

Sweden-Stockholm: Customer-care services

OJ S 114/2020 15/06/2020

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Stockholms Stadsteater AB

National registration number: 556026-1553

Postal address: Box 16412

Town: Stockholm

NUTS code: SE11 Stockholm

Postal code: 103 27

Country: Sweden

Contact person: Gabriella Eriksson

E-mail: gabriella.eriksson@stadsteatern.stockholm.se**Internet address(es):**Main address: <https://kulturhusetstadsteatern.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=afsskyqpnx&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=afsskyqpnx&GoTo=Tender>**I.4. Type of the contracting authority**

Regional or local authority

I.5. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Upphandling av CRM-systemstöd för kundkommunikation

Reference number: ST2020-64 / 241

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Upphandling av CRM-systemstöd för kundkommunikation för Kulturhuset Stadsteatern.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 3 000 000,00 SEK

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

48445000 Customer Relation Management software package

II.2.3. Place of performance

NUTS code: SE11 Stockholm

II.2.4. Description of the procurement

Upphandling av CRM-systemstöd för kundkommunikation för Kulturhuset Stadsteatern.

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

Value excluding VAT: 3 000 000,00 SEK

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:

12 förlängningar á 1 månad

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Se bilaga 1.2 i upphandlingsdokumenten.

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.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Anbudsgivare, eventuella företag vars kapacitet åberopas och eventuella underleverantörer ska uppfylla i Sverige eller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende sina registreringskyldigheter.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Leverantören ska ha en tillräckligt god ekonomisk och finansiell ställning för att sannolikt kunna genomföra avtalat åtagande.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Anbudsgivaren ska ha lägst riskklass 3 enligt UC AB:s riskklassbedömning. Uppfylls detta anses anbudsgivaren ha en stabil ekonomisk och finansiell ställning, så att denne med bibehållen kvalitet kan fullgöra de åtaganden som upphandlingen omfattar.

I de fall lägre riskklasspoäng erhålls, eller i det fall anbudsgivaren inte kan erhålla sådan riskklassning, ska denne ändå anses uppfylla detta krav om denne i anbudet lämnat en sådan redovisning som visar att det kan anses klarlagt att anbudsgivaren, själv eller genom åberopande av annans kapacitet, innehar en stabil ekonomisk och finansiell ställning, så att denne med bibehållen kvalitet kan fullgöra de åtaganden som upphandlingen omfattar. KHST kommer i båda dessa fall, utifrån vad anbudsgivaren anför och övrig tillgänglig ekonomiska data, göra en helhetsbedömning av huruvida anbudsgivaren uppfyller kravet.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Anbudsgivaren ska ha teknisk och yrkesmässig kapacitet som krävs för att utföra den tjänst som upphandlingen omfattar.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Anbudsgivaren ska inkomma med två (2) referensuppdrag som anbudsgivaren utfört/utför och som uppfyller följande krav:

- Vardera uppdrag ska vara slutfört eller pågående under de senaste tre (3) åren räknat från sista anbudsdagen,*
- uppdragen ska ha utförts/utförs för två olika externa kunders räkning (med extern kund avses en enskild juridisk person som anbudsgivaren inte utövar någon juridisk kontroll över eller som anbudsgivaren själv kontrolleras av),
- vardera uppdrag ska ha avsett/avse tillhandahållande av ett CRM-system för kundkommunikation inom B2C (företag till privatkund).

Utöver de krav på referensuppdrag som framgår ovan ska de två referensuppdragen som anbudsgivaren inkommer med även ha omfattat/omfatta de krav som framgår av listan i avsnitt 3.4.1 i anbudsinvitan.

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: 10/08/2020 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: 31/12/2020

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 11/08/2020 Local time: 00:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Förlängning av avtalet kan även komma att ske för del av månad. Se vidare avtalsförslagan i upphandlingsdokumenten.

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

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

Official name: Förvaltningsrätten

Town: Stockholm

Country: Sweden

VI.5. Date of dispatch of this notice

12/06/2020