

Sweden-Gothenburg: Telephone switchboard services

OJ S 233/2022 02/12/2022

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

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Göteborgs Stad, Intraservice

National registration number: 212000-1355

Postal address: Rosenlundsgatan 4

Town: Göteborg

NUTS code: SE232 Västra Götalands län

Postal code: 40331

Country: Sweden

Contact person: Louise Wadell

E-mail: louise.wadell@intraservice.goteborg.se**Internet address(es):**Main address: <https://goteborg.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=afdbwvmwa&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=afdbwvmwa&GoTo=Tender>

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

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

Helhetslösning för telefonväxel samt Contact Centerlösning med funktionalitet för serviceärendehantering och katalogtjänst

Reference number: 0152/22

II.1.2. Main CPV code

64214200 Telephone switchboard services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Förvaltningen Intraservice, bjuder härmed in intresserade leverantörer att ansöka om att få lämna anbud i upphandling avseende Helhetslösning för telefonväxel samt Contact Centerlösning med funktionalitet för serviceärendehantering och katalogtjänst, enligt de förutsättningar som anges i denna inbjudan samt bilagor.

Verksamhetens övergripande behovsbild, upphandlingens syfte och omfång, de verksamhetsnyttor som ska realiseras och förutsättningar som gäller för upphandlingen, utvecklas i Bilaga A5, Förutsättningar, behov och målbild.

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)

48219300 Administration software package, 48311100 Document management system, 48400000 Business transaction and personal business software package, 48445000 Customer Relation Management software package, 48810000 Information systems, 72253200 Systems support services, 72263000 Software implementation services, 72320000 Database services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: SE232 Västra Götalands län

Main site or place of performance: Göteborg

II.2.4. Description of the procurement

Intraservice avser att upphandla telefonväxel samt Contact Centerlösning med funktionalitet för serviceärendehantering och katalogtjänst. Helhetslösningen ska så långt som möjligt baseras på standardsystem som vid anbudstillfället ska vara driftsatt hos andra kunder.

Helhetslösningen ska med eller utan anpassningar möta de minimikrav på basfunktionalitet som beskrivs i Bilaga A2, Funktionella krav.

Utöver nyttjanderätten till helhetslösningen omfattar upphandlingen även tjänster avseende: Införande. Ansvar för att driva införandeprojektet enligt agilt arbetssätt, med hög kompetens och riskmedvetenhet, säker informationshantering samt kvalitetssäkring och kontroller inför driftsättning så att det ger staden förutsättningar att på sikt realisera förväntade nyttor i verksamheten.

Drift. Ansvar för att helhetslösningen är tillgänglig för staden att använda, vilket bland annat omfattar tillhandahållande av helhetslösningen inklusive övervakning, datalagring och backup samt att integrationer inom ramen för åtagandet fungerar.

Support och underhåll. Ansvar för att proaktivt motverka att fel uppstår, avhjälpa uppkomna funktionshinder, underlätta användning av helhetslösningen, exempelvis genom support, samt att förbättra helhetslösningen genom att ge staden tillgång till nya versioner och releaser.

Utveckling. Ansvar för att tillsammans med staden driva utveckling. Staden har många års erfarenhet av att, i kraft av sin storlek, vara en kund som aktivt bidrar i dialoger för utveckling av helhetslösningen. Vi ser gärna att staden har fortsatt möjlighet till denna arbetsform och att blivande leverantör ser fördelar med den typen av samarbete.

Avveckling. Ansvar för att vid avtalets upphörande stötta staden i avvecklingsarbetet så att en säker, effektiv och störningsfri avslutning kan åstadkommas.

Villkor för ovan tjänster kommer att redovisas i upphandlingens steg 2.

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: 60

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

3 förlängning/ar á 12 månader

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 IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Competitive procedure with negotiation

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

IV.1.5. Information about negotiation

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: 20/01/2023 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: 03/01/2024

Section VI: Complementary information

VI.1.

Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Merzell annons: <https://opic.com/id/afdbwvmwa>

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

Official name: Förvaltningsrätten i Göteborg

Town: Göteborg

Country: Sweden

VI.5. Date of dispatch of this notice

28/11/2022