

240934-2026 - Competition

**Finland – IT services: consulting, software development, Internet and support –
Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastyytyväisyysmittauksen mahdollistava ohjelmisto**
OJ S 69/2026 09/04/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Fimlab Laboratoriot Oy
Email: tarjoukset@fimlab.fi
Legal type of the buyer: Public undertaking
Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastyytyväisyysmittauksen mahdollistava ohjelmisto
Description: 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.

Procedure identifier: 69379266-042e-4856-8c97-6c37a27a2865

Internal identifier: 580257

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: yes

Justification for the accelerated procedure: 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. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Country: Finland

Anywhere in the given country

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 250 000,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: Hankittavaa kokonaisuutta ei ole hankintalainsäädännön tarkoittamalla tavalla mielekästä jakaa osiin palveluiden kiinteästä keskinäisestä kytkennästä johtuen.

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

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastyytyväisyysmittauksen mahdollistava ohjelmisto

Description: 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. Sopimuskautsi on määräaikainen ja voimassa 36 kk. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Tarkemmin hankinnan kohde on kuvattu tarjouspyynnön liitteissä.

Internal identifier: 580257

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Options:

Description of the options: Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimusta voidaan jatkaa toistaiseksi voimassa olevana.

5.1.2. Place of performance

Country: Finland

Anywhere in the given country

5.1.3. Estimated duration

Duration: 36 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 1

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 250 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: Hankittavaa kokonaisuutta ei ole hankintalainsäädännön tarkoittamalla tavalla mielekästä jakaa osiin palveluiden kiinteästä keskinäisestä kytkennästä johtuen.

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

5.1.7. Strategic procurement

Social objective promoted: Human rights due diligence in global supply chains, Fair working conditions

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

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

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 40

Criterion:

Type: Quality

Name: Käytettävyyssarviointi

Description: LAATU - KÄYTETTÄVYYSSARVIOINTI: Laatusuhteet 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 laatusuhteet. Parhaat laatusuhteet saanut saa käyttötapauksen maksimipisteet. Muiden pisteet lasketaan kaavalla: (tarjoajan saama arviointiryhmän kokonaisarvosana/paras arviointiryhmän kokonaisarvosana) * maksimipisteet. Lopuksi kunkin tarjoajan kaikkien käyttötapauksien laatusuhteet lasketaan yhteen.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 60

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 17/04/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Address of the procurement documents: <https://tarjouspalvelu.fi/fimlab?id=599120&tpk=ef01bc8b-7099-4c70-a28d-6a117679c0b4>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

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

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Finnish

Electronic catalogue: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 28/04/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Duration during which the tender must remain valid: 6 Months

Information about public opening:

Opening date: 28/04/2026 10:01:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No
Electronic invoicing: Required
Electronic ordering will be used: yes
Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Markkinaoikeus

Information about review deadlines: Muutoksenhakumenettelyjen määräaika (-aikoja) koskevat tarkat tiedot: Jollei toisin säädetä, valitus tai hankintoaikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Markkinaoikeus

Registration number: 3006157-6

Postal address: Radanrakentajantie 5

Town: Helsinki

Postcode: 00520

Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Country: Finland

Email: markkinaoikeus@oikeus.fi

Telephone: +358 295643300

Internet address: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0002

Official name: Fimlab Laboratoriot Oy

Registration number: 2392519-6

Postal address: PL 66 / Arvo Ylpön katu 4

Town: Tampere

Postcode: 33101

Country subdivision (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Country: Finland

Contact point: Hankinnat

Email: tarjoukset@fimlab.fi

Telephone: +358 503221466

Internet address: <http://www.fimlab.fi>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0003

Official name: Hansel Oy (Hilma)
Registration number: FI09880841
Postal address: Mannerheiminaukio 1a
Town: Helsinki
Postcode: 00100
Country subdivision (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)
Country: Finland
Contact point: eSender
Email: tekninen@hankintailmoitukset.fi
Telephone: 029 55 636 30
Internet address: <http://hankintailmoitukset.fi>
Roles of this organisation:
TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 7c4007c5-3881-49dd-b4b8-41fe14be7b54 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 08/04/2026 12:09:03 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Notice dispatch date (eSender): 08/04/2026 12:09:04 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Languages in which this notice is officially available: Finnish
Notice publication number: 240934-2026
OJ S issue number: 69/2026
Publication date: 09/04/2026