

Denmark-Højbjerg: Market and economic research; polling and statistics

OJ S 110/2023 09/06/2023

Contract award notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Midttrafik

National registration number: 29943176

Postal address: Søren Nymarks Vej 3

Town: Højbjerg

NUTS code: DK042 Østjylland

Postal code: 8270

Country: Denmark

Contact person: Helle Berg Johansen

E-mail: hjo@midttrafik.dk

Telephone: +45 21259302

Internet address(es):Main address: <https://www.ethics.dk/ethics/eo#/46ea07d0-6ca8-4326-8790-05c141da3b30/homepage>**I.6. Main activity**

Recreation, culture and religion

Section II: Object

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

Udbud af kundeundersøgelser

II.1.2. Main CPV code

79300000 Market and economic research; polling and statistics

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Udbuddet vedrører udførelse af kundeundersøgelser inden for følgende fire definerede områder:

- 1) Kundetilfredshedsmålinger til understøttelse af kundetilfredshedsbonus i buskontrakter
- 2) Kundetilfredshedsmålinger til understøttelse af kundetilfredshedsbonus på Aarhus Letbane
- 3) Kundetilfredshedsmålinger til brug for kåring af Midttrafiks Bedste Busselskab
- 4) Kundetilfredshedsmålinger i Flextrafik

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79311000 Survey services, 79311200 Survey conduction services, 79311210 Telephone survey services, 79311100 Survey design services, 79313000 Performance review services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DK04 Midtjylland

II.2.4. Description of the procurement

Udbuddet vedrører udførelse af kundeundersøgelser inden for følgende områder:

1) Kundetilfredshedsbonus i buskontrakter

Midttrafik påbegyndte ultimo 2018 en indfasning af kundetilfredshedsbonus i alle buskontrakter med mere end 15000 køreplantimer årligt. Niveauet af kundetilfredshed danner grundlag for potentiel udbetaling af bonus til busoperatører en gang årligt pr. køreplanår. Bonusmodellen indfases løbende i forbindelse med, at Midttrafik gennemfører nye udbud af buskontrakter, og forventes indarbejdet i alle relevante kontrakter i 2027.

Udbuddet omfatter dataindsamling i form af personlige interviews i busserne. Antallet af interviews pr. buskontrakt varierer fra 400-800 interviews pr. år afhængig af buskontraktens omfang af køreplantimer. Interviews skal fordeles ligeligt pr. måned.

Det samlede antal interviews skales i løbet af kontraktperioden i henhold til følgende forventede prognose - antallet afhænger af de konkret udbudte buskontrakter i perioden:

Kontraktens 1. år: ca. 4.400 interviews

Kontraktens 2. år: ca. 5.400 interviews

Kontraktens 3. år: ca. 9.000 interviews

Kontraktens 4. år: ca. 9.900 interviews

Data fra interviews skal stilles til rådighed for både Midttrafik og de enkelte busoperatører, således at der løbende kan følges med i den konkret målte kundetilfredshed på de enkelte buskontrakter.

.

2) Kundetilfredshedsbonus på Aarhus Letbane

Kundetilfredshedsbonus på Aarhus Letbane er etableret i juli 2022 og bliver omfattet af den udbudte kontrakt pr. 1. juli 2024. Niveauet af kundetilfredshed danner baggrund for potentiel udbetaling af bonus to (2) gange årligt til operatøren på Aarhus Letbane.

Udbuddet omfatter dataindsamling i form af personlige interviews i letbanetogene. Der skal forventeligt gennemføres 400 interviews pr. halvår.

Data fra interviews skal stilles til rådighed for både Midttrafik, Aarhus Letbane I/S og operatøren på letbanen, således at der løbende kan følges med i den konkret målte kundetilfredshed på letbanen.

.

3) Bedste Busselskab

Kåringen Bedste busselskab er en årligt tilbagevendende begivenhed, der gennemføres blandt Midttrafiks busoperatører. Kåringen er primært baseret på målt kundetilfredshed (personlige interviews i busserne), men busoperatørerne måles også på andelen af udvalgte kundeklager og andel af kvalitetsbrister.

Bedste Busselskab foregår med kåringer i to puljer fordelt på hhv. små og store busruter (under/over 15.000 køreplantimer årligt). Busoperatører, der har ruter i både pulje 1 og pulje 2, placeres og indgår i kåringen i begge puljer. Der skal minimum gennemføres 200 interviews pr. busoperatør pr. pulje.

Spørgeramme og dataindsamlingsmetode for Bedste Busselskab stemmer overens med Kundetilfredshedsbonus i buskontrakter. Der er et overlap i dataindsamlingen til de to formål, som bliver større i takt med, at flere buskontrakter bliver omfattet af Kundetilfredshedsbonus i buskontrakter. Det er Leverandørens opgave at identificere og udnytte synergier i dataindsamlingen for bedre udnyttelse af tid og ressourcer.

4) Kundetilfredshedsundersøgelse i Flextrafik

Måling af kundetilfredshed i Flextrafik er en ny undersøgelse, der skal foretages på tværs af kørselsordningerne indenfor Flextrafik:

- Handicapkørsel,
- Flextur,
- Flexbus,
- Plustur samt kommunal kørsel.

Formålet med at etablere undersøgelsen er at sikre løbende måling af kundetilfredsheden i Flextrafik og muliggøre sammenligning på tværs af kørselsordninger på relevante parametre. Dataindsamlingen til kundeundersøgelsen foretages løbende ved telefoniske interviews således, at

1. udviklingen kan følges over tid,
2. interviewet foretages tæt på kørselstidspunktet og
3. Midttrafik har mulighed for at udvide spørgerammen og relativt hurtigt indhente svar, hvis behovet melder sig.

Der skal årligt indsamles 2.000 interviews ligeligt fordelt pr. kvartal. Fordelingen af interviews pr. kørselsordning vil blive aftalt i samarbejde med Leverandøren i Etableringsfasen.

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

kontraktens forventes slutdato er den 2027-06-26.

Kontrakten kan forlænges 2 x 1 år på uændrede vilkår.

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: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 228-657286](#)

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

Contract No: 1

Title:

Levering af kundeundersøgelser

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

06/06/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received from SMEs: 2

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

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

Number of tenders received by electronic means: 3

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Wilke

Town: Odense

NUTS code: DK0 Danmark

Country: Denmark

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

Deltagelse i udbuddet kan kun ske elektronisk via ordregivers anvendte elektroniske udbudssystem, jf. adressen i punkt I.3.

.

Udbuddet gennemføres som et udbud med forhandling. Ordregiver yder ikke vederlag til deltagerne i forhandlingerne eller udbudsprocessen i øvrigt.

.

Formålet med forhandlingen er at understøtte en konstruktiv dialog mellem ordregiver og tilbudsgiver om det indledende tilbud og ordregivers udbudsmateriale. Målet er, at dialogen sikrer bedst mulig opfyldelse af ordregivers konkurrenceparametre, understøtter en effektiv og god konkurrence om kontrakten, og reducerer misforståelser og fejl.

.

Forhandlingen forventes gennemført som et kortvarigt forløb, hvor der forhandles om forbedringer og præciseringer på baggrund af tilbudsgivers indledende tilbud samt muligheden for at optimere udbudsmaterialet.

Alle forhandlinger følger samme proces jf. nedenfor:

- Ordregiver udsender forud for forhandlingsmødet en mødedagsorden. Sammen med dagsordenen følger et kort notat om vurderingen af det indledende tilbud.
- Herefter vil der blive afholdt et (1) forhandlingsmøde pr. tilbudsgiver. Ordregiver forbeholder sig desuden ret til at gennemføre flere forhandlingsrunder, evt. med udskillelse undervejs. Ligeledes forbeholder ordregiver sig ret til at gennemføre forhandlinger på andre måder end fysiske møder, ex ved online-møder, telefonmøder eller skriftlig forhandling. Såfremt Midttrafik vælger at ændre på forhandlingsforløbet orienteres samtlige tilbudsgivere herom med angivelse af det reviderede forløb for forhandlingsforløbet.
- Der vil blive givet samtidig underretning til tilbudsgiverne omkring alle forhold, herunder eventuelle ændringer til udbudsmaterialets indhold.

Tilbudsgiver opfordres til at søge eventuelle uklarheder og usikkerheder afklaret ved at stille spørgsmål til udbuddet. Alle spørgsmål skal stilles i udbudssystemet ETHICS.

Det er Tilbudsgivers eget ansvar at holde sig ajour med materialet i udbudssystemet.

Tilbudsgiver, andre enheder og konsortier skal på ordregivers opfordring fremlægge dokumentation i henhold til udbudslovens §§144 og 152 for de oplysninger, som er afgivet i ESPD i forbindelse med tilbudsafgivelsen. Hvis tilbudsgiver er fra Danmark fremlægges dokumentationen i form af en serviceattest fra Erhvervsstyrelsen. Serviceattesten må maksimalt være 6 måneder gammel regnet fra tidspunktet for anmodningen. Som dokumentation for opfyldelse af mindstekrav til økonomisk og finansiell formåen, kan tilbudsgiver fremlægge det/de seneste regnskab(er) eller en revisorerklæring med angivelse af de pågældende nøgletal.

Hvis tilbudsgiver, en eller flere af deltagerne i konsortiet eller andre enheder ikke er fra Danmark, skal denne som udgangspunkt fremlægge de former for dokumentation, som fremgår af e-Certis. Såfremt disse lande ikke udsteder de relevante certifikater eller dokumenter, eller dækker disse ikke alle de relevante tilfælde, kan de erstattes af en erklæring under ed. Anvendes edsaflæggelse ikke i det pågældende land, kan der i stedet anvendes en erklæring på tro og love. Oplysninger om økonomiske nøgletal kan ske gennem årsregnskaber eller fremlæggelse af en erklæring om tilbudsgivers egenkapital medmindre Ordregiver kan skaffe de relevante oplysninger direkte gennem adgang til en national database eller Ordregiver allerede er i besiddelse af den fornødne dokumentation fra tidligere gennemførte udbudsprocedurer.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Klagenævnet for Udbud

Postal address: Toldboden 2

Town: Viborg

Postal code: 8800

Country: Denmark

E-mail: klfu@naevneneshus.dk

Telephone: +45 72405600

Internet address: <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/klagenaevnet-for-udbud/>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Klager over prækvalifikationsbeslutning skal indgives indenfor 20 kalenderdage regnet fra dagen efter ordregivers afsendelse af underretning om prækvalifikation.

Klager over tildelingsbeslutning skal indgives senest 45 kalenderdage regnet fra dagen efter ordregivers offentliggørelse af en bekendtgørelse i EU-tidende om indgåelse af kontrakt.

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

Internet address: www.kfst.dk

VI.5. Date of dispatch of this notice

06/06/2023