

Sweden-Eskilstuna: Telephone switchboard services

OJ S 35/2021 19/02/2021

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Region Sörmland, Inköp

National registration number: 232100-0032

Town: Eskilstuna

NUTS code: SE122 Södermanlands län

Postal code: 631 88

Country: Sweden

Contact person: Robin Åkerman

E-mail: robin.akerman@regionsormland.se

Internet address(es):

Main address: <http://www.regionsormland.se>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://tendsign.com/doc.aspx?Uniqueld=afbdmfborw&GoTo=Docs>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://tendsign.com/doc.aspx?Uniqueld=afbdmfborw&GoTo=Tender>

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Telefonisttjänster till Region Sörmland

Reference number: IN-IN21-0084

II.1.2. Main CPV code

64214200 Telephone switchboard services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Region Sörmland har beslutat om förnyad upphandling av telefonisttjänster. Upphandlingen syftar till att täcka Region Sörmlands behov av telefonitjänster helgfri vardag, lördag, söndag samt helgdagar för samtal till kontaktcenter alla dagar året om. Målet med denna tjänst är att leverantören säkerställer servicenivån vid övertagande av Region Sörmlands telefonväxel avseende bemötande, service och hantering av alla sorters samtal och sökningar.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79510000 Telephone-answering services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: SE122 Södermanlands län

II.2.4. Description of the procurement

Region Sörmland har beslutat om förnyad upphandling av telefonisttjänster. Upphandlingen syftar till att täcka Region Sörmlands behov av telefonitjänster helgfri vardag, lördag, söndag samt helgdagar för samtal till kontaktcenter alla dagar året om. Målet med denna tjänst är att leverantören säkerställer servicenivån vid övertagande av Region Sörmlands telefonväxel avseende bemötande, service och hantering av alla sorters samtal och sökningar.

Region Sörmland inbjuder företag, i fortsättningen kallade anbudsgivare, att inkomma med anbud avseende avtal för telefonisttjänster till Region Sörmland. Tecknat avtal kommer att kunna användas av samtliga avdelningar och verksamheter inom Region Sörmland, i fortsättningen kallade köpare. Behovet avser tjänster på orter där köparen är verksam.

Region Sörmland har ca 7 400 medarbetare fördelade på fyra sjukhus och 19 regiondrivna vårdcentraler. Region Sörmland har samlat olika kontaktytor till ett gemensamt kontaktcenter för att förenkla och förbättra servicen till medborgare och medarbetare i Region Sörmland. Kontaktcenter har fyra huvuduppdrag där telefonväxeln är ett av uppdragen. I uppdraget ingår att ta emot och förmedla samtal vidare inom Region Sörmland, hantera ändringar i jourlisa samt personsökningar, hantera fel som uppstår inom IT-och telefonsystemet, hjälpa till med hänvisningar, avstängningar samt vidarekopplingar av telefon. Kontaktcenter är vanligtvis bemannad med tio personer varje dag (12 totalt) som besvarar samtal vardagar kl. 07.00-17.00 och med en person på lördagar och söndagar kl. 09.00-16.00. Idag tar kontaktcenter emot ungefär 2 300 samtal per vardag och 700 samtal per helg.

Region Sörmland använder sig av en Avaya Aura 8 växel med Tele2 som leverantör.

Telefonistplattformen är från Mitel InAttend med hänvisnings-system Mitel Directory Manager och Mitel CMG web. Andra stödsystem som används är Ascom IP – DECT system, personsökaranläggningar med Netpage sökning, TeleQ från Aurora, JourLisa och TOPdesk.

För dokumentation, debitering och statistik av telefontrafik och tjänster används Mitel

Companion. För mer ingående beskrivning av uppdraget, se p. 3.3.3. Anbudsgivaren ska samverka med köparen och köparens leverantör för Telefoni för att säkra ett smidigt införande av tjänsten. Som en del i leveransen ska anbudsgivaren inkludera projektledare för att säkerställa hög kvalitet på införandet. Den praktiska implementeringen hanteras från köparens sida genom regionens telefonileverantör och vid behov av Regionens IT-avdelning, RSIT.

II.2.5.

Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value**II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Start: 01/06/2021 End: 31/05/2023

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

2 förlängningar á 12 månader

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information**Section IV: Procedure**

IV.1. Description**IV.1.1. Type of procedure**

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information**IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 19/03/2021 Local time: 23:59

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

Swedish

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 30/06/2021

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 22/03/2021 Local time: 00:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Visma annons: <https://opic.com/id/afbdmfborw>

VI.4. Procedures for review**VI.4.1. Review body**

Official name: Förvaltningsrätten

Town: Linköping

Country: Sweden

VI.5. Date of dispatch of this notice

16/02/2021