

525549-2024 - Resultater

Danmark – Programmering af software og konsulentvirksomhed – Genudbud vedr. indkøb af kundeservicesystem

OJ S 170/2024 02/09/2024

Bekendtgørelse om indgåede kontrakter eller koncessionstildeling – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Dansk Retursystem A/S

E-mail: jdn@dansk-retursystem.dk

Køberens retlige status: Enhed med særlige eller eksklusive rettigheder

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Miljøbeskyttelse

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Genudbud vedr. indkøb af kundeservicesystem

Beskrivelse: Dansk Retursystem har udbudt anskaffelsen af et kundeservicesystem. Dansk Retursystem har behov for en innovativ kundeservice- og CRM-løsning for at forbedre sine kundeinteraktioner. Målet er at etablere et system, der ikke kun optimerer supportprocesser, men også beriger og styrker relationerne med kunder og interessenter. Anskaffelsen er et skridt mod at implementere et brugervenligt system, der understøtter Dansk Retursystems kundeorienterede tilgang.

Identifikator for proceduren: 3d9f758c-73c6-442b-b97e-ff2bde6aae13

Tidligere bekendtgørelse: cc9811df-9f78-4b81-8c99-e525866cb1d0-01

Tidligere bekendtgørelse: 756861-2023

Tidligere bekendtgørelse: 34429-2024

Intern ID: Indkøb af kundeservicesystem

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

Hovedpunkterne i proceduren: Forhandlingerne havde som det væsentligste formål at sikre, at Ordregiver modtog tilbud, der kan imødekomme Ordregivers behov, og sikre at Ordregiver modtog konditions-mæssige tilbud. Forhandlingerne blev gennemført ved, at Ordregiver afholdt individuelle forhandlingsmøder med alle tilbudsgivere, der rettidigt havde afleveret et indledende tilbud. Forhandlingerne blev gennemført i overensstemmelse med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet. Forhandling tog udgangspunkt i tilbudsgiverens tilbud, som Ordregiver gav feedback på, så tilbudsgiveren fik mulighed for at optimere tilbuddet og sikre konditions-mæssighed. Ordregivers feedback var dog ikke nødvendigvis udtømmende og udtryk for, hvordan Ordregiver ville evaluere tilbuddet. Ordregiver afholdt individuelle forhandlingsmøder med hver tilbudsgiver. Ordregiver afsatte lige meget tid til alle tilbudsgivere. Forhandlingsmøderne blev afholdt fysisk hos Ordregiver.

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72200000 Programmering af software og konsulentvirksomhed

Supplerende klassifikation (cpv): 72212445 Udvikling af programmel til håndtering af kundeoplysninger og -relationer (CRM), 72253100 Help-desk-tjenester, 72253200 Systemsupport, 72254100 Systemafprøvning, 72261000 Programmelsupport, 72263000 Implementering af programmel, 72265000 Konfigurering af programmel, 72267100 Vedligeholdelse af programmel til informationsteknologi

2.1.2. Udførelsessted

Postadresse: Erik Husfeldts Vej 1
By: Taastrup
Postnummer: 2630
Landsdel (NUTS): Københavns omegn (DK012)
Land: Danmark

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 4 000 000,00 DKK

2.1.4. Generelle oplysninger

Indkaldelse af tilbud er afsluttet

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Genudbud vedr. indkøb af kundeservicesystem

Beskrivelse: Dansk Retursystem har udbudt anskaffelsen af et kundeservicesystem. Dansk Retursystem har behov for en innovativ kundeservice- og CRM-løsning for at forbedre sine kundeinteraktioner. Målet er at etablere et system, der ikke kun optimerer supportprocesser, men også beriger og styrker relationerne med kunder og interessenter. Anskaffelsen er et skridt mod at implementere et brugervenligt system, der understøtter Dansk Retursystems kundeorienterede tilgang.

Intern ID: Indkøb af kundeservicesystem

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72200000 Programmering af software og konsulentvirksomhed

Supplerende klassifikation (cpv): 72212445 Udvikling af programmel til håndtering af kundeoplysninger og -relationer (CRM), 72253100 Help-desk-tjenester, 72253200

Systemsupport, 72254100 Systemafprøvning, 72261000 Programmelsupport, 72263000

Implementering af programmel, 72265000 Konfigurering af programmel, 72267100

Vedligeholdelse af programmel til informationsteknologi

5.1.2. Udførelsessted

Postadresse: Erik Husfeldts Vej 1
By: Taastrup
Postnummer: 2630
Landsdel (NUTS): Københavns omegn (DK012)
Land: Danmark

5.1.3. Anslået varighed

Anden varighed: Ubegrænset

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 4 000 000,00 DKK

5.1.6. Generelle oplysninger

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

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

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Pris

Beskrivelse: Ved evaluering af pris indgik følgende elementer: Leverancevederlag

Timebaserede vederlag Løbende vederlag - drift, vedligehold og support. Der henvises til udbudsbetingelserne.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 30

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kvalitet

Beskrivelse: Evaluering af kvalitet var opdelt på følgende kvalitative delkriterier: Funktionalitet – funktionelle krav (35%) Implementering (20%) Support og vedligehold (30%) Teknologi (15%). Der henvises til udbudsbetingelserne.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 70

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: Klagenævnet for Udbud

Oplysninger om klagefrister: Reglerne om klagefrister findes i lov nr. 593 af 2. juni 2016 om Klagenævnet for Udbud. Klager over ikke at være udvalgt skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 20 kalenderdage fra dagen efter Dansk Retursystem afsendelse af underretning til de berørte ansøgere om, hvem der er blevet udvalgt, jf. lov om Klagenævnet for Udbud § 7, stk. 1. Øvrige klager skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 45 kalenderdage efter, at Dansk Retursystem har offentliggjort en bekendtgørelse i Den Europæiske Unions Tidende om, at Dansk Retursystem har indgået en kontrakt. Fristen regnes fra dagen efter den dag, hvor bekendtgørelse blev offentliggjort, jf. lov om Klagenævnet for Udbud § 7, stk. 2, nr. 1. Senest samtidig med at en klage indgives til Klagenævnet for Udbud, skal klageren skriftligt underrette Dansk Retursystem om, at en klage indgives til Klagenævnet for Udbud, og om hvorvidt klagen er indgivet i standstill- perioden, jf. § 3, stk. 1 eller 2. I tilfælde hvor klagen ikke er indgivet i den nævnte periode, skal klageren angive, hvorvidt der begæres opsættende virkning, jf. § 12, stk. 1, jf. lov om Klagenævnet for Udbud § 6, stk. 4.

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: Dansk Retursystem A/S

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Organisation, der underskriver kontrakten: Dansk Retursystem A/S

6. Resultater

Værdien af alle kontrakter tildelt i denne bekendtgørelse: 4 514 000,00 DKK

6.1. Resultat delkontrakt-ID: LOT-0000

Status for udvælgelse af vinder: Der er udvalgt mindst én vinder.

6.1.2. Oplysninger om vinderne

Vinder:

Officielt navn: Immeo P/S

Tilbud:

Tilbud – Identifikator: 1

ID for delkontrakt eller gruppe af delkontrakter: LOT-0000

Underentreprise: Nej

Kontraktoplysninger:

Identifikator for kontrakten: 15-08-2024

Datoen for udvælgelsen af det vindende tilbud: 05/07/2024

Dato for indgåelse af kontrakten: 15/08/2024

Organisation, der underskriver kontrakten: Dansk Retursystem A/S

6.1.4. Statistiske oplysninger

Modtagne tilbud og ansøgninger om deltagelse:

Type modtagne indgivelser: Tilbud

Antal modtagne tilbud og ansøgninger om deltagelse: 4

Type modtagne indgivelser: Tilbud fra mikrovirksomheder samt små eller mellemstore virksomheder

Antal modtagne tilbud og ansøgninger om deltagelse: 2

Type modtagne indgivelser: Tilbud fra tilbudsgivere, der er registreret i andre EØS-lande end købers land

Antal modtagne tilbud og ansøgninger om deltagelse: 0

Type modtagne indgivelser: Tilbud fra tilbudsgivere, der er registreret i lande uden for EØS

Antal modtagne tilbud og ansøgninger om deltagelse: 0

Type modtagne indgivelser: Tilbud, der er indgivet ad elektronisk vej

Antal modtagne tilbud og ansøgninger om deltagelse: 4

Udvalg af tilbud:

Værdien af det antagelige tilbud med den laveste værdi: 4 514 000,00 DKK

Værdien af det antagelige tilbud med den højeste værdi: 6 812 980,00 DKK

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Dansk Retursystem A/S

Registreringsnummer: 25 49 61 40

Postadresse: Erik Husfeldts Vej 1

By: Taastrup

Postnummer: 2630

Landsdel (NUTS): Københavns omegn (DK012)

Land: Danmark

Enhed: Jakob Nielsen

E-mail: jdn@dansk-retursystem.dk

Telefon: +45 30671344

Internetadresse: <https://danskretursystem.dk>

Køberprofil: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/290789>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline

Organisation, der underskriver kontrakten

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Klagenævnet for Udbud

Registreringsnummer: 37795526

Postadresse: Toldboden 2

By: Viborg

Postnummer: 8800

Landsdel (NUTS): Vestjylland (DK041)

Land: Danmark

E-mail: kifu@naevneneshus.dk

Telefon: +45 72405600

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Registreringsnummer: 10294819

Postadresse: Carl Jacobsens Vej 35

By: Valby

Postnummer: 2500

Landsdel (NUTS): Byen København (DK011)

Land: Danmark

E-mail: kfst@kfst.dk

Telefon: +45 41715000

Denne organisations roller:

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0004

Officielt navn: Immeo P/S

Organisationen er en fysisk person

Registreringsnummer: 36047879

By: København V

Postnummer: 1614

Landsdel (NUTS): Byen København (DK011)

Land: Danmark

E-mail: ibe@immeo.dk

Telefon: +4522220252

Denne organisations roller:

Tilbudsgiver

Vinder af disse delkontrakter: LOT-0000

8.1. ORG-0005

Officielt navn: Merzell Holding ASA

Registreringsnummer: 980921565
Postadresse: Askekroken 11
By: Oslo
Postnummer: 0277
Landsdel (NUTS): Oslo (NO081)
Land: Norge
Enhed: eSender
E-mail: publication@mercell.com
Telefon: +47 21018800
Fax: +47 21018801
Internetadresse: <http://mercell.com/>
Denne organisations roller:
TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: ad516e5a-4ce3-4089-8e27-9a936b19dd84 - 01
Formulartype: Resultater
Bekendtgørelsestype: Bekendtgørelse om indgåede kontrakter eller koncessionstildeling – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 29
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 30/08/2024 08:55:27 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT
Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 30/08/2024 09:00:35 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT
Bekendtgørelsens officielle sprog: dansk
Bekendtgørelsesnummer: 525549-2024
EUT-S-nummer: 170/2024
Offentliggørelsesdato: 02/09/2024