

240934-2026 - Licitación

**Finlandia – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo –
Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastyytyväisyysmittauksen mahdollistava ohjelmisto
OJ S 69/2026 09/04/2026
Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Fimlab Laboratoriot Oy

Correo electrónico: tarjoukset@fimlab.fi

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastyytyväisyysmittauksen mahdollistava ohjelmisto

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 69379266-042e-4856-8c97-6c37a27a2865

Identificador interno: 580257

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: sí

Justificación del procedimiento acelerado: 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. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Finlandia

En cualquier parte de un país dado

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 250 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Información complementaria: 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.

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastyytyväisyysmittauksen mahdollistava ohjelmisto

Descripción: 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.

Identificador interno: 580257

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Opciones:

Descripción de las opciones: Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimusta voidaan jatkaa toistaiseksi voimassa olevana.

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Finlandia

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Duración: 36 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 250 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

Información complementaria: 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. Contratación estratégica

Objetivo social promovido: Diligencia debida en materia de derechos humanos en las cadenas de suministro globales, Condiciones de trabajo justas

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación, Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Käytettävyyssarviointi

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 60

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 17/04/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Dirección de los pliegos de contratación: <https://tarjouspalvelu.fi/fimlab?id=599120&tpk=ef01bc8b-7099-4c70-a28d-6a117679c0b4>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

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

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: finés

Catálogo electrónico: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 28/04/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 28/04/2026 10:01:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Markkinaoikeus

Información sobre los plazos de revisión: Muutoksenhakumenettelyjen määräaikaa (-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. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Markkinaoikeus

Número de registro: 3006157-6

Dirección postal: Radanrakentajantie 5

Localidad: Helsinki

Código postal: 00520

Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

País: Finlandia

Correo electrónico: markkinaoikeus@oikeus.fi

Teléfono: +358 295643300

Dirección de internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Fimlab Laboratoriot Oy

Número de registro: 2392519-6

Dirección postal: PL 66 / Arvo Ylpön katu 4

Localidad: Tampere

Código postal: 33101

Subdivisión del país (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

País: Finlandia

Punto de contacto: Hankinnat

Correo electrónico: tarjoukset@fimlab.fi

Teléfono: +358 503221466

Dirección de internet: <http://www.fimlab.fi>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Hansel Oy (Hilma)

Número de registro: FI09880841

Dirección postal: Mannerheiminaukio 1a

Localidad: Helsinki

Código postal: 00100

Subdivisión del país (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

País: Finlandia

Punto de contacto: eSender

Correo electrónico: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Teléfono: 029 55 636 30

Dirección de internet: <http://hankintailmoitukset.fi>

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 7c4007c5-3881-49dd-b4b8-41fe14be7b54 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 08/04/2026 12:09:03 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Anuncio: fecha de envío (por parte del eSender): 08/04/2026 12:09:04 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: finés

Número de publicación del anuncio: 240934-2026

Número de la edición del DO S: 69/2026

Fecha de publicación: 09/04/2026