötapauksen käyttötapauskohtaiset laatupisteet. Parhaat laatupisteet saanut saa käyttötapauksen maksimipisteet. Muiden pisteet lasketaan kaavalla: (tarjoajan saama arviointiryhmän kokonaisarvosana/paras arviointiryhmän kokonaisarvosana) * maksimipisteet. Lopuksi kunkin tarjoajan kaikkien käyttötapauksen laatupisteet lasketaan yhteen.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 60

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 17/04/2026 10:00:00 (UTC+00:00)

vesteuropæisk tid, GMT

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://tarjouspalvelu.fi/fimlab?id=599120&tpk=ef01bc8b-7099-4c70-a28d-6a117679c0b4>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://tarjouspalvelu.fi/fimlab?id=599120&tpk=ef01bc8b-7099-4c70-a28d-6a117679c0b4>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: finsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 28/04/2026 10:00:00 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 6 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 28/04/2026 10:01:00 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet
Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja
Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Markkinaoikeus

Oplysninger om klagefrister: Muutoksenhakumenettelyjen määräaika (-aikoja) koskevat tarkat tiedot: Jollei toisin säädetä, valitus tai hankintaoikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen.

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Markkinaoikeus
Registreringsnummer: 3006157-6
Postadresse: Radanrakentajantie 5
By: Helsinki
Postnummer: 00520
Landsdel (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Land: Finland
E-mail: markkinaoikeus@oikeus.fi
Telefon: +358 295643300
Internetadresse: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Fimlab Laboratoriot Oy
Registreringsnummer: 2392519-6
Postadresse: PL 66 / Arvo Ylpön katu 4
By: Tampere
Postnummer: 33101
Landsdel (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)
Land: Finland
Enhed: Hankinnat
E-mail: tarjoukset@fimlab.fi
Telefon: +358 503221466
Internetadresse: <http://www.fimlab.fi>

Denne organisations roller:

Køber

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Hansel Oy (Hilma)
Registreringsnummer: FI09880841

Postadresse: Mannerheiminaukio 1a
By: Helsinki
Postnummer: 00100
Landsdel (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Land: Finland
Enhed: eSender
E-mail: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telefon: 029 55 636 30
Internetadresse: <http://hankintailmoitukset.fi>
Denne organisations roller:
TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 7c4007c5-3881-49dd-b4b8-41fe14be7b54 - 01
Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 16
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 08/04/2026 12:09:03 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT
Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 08/04/2026 12:09:04 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT
Bekendtgørelsens officielle sprog: finsk
Bekendtgørelsesnummer: 240934-2026
EUT-S-nummer: 69/2026
Offentliggørelsesdato: 09/04/2026