

Denmark-Valby: Call centre
OJ S 109/2021 08/06/2021
Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Trafikselskabet Movia
National registration number: 29896569
Postal address: GL. Køge Landevej 3
Town: Valby
NUTS code: DK01 Hovedstaden
Postal code: 2500
Country: Denmark
Contact person: Jannik Krag
E-mail: jka@moviatrafik.dk
Telephone: +45 51307118

Internet address(es):

Main address: <https://permalink.mercell.com/145861183.aspx>
Address of the buyer profile: <http://www.moviatrafik.dk/omos/Pages/Omos.aspx>

I.6. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

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

Prækvalifikation: Kundecenterydelser, telefonhenvendelser vedr. rejsekort, flextrafik & udstedelse af rejsekort

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Movia udbyder opgaven om håndtering af kald vedrørende rejsekort, udstede rejsekort og håndtering af flexkald.

Movia er en del af et fælleskab for trafikselskaberne som sammen håndterer kald vedrørende rejsekortet. Movia skal tage en andel af kaldene og denne opgave udbydes. Der skal derudover udstedes et mindre antal rejsekort.

For at udnytte ledig tid ønsker Movia at denne tid bruges til at bistå en anden afdeling i Movia som håndterer henvendelser om flextrafik.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79511000 Telephone operator services, 98300000 Miscellaneous services, 98390000 Other services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DK01 Hovedstaden

Main site or place of performance: Hovedstaden

II.2.4. Description of the procurement

Movia er Danmarks største trafikselskab med cirka 212 mio. passagerer om året, 477 buslinjer og ti lokalbanestrækninger. Movia står for planlægningen af bus, flex- og lokalbanetrafikken i Østdanmark. Movia er som trafikselskab en særlig, lovbestemt offentlig virksomhed beslægtet med et kommunalt fællesskab. Movia betjener og finansieres af Region Hovedstaden, Region Sjælland og de 45 kommuner i de 2 regioner efter lovbestemte regler. Regionerne og kommunerne bestemmer selv, hvor mange buslinjer de vil have, og hvor tit busserne skal køre. De bestiller den ønskede bustrafik hos Movia, som herefter planlægger og koordinerer den samlede bustrafik på tværs af kommune- og regions-grænser, så den hænger bedst muligt sammen - også med tog og metro. Movia råder ikke selv over busser, men udbyder kørslen i offentlig licitation og indgår kontrakter med private busselskaber, som herefter udfører kørslen. Movia udarbejder også køreplaner, laver trafikovervågning og markedsfører busserne. Movia varetager desuden den lovbestemte individuelle handicapbefordring for alle kommuner, patientbefordring for Region Sjælland, særlig kørsel til specialskoler for kommuner i Region Hovedstaden samt diverse fleksible kørselsordninger for kommuner, der ønsker det. Ved nærværende udbud ønsker ordregiver at indhente tilbud på håndtering af telefon henvendelser vedrørende rejsekort, håndtering af rejsekortudstedelser og telefon henvendelser vedrørende flextrafik.

Movia har i dag en ekstern leverandør, som står for håndtering af telefon henvendelser vedrørende rejsekortet, samt udstedelse af rejsekort. Movias eget personale håndterer i dag alle henvendelser vedrørende flextrafik. Aftalen med den eksterne leverandør udløber den 30. september 2021 og der gennemføres derfor nærværende EU-udbud. Opgaven med telefon henvendelser vedrørende flextrafik er en ny og en sekundær opgave i det nye aftale set-up og prioriteres efter opgaverne med henvendelserne vedrørende rejsekortet og udstedelse af rejsekort.

I seneste prognose er forventningerne til Movias årlige andel af kald ca. 106 000 stk.

II.2.5. Award criteria

Cost criterion - Name: Økonomi / Weighting: 40

Cost criterion - Name: Kvalitet / Weighting: 35

Cost criterion - Name: Effektivitet / Weighting: 15

Cost criterion - Name: Fleksibilitet / Weighting: 10

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Mulighed for forlængelse af aftalen med 2 x 24 mdr.

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

Negotiated procedure with prior call for competition

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: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2020/S 251-633549](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Title:

Tilbudsfase: Kundecenterydelser, telefonhenvendelser vedr. rejsekort, flextrafik & udstedelse af rejsekort

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

21/05/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 5

Number of tenders received from SMEs: 3

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 1

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 5

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: AD Client A/S

Postal address: Haydnsvej 2, 2.sal

Town: København SV

NUTS code: DK01 Hovedstaden

Postal code: 2450

Country: Denmark
E-mail: ckr@ad-client.com
Telephone: +45 88206800
The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Nævnenes Hus
Postal address: Toldboden 2
Town: Viborg
Postal code: 8800
Country: Denmark
E-mail: klfu@naevneneshus.dk
Telephone: +45 72405600
Fax: +45 33307799
Internet address: <http://www.naevneneshus.dk>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Præcise oplysninger om klagefrist(er): I henhold til LBK nr. 593 af 2. juni 2016 om lov om Klagenævnet for Udbud gælder følgende klagefrister i relation til gennemførelse af udbud: Klage over ikke at være prækvalificeret skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 20 kalenderdage regnet fra dagen efter den dag, hvor ordregiveren har afsendt en underretning til de berørte ansøgere om, hvem der er blevet prækvalificeret, hvis underretningen har angivet en kort redegørelse for de relevante grunde for beslutningen, jf. lovens § 7, stk. 1.

Klage over tildeling af kontrakten skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 45 dage efter, at

ordregiveren har offentliggjort en bekendtgørelse i Den Europæiske Unions Tidende om, at ordregiveren har indgået en kontrakt.

Klage i forbindelse med indgåelse af en rammeaftale skal indgives inden 6 måneder regnet fra dagen efter den dag, hvor ordregiver har underrettet de berørte ansøgere og tilbudsgivere. Senest samtidig med at en klage indgives til Klagenævnet for Udbud, skal klageren skriftligt underrette

ordregiveren om, at klage indgives til Klagenævnet for Udbud, og om, hvorvidt klagen er indgivet i standstill-perioden, jf. lovens § 6, stk. 4. I tilfælde, hvor klagen ikke er indgivet i standstill-perioden, skal klageren tillige angive, hvorvidt der begæres opsættende virkning af klagen, jf. lovens § 12, stk. 1.

Samtidig med indgivelse af klage skal der indbetales et klagegebyr på 20 000 DKK til Klagenævnet for Udbud.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Postal address: Carl Jacobsens Vej 35

Town: Valby

Postal code: 2500

Country: Denmark

E-mail: kfst@kfst.dk

Telephone: +45 41715000

Fax: +45 41715100

Internet address: <http://www.kfst.dk>

VI.5. Date of dispatch of this notice

03/06/2021