

311138-2026 - Mise en concurrence

Finlande – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Asiakaspalautteiden käsittelyn ja asiakastyytyväisyysmittauksen mahdollistava ohjelmisto

OJ S 87/2026 06/05/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Fimlab Laboratoriot Oy

Adresse électronique: tarjoukset@fimlab.fi

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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.

Identifiant de la procédure: c1b5d6e7-5b06-436d-80c2-7376764092a5

Identifiant interne: 611769

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: oui

Justification de la procédure accélérée: 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. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Finlande

N'importe où dans le pays donné

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 250 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: 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 juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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.

Identifiant interne: 611769

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Options:

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

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Finlande

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Durée: 36 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 1

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 250 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

Informations complémentaires: 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. Marché public stratégique

Objectif social promu: Devoir de diligence en matière de droits de l'homme dans les chaînes d'approvisionnement mondiales, Conditions de travail équitables

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

Critère:

Type: Qualité

Nom: Käytettävyyssarviointi

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 12/05/2026 12:00:00 (UTC+00:00)

Heure de l'Europe occidentale, GMT

Adresse des documents de marché: <https://tarjouspalvelu.fi/fimlab?id=611769&tpk=59968b9a-9a9c-48e3-9025-a4611f6cb01e>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requisite

Adresse de soumission: <https://tarjouspalvelu.fi/fimlab?id=611769&tpk=59968b9a-9a9c-48e3-9025-a4611f6cb01e>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: finnois

Catalogue électronique: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 22/05/2026 06:00:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 22/05/2026 06:01:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Markkinaoikeus

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Markkinaoikeus

Numéro d'enregistrement: 3006157-6

Adresse postale: Radanrakentajantie 5

Ville: Helsinki

Code postal: 00520

Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Pays: Finlande

Adresse électronique: markkinaoikeus@oikeus.fi

Téléphone: +358 295643300

Adresse internet: <http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Fimlab Laboratoriot Oy

Numéro d'enregistrement: 2392519-6

Adresse postale: PL 66 / Arvo Ylpön katu 4

Ville: Tampere

Code postal: 33101

Subdivision pays (NUTS): Pirkanmaa (FI19B)

Pays: Finlande

Point de contact: Hankinnat

Adresse électronique: tarjoukset@fimlab.fi

Téléphone: +358 503221466

Adresse internet: <http://www.fimlab.fi>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Hansel Oy (Hilma)

Numéro d'enregistrement: FI09880841

Adresse postale: Mannerheiminaukio 1a

Ville: Helsinki

Code postal: 00100

Subdivision pays (NUTS): Helsinki-Uusimaa (FI1B1)

Pays: Finlande

Point de contact: eSender

Adresse électronique: tekninen@hankintailmoitukset.fi

Téléphone: 029 55 636 30

Adresse internet: <http://hankintailmoitukset.fi>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 1290c03e-1f15-4507-9108-e8fc578d869e - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 04/05/2026 13:22:07 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 04/05/2026 13:22:09 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: finnois

Numéro de publication de l'avis: 311138-2026

Numéro de publication au JO S: 87/2026

Date de publication: 06/05/2026