

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

OJ S 228/2022 25/11/2022

Contract 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: Jette Schelderup Mathiasen

E-mail: jsn@midttrafik.dk

Telephone: +45 21259302

Internet address(es):

Main address: <https://www.ethics.dk/ethics/eo#/46ea07d0-6ca8-4326-8790-05c141da3b30/homepage>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.ethics.dk/ethics/eo#/46ea07d0-6ca8-4326-8790-05c141da3b30/publicMaterial>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.ethics.dk/ethics/eo#/46ea07d0-6ca8-4326-8790-05c141da3b30/homepage>

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

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <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.1.5. 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)

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.2.5. 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: 25/06/2023 End: 27/06/2026

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Kontrakten kan forlænges 2 x 1 år på uændrede vilkår.

II.2.9.

Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged number of candidates: 3 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

Ved prækvalifikationen vil der ske en udvælgelse på baggrund af en vurdering af den enkelte ansøgers generelle egnethed til at varetage den udbudte opgave.

Formålet er at sikre, at konkurrencen om den udbudte opgave kommer til at foregå mellem tilbudsgivere, der er egnede til at varetage opgaven, og som kan dokumentere den bedste og mest relevante erfaring med sammenlignelige opgaver, udført inden for de seneste tre år.

Ved vurderingen vil der blive lagt vægt på, at referencerne er sammenlignelige med den udbudte opgave; både hvad angår opgavernes karakter og omfang. Det vægtes desuden positivt, at ansøger via referencerne kan dokumentere erfaring med følgende:

- Kundetilfredshedsmåling, der vedrører en virksomhed inden for transportsektoren, hvor kollektiv trafik vægter særlig positivt
- Kundetilfredshedsmåling, der vedrører en offentlig virksomhed

Ansøgningen må maksimalt omfatte fem referencer. Referencerne skal vedrøre opgaver udført inden for de seneste tre år.

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 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:

Midttrafik anvender alle obligatoriske udelukkelsesgrunde, jf. Udbudsloven § 134a, § 135 og § 136. Derudover anvender Midttrafik de frivillige udelukkelsesgrunde, jf. Udbudsloven § 137, nr. 1 – 5.

.

Ansøger skal sammen med ansøgningen fremsende en udfyldt udgave af Det fælles europæiske udbudsdokument (ESPD) jf. nedenfor.

.

Såfremt ansøger baserer sig på andre enheders kapacitet eller udgør en sammenslutning af virksomheder (konsortier) skal der afleveres flere ESPD'er, jf. udbudsbetingelsernes afsnit 4. ESPD'et er en egen-erklæring, der fungerer som foreløbigt bevis for, at tilbudsgiver, andre enheder eller konsortiet opfylder kriterierne med hensyn til udelukkelse, egnethed og udvælgelse. Disse oplysninger skal senere verificeres.

.

Der skal udfyldes følgende i ESPD'et:

Del II: Oplysninger om den økonomiske aktør

Punkt A: Oplysninger om den økonomiske aktør

Punkt B: Oplysninger om den økonomiske aktørs repræsentanter

Punkt C: Oplysninger om udnyttelse af andre enheders kapacitet

Punkt D: Oplysninger om underleverandører, hvis kapacitet den økonomiske aktør ikke baserer sig på

.

Del III: Udelukkelsesgrunde

Punkt A: Grunde vedr. straffedomme

Punkt B: Grunde vedr. betaling af skatter og afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger: Hvis der er udestående betalinger, oplyses "Ja" og det udestående beløb oplyses.

Punkt C: Grunde, der vedrører insolvens, interessekonflikter eller forsømmelse i forbindelse med udøvelsen af erhvervet:

Tilbudsgiver skal bekræfte, at denne ikke er omfattet af de obligatoriske udelukkelsesgrunde i udbudslovens § 135, stk. 1 - 3 og § 136. I modsat fald er Ordregiver forpligtet til at udelukke tilbudsgiveren, jf. dog udbudslovens § 135, stk. 4 , 5 og 6.

Tilbudsgiver skal yderligere bekræfte, at denne ikke er omfattet af følgende frivillige udelukkelsesgrunde, jf. udbudslovens § 137, stk. 1:

- Tilsidesættelse af visse forpligtelser, jf. nr. 1.
- Forhold vedr. insolvens/konkurs el. lign., jf. nr. 2.
- Aftale med henblik på konkurrencefordrejning, jf. nr. 3
- Mislighold af tidligere offentlig kontrakt, jf. nr. 4
- Uretmæssig påvirkning af Ordregivers beslutningsproces, jf. nr. 5

.

Del IV: Udvælgelse

Punkt B: Økonomisk og finansiel formåen

- Finansielle nøgletal, jf. pkt. III.1.2)

Punkt C: Teknisk og faglig formåen

- Udførelse af tjenesteydelser af den anførte type, jf. pkt. III.1.3)

.

ESPD udfyldes af tilbudsgiver i udbudssystemet.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Ansøger skal oplyse om ansøgers omsætning og soliditetsgrad i hvert af de seneste to afsluttede og reviderede regnskaber. Ansøger skal oplyse om egenkapitalen for det seneste afsluttede og reviderede regnskabsår.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Ansøger skal opfylde følgende mindstekrav:

Ansøgers omsætning skal i hvert af de to afsluttede og reviderede regnskabsår være minimum 10 mio. kr. ekskl. moms.

Ansøgers soliditetsgrad skal i hvert af de seneste to afsluttede og reviderede regnskabsår mindst være 10 %.

Ansøgers egenkapital skal det seneste afsluttede og reviderede regnskabsår mindst være 2 mio. kr.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Ansøger skal dokumentere erfaring med udførelse af kundeundersøgelser inden for de seneste tre år, som udgør relevant erfaring i forhold til de udbudte opgaver, med tydelig angivelse af ansøgers konkrete rolle i de pågældende opgaver og oplysninger om opgavens omfang, art og udførelsessted.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Ansøger skal kunne dokumentere mindst én reference omfattende kundeundersøgelser inden for de seneste tre år, som udgør relevant erfaring i forhold til de udbudte opgaver, med tydelig angivelse af ansøgers konkrete rolle i de pågældende opgaver og oplysninger om opgavens omfang, art og udførelsessted.

III.1.4. Objective rules and criteria for participation

List and brief description of rules and criteria:

Ved prækvalifikationen vil der ske en udvælgelse på baggrund af en vurdering af den enkelte ansøgers generelle egnethed til at varetage den udbudte opgave.

Formålet er at sikre, at konkurrencen om den udbudte opgave kommer til at foregå mellem tilbudsgivere, der er egnede til at varetage opgaven, og som kan dokumentere den bedste og mest relevante erfaring med sammenlignelige opgaver, udført inden for de seneste tre år.

Ved vurderingen vil der blive lagt vægt på, at referencerne er sammenlignelige med den udbudte opgave; både hvad angår opgavernes karakter og omfang. Det vægtes desuden positivt, at ansøger via referencerne kan dokumentere erfaring med følgende:

- Kundetilfredshedsmåling, der vedrører en virksomhed inden for transportsektoren, hvor kollektiv trafik vægter særlig positivt
- Kundetilfredshedsmåling, der vedrører en offentlig virksomhed

Ansøgningen må maksimalt omfatte fem referencer. Referencerne skal vedrøre opgaver udført inden for de seneste tre år.

III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Ingen krav til retlig form, men hvis ansøgning om prækvalifikation afgives af et konsortium, skal ansøgningen vedlægges en erklæring om, at alle deltagere i konsortiet hæfter direkte, ubegrænset og solidarisk for kontraktens udførelse og med angivelse af en konsortiedeltager, med hvem ordregiver kan indgå bindende aftaler på konsortiets vegne. Ved brug af underleverandør skal omfang specificeres i tilbuddet. Hovedleverandøren vil have det fulde ansvar overfor ordregiveren. Dersom et konsortium får tildelt aftalen, skal hvert medlem af konsortiet afgive skriftlig erklæring om solidarisk hæftelse og ansvar for aftalen.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Der henvises til kontrakten vedlagt udbudsmaterialet.

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: 15/12/2022 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

Date: 20/12/2022

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Danish

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

Tender must be valid until: 01/06/2023

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

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 disses 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: kifu@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

22/11/2022