

Sweden-Solna: Business services: law, marketing, consulting, recruitment, printing and security
OJ S 103/2020 28/05/2020
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Gasnätet Stockholm AB
National registration number: 556742-7504
Postal address: Råsundavägen 12
Town: Solna
NUTS code: SE Sverige
Postal code: 169 67
Country: Sweden
Contact person: Gina Aspelin Hedbring
E-mail: Gina.Aspelin.Hedbring@se.ey.com
Telephone: +46 701416833
Internet address(es):
Main address: <http://gasnatetstockholm.se>

I.1. Name and addresses

Official name: Stockholm Gas AB
Postal address: Råsundavägen 12
Town: Solna
NUTS code: SE Sverige
Country: Sweden
Contact person: Gina Aspelin Hedbring
E-mail: gina.aspelin.hedbring@se.ey.com
Telephone: +46 701416833
Internet address(es):
Main address: <http://stockholmgas.se>

I.1. Name and addresses

Official name: Gasnätet Stockholm AB
Postal address: Råsundavägen 12
Town: Solna
NUTS code: SE Sverige
Country: Sweden
E-mail: gina.aspelin.hedbring@se.ey.com
Internet address(es):
Main address: <http://gasnatetstockholm.se>

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement

I.3.

Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.e-avrop.com/gas/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=53382>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.e-avrop.com/gas/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=53382>

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Extraction of gas and oil

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Fakturering, Kundservice och CRM

Reference number: UH-2020-1

II.1.2. Main CPV code

79000000 Business services: law, marketing, consulting, recruitment, printing and security

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Stockholm Gas AB och Gasnätet Stockholm AB inbjuder härmed till ansökan om att få delta i upphandling gällande Kundservice, Fakturering som tjänst samt CRM (Customer relationship management system). Bolagen avser att göra en gemensam upphandling för alla de tre områdena.

Gasbolagen har idag tillsammans knappt 60 000 kunder som finns inom både B2C- och B2B-segmentet. Sedan ett flertal år tillbaka har Gasbolagen som ambition att arbeta mer kundcentrerat i syfte att öka kundnyttan, attraktiviteten samt att utveckla attraktiva kunderbudanden. Tjänster och bakomliggande system som innefattas av denna upphandling, dvs. fakturering, kundservice och CRM, ses som starkt bidragande i denna resa.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

II.2. Description

II.2.1. Title

Fakturering som tjänst

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

79000000 Business services: law, marketing, consulting, recruitment, printing and security, 48445000 Customer Relation Management software package, 48480000 Sales, marketing and business intelligence software package, 48481000 Sales or marketing software package, 79340000 Advertising and marketing services, 79342000 Marketing services, 79342300

II.2.3. Place of performance

NUTS code: SE Sverige

II.2.4. Description of the procurement

Gasbolagen avser att upphandla fakturering som tjänst där fakturering sker enligt kraven inom gasbranschen i Sverige. Gasbolagen söker en leverantör baserad i Sverige och kommunikation mellan Gasbolagen och leverantör ska ske på svenska. För support mot Gasbolagens kunder är dock även engelska ett krav. Gasbolagen har redan system (Xledger, Metering och DpGas) och kommer upphandla ytterligare system (CRM) där filöverföringar samt integrationer till och från faktureringssystemet är nödvändiga. Leverantören ska förhålla sig till den europeiska dataskyddsförordningen (GDPR) samt gällande bokföringslag inom Sverige och ska ha minst goda kunskaper inom bokföring, kravhantering och fränkoppling. Utöver detta ska leverantören kunna hantera samfakturering för gasnät och gashandel där Gasbolagen har gemensamma kunder och ett av bolagen kommer vara fakturerande bolag. Huvudsakligen söker Gasbolagen efter en leverantör som kan leverera en automatiserad lösning för stora fakturavolymer (knappt 60 000 kunder och ca 275 000 fakturor per år) för två samfakturerande bolag inom gasbranschen. Mer specifikt avser Gasbolagen upphandla följande:

- Kontraktshantering & kundhantering
- Mätvärdeshantering & meddelandehantering
- Fakturering
- Kravhantering
- Behörighet, rapportering, dokumentation & support
- Separat option för self-service
- Separat option för dokumentation av kundanläggningar för GSAB
- Separat option för mätvärdeslager (EDM)

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

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Om leverans motsvarar förväntan

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Se anbudsinbjudan för mer information

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

II.2. Description

II.2.1. Title

Kundservice och Försäljning
Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

79342300 Customer services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: SE Sverige

II.2.4. Description of the procurement

Gasbolagen avser att upphandla följande:

- Kundservice & rådgivning via inkommande och utgående samtal samt mail som tjänst
- Försäljning & marknadsaktiviteter via inkommande och utgående samtal samt mail som tjänst
- Dokumentation, analys & utveckling
- Tillhörande system och infrastruktur (exkl. CRM)
- Separat option för self-servicelösning
- Separat option för dokumentation av kundanläggningar för GSAB

Gasbolagen söker en väletablerad leverantör som samarbetspartner, som är professionell i sin organisation och struktur. Leverantören ska vara behjälplig i en överföring av tjänster och system från Gasbolagens nuvarande leverantör och därefter tillhandahålla kundservice & rådgivning, försäljning & marknadsaktiviteter samt tillhörande systemstöd och infrastruktur som tjänst. Under avtalsperioden ska leverantören bevaka utvecklingen på området samt vara proaktiv avseende erforderliga utvecklingsinsatser för både egna tjänster/system och Gasbolagens verksamhet. Leverantören ska finnas i Sverige och kunna kommunicera på både svenska och engelska. Leverantören ska även kunna tillhandahålla öppettider alla vardagar under kontorstid samt vardagar kvällstid ett par dagar i veckan.

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

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Om leverans motsvarar förväntan

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Se anbudsinbjudan för mer information

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

II.2. Description

II.2.1. Title

CRM - System
Lot No: 3

II.2.2. Additional CPV code(s)

48400000 Business transaction and personal business software package

II.2.3. Place of performance

NUTS code: SE Sverige

II.2.4. Description of the procurement

Gasbolagen avser att upphandla följande:

- CRM system som tjänst, företrädesvis en molnbaserad sådan för bästa flexibilitet
- Systemstöd för försäljning, marknadsföring & kampanjer
- Systemstöd för ärendehantering, analys & rapportering
- Användarsupport för Gasbolagen
- Separat option för self-servicelösning

Gasbolagen söker en väletablerad leverantör som samarbetspartner, som är professionell i sin organisation och struktur. Leverantören ska genomföra en överföring av tjänster och system från nuvarande leverantör och egna datakällor, och därefter tillhandahålla en hög tillgänglighet och support för Gasbolagens användare. Under övergången ska även leverantören vara involverad i att integrera CRM-system mot framtida faktureringslösning och eventuellt andra system för att tillgängliggöra relevant kundinformation för användare av systemet. Under avtalsperioden ska leverantören bevaka utvecklingen på området samt vara proaktiv avseende erforderliga utvecklingsinsatser för både egna tjänster/system och Gasbolagens verksamhet.

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

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Om leverans motsvarar förväntan

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Se anbudsintjudan för mer information

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 III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

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: 12/06/2020 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: 31/10/2020

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Förvaltningsrätten i Stockholm och migrationsdomstol

Town: Stockholm

Postal code: 115 76

Country: Sweden

E-mail: forvaltningsrattenistockholm@dom.se

Telephone: +46 8-56168000

Fax: +46 8-56168001

Internet address: <http://www.forvaltningsrattenistockholm.domstol.se>

VI.5. Date of dispatch of this notice

25/05/2020