

362284-2026 - Concurso

Dinamarca – Serviços de apoio e de help-desk – Levering af service desk

OJ S 100/2026 27/05/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Dansk Retursystem A/S

Correio eletrónico: jdn@dansk-retursystem.dk

Forma jurídica do adquirente: Entidade com direitos especiais ou exclusivos

Atividade da autoridade adjudicante: Proteção ambiental

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Levering af service desk

Descrição: Ordregiver udbyder herved anskaffelsen af en Service Desk funktion til Dansk Retursystem. Ordregiver søger en kompetent leverandør, der skal levere komplet 1st level Service Desk inkl. brugeradministration, klientdrift, triagering, løsning af standardopgaver, support for møde- og AV-udstyr, driftsovervågning, koordinering med 2nd/3rd level såvel som relevant samarbejde med Dansk Retursystems øvrige eksterne leverandører. Service Desk-funktionen skal understøtte Ordregivers processer, governance, sikkerhedskrav og værktøjer, herunder ved brug af Ordregivers ITSM-plattform som primært arbejdsredskab.

Identificador do procedimento: 26ecfac0-6483-4f06-91e5-1eb192ac1b44

Identificador interno: 2

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Forhandlingerne vil have som det væsentligste formål at sikre, at Ordregiver modtager tilbud, der kan imødekomme Ordregivers behov, og sikre at Ordregiver modtager konditionsræssige tilbud. Forhandlingerne gennemføres ved, at Ordregiver afholder individuelle forhandlingsmøder med alle tilbudsgivere, der rettidigt har afleveret et indledende/revideret tilbud. Forhandlingerne gennemføres i overensstemmelse med ligebehandlings- og gennemsigtighedsprincippet. Forhandling vil tage udgangspunkt i tilbudsgiverens tilbud, som Ordregiver vil give feedback på, så tilbudsgiveren får mulighed for at optimere tilbuddet og sikre konditionsræssighed. Ordregivers feedback er dog ikke nødvendigvis udtømmende og udtryk for, hvordan Ordregiver vil evaluere tilbuddet. Ordregiver afholder individuelle forhandlingsmøder med hver tilbudsgiver. Ordregiver afsætter lige meget tid til alle tilbudsgivere. Forhandlingsmøderne afholdes fysisk hos Ordregiver. Ordregiver vil sende et forhandlingsoplæg til tilbudsgiver før forhandlingsmødet, og tilbudsgiver vil efterfølgende modtage et referat fra sit forhandlingsmøde. Drøftelser mellem Ordregiver og tilbudsgiverne er fortrolige, og tilbudsgiverne vil ikke modtage oplysninger om Ordregivers forhandling med de øvrige tilbudsgivere. Ordregiver vil heller ikke videregive fortrolige oplysninger, som Ordregiver har modtaget fra tilbudsgiverne, under forhandlingsmøderne. Med henblik på at skabe størst mulig gennemsigtighed i udbudsprocessen vil Ordregiver dog underrette alle tilbudsgiverne om generelle oplysninger, der har betydning for udformningen af

tilbud. Såfremt det viser sig nødvendigt, kan der efterfølgende være en skriftlig afklaring af enkelte spørgsmål inden det reviderede udbudsmateriale sendes til tilbudsgiverne med henblik på afgivelse af revideret/endeligt tilbud. Under forhandlingsmøderne skal tilbudsgiver præsentere sin tilgang til håndtering af scenarier. Præsentationen har til formål at fremvise de tilbudsgivers løsningstilgang, herunder deres overholdelse af opstillede krav ved udbuddet, og tilbudsgivers besvarelser heraf. Præsentationen vil maksimalt vare 1,5 timer. Tilbudsgiver er selv ansvarlig for at tilrettelægge og planlægge en hensigtsmæssig præsentation. Præsentationen inddrages i forbindelse med tilbudsevalueringen for så vidt angår scenarier. Præsentationen kan ikke medføre, at der sker ændringer af tilbudsgivers tilbud, idet der dog inden for rammerne af udbudslovens § 159, stk. 5, vil kunne ske supplerende, præcisering og fuldstændiggørelse. Det er Ordregiver, der (under hensyntagen til ligebehandlingsprincippet) alene vurderer, i hvilket omfang der er grundlag for sådanne eventuelle præciseringer mv. Ordregiver forventer at afholde én (1) forhandlingsrunde med hver tilbudsgiver, inden Ordregiver afslutter forhandlingerne og opfordrer tilbudsgiverne til at afgive endelige tilbud. Ordregiver forbeholder sig ret til at tildele Aftalen på grundlag af de indledende tilbud.

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72253000 Serviços de apoio e de help-desk

Classificação adicional (cpv): 72261000 Serviços de assistência em matéria de software, 72611000 Serviços de assistência técnica informática

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Københavns omegn (DK012)

País: Dinamarca

Informações adicionais: Leverancen skal udføres på Dansk Retursystems lokationer i Høje Taastrup, Fredericia og Svenstrup.

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 10 000 000,00 DKK

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: Ansøgere, der ønsker at deltage i udbuddet, skal indsende et ESPD som foreløbigt bevis på ikke at være omfattet af udelukkelsesgrundene, samt at ansøger opfylder kravene til økonomisk og finansiel formåen og teknisk og faglig formåen. Såfremt ansøger er en sammenslutning, et konsortium eller lign. eller baserer sig på andre enheders formåen, skal hver økonomisk aktør udfylde et ESPD. I nærværende udbud finder følgende udelukkelsesgrunde i udbudslovens §§ 135-136 og 137 anvendelse. Ordregiver vil udelukke en ansøger fra udbuddet, hvis ansøger (inklusive andre deltagere eller enheder, som tilbudsgiver baserer sig på) er omfattet af en udelukkelsesgrund, og ansøger ikke kan forelægge tilstrækkelig dokumentation for sin pålidelighed, jf. udbudslovens § 138, stk. 1-3. Ordregiver kan ikke udelukke en ansøger fra udbuddet på grund af ubetalt forfalden gæld til offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger, når tilbudsgiver har indgået aftale med inddrivelsesmyndigheden om en afviklingsordning, og denne ordning er overholdt, jf. udbudslovens § 135, stk. 4. Inden ordregivers underretning om tildeling af kontrakt vil den tilbudsgiver, som ordregiver har til hensigt at tildele kontrakten, blive bedt om at fremlægge dokumentation for oplysningerne i ESPD. Ved samme lejlighed vil ordregiver bede tilbudsgiveren om at afgive en erklæring vedrørende Rådets forordning (EU) nr. 833/2014 af 31. juli 2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine. Enheder, der deltager som konsortium eller anden sammenslutning i udbuddet med den økonomiske aktør, eller enheder, hvorpå den

økonomiske aktør baserer sin formåen, vil blive bedt om at indsende dokumentation vedrørende udelukkelsesgrundene og kravene til egnethed for hver af de økonomiske enheder. Som dokumentation for ikke at være omfattet af udelukkelsesgrundene kan virksomheder, der er etableret i Danmark, anvende en serviceattest fra Erhvervsstyrelsen. Serviceattesten skal indeholde oplysninger fra Kriminalregisteret, SKAT, ATP, skifteretten og politiet. For virksomheder, der ikke er etableret i Danmark, henvises til udbudslovens § 153 og Europa-Kommissionens informationssystem eCertis: <https://ec.europa.eu/tools/ecertis/>. Dokumentationen vedrørende udelukkelsesgrunde må ikke være udstedt tidligere end 6 måneder før udløbet af tilbudsfristen. Som dokumentation for sin økonomiske og finansielle formåen kan en ansøger fremlægge årsregnskaber eller uddrag heraf. Hvis dette ikke er muligt, eller hvis de pågældende oplysninger ikke fremgår heraf, så kan ansøgeren fremlægge relevante erklæringer fra revisor eller tilsvarende samt ethvert andet dokument, som Ordregiver vurderer passende. Som dokumentation for sin tekniske og faglige formåen kan en ansøger fremlægge dokumentation i overensstemmelse med udbudslovens § 155. Ansøgeren behøver ikke sende referencelister for leveringer af tjenesteydelser, jf. udbudslovens § 155, nr. 1 og 2, som dokumentation for sin tekniske og faglige formåen, men Ordregiver kan anmode modtagerne om at bekræfte oplysningerne. Ansøgeren skal dog dokumentere antallet af medarbejdere ved fristen for indsendelse af prækvalifikationsansøgningen, fx en underskrevet erklæring fra kandidatens eksterne revisor. Tilbudsgiver skal vedstå sit tilbud i 3 måneder fra udløbet af tilbudsfristen.

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Corrupção: Er den økonomiske aktør selv eller en person, der tilhører den økonomiske aktørs administrations-, ledelses- eller tilsynsorgan eller har beføjelse til at repræsentere eller kontrollere eller til at træffe beslutninger heri, ved en endelig dom blevet dømt for bestikkelse ved en dom afsagt for højst fem år siden, eller hvori en udelukkelsesperiode fastsat direkte i dommen fortsat finder anvendelse? Som defineret i artikel 3 i konventionen om bekæmpelse af bestikkelse, som involverer tjenestemænd ved De Europæiske Fællesskaber eller i Den Europæiske Unions medlemsstater (EFT C 195 af 25.6.1997, s. 1), og i artikel 2, stk. 1, i Rådets rammeafgørelse 2003/568/RIA af 22. juli 2003 om bekæmpelse af bestikkelse i den private sektor (EUT L 192 af 31.7.2003, s. 54). Denne udelukkelsesgrund omfatter også bestikkelse som defineret i den nationale ret gældende for den ordregivende myndighed (den ordregivende enhed) eller den økonomiske aktør.

Fraude: Er den økonomiske aktør selv eller en person, der tilhører den økonomiske aktørs administrations-, ledelses- eller tilsynsorgan eller har beføjelse til at repræsentere eller kontrollere eller til at træffe beslutninger heri, ved en endelig dom blevet dømt for svig ved en dom afsagt for højst fem år siden, eller hvori en udelukkelsesperiode fastsat direkte i dommen fortsat finder anvendelse? Som omhandlet i artikel 1 i konventionen om beskyttelse af De Europæiske Fællesskabers finansielle interesser (EFT C 316 af 27.11.1995, s. 48).

Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo: Er den økonomiske aktør selv eller en person, der tilhører den økonomiske aktørs administrations-, ledelses- eller tilsynsorgan eller har beføjelse til at repræsentere eller kontrollere eller til at træffe beslutninger heri, ved en endelig dom blevet dømt for hvidvaskning af penge eller finansiering af terrorisme ved en dom afsagt for højst fem år siden, eller hvori en udelukkelsesperiode fastsat direkte i dommen fortsat finder anvendelse? Som defineret i artikel 1 i Europa-

Parlamentets og Rådets direktiv 2005/60/EF af 26. oktober 2005 om forebyggende foranstaltninger mod anvendelse af det finansielle system til hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme (EUT L 309 af 25.11.2005, s. 15).

Participação numa organização criminosa: Er den økonomiske aktør selv eller en person, der tilhører den økonomiske aktørs administrations-, ledelses- eller tilsynsorgan eller har beføjelse til at repræsentere eller kontrollere eller til at træffe beslutninger heri, ved en endelig dom blevet dømt for deltagelse i en kriminel organisation ved en dom afsagt for højst fem år siden, eller hvori en udelukkelsesperiode fastsat direkte i dommen fortsat finder anvendelse? Som defineret i artikel 2 i Rådets rammeafgørelse 2008/841/RIA af 24. oktober 2008 om bekæmpelse af organiseret kriminalitet (EUT L 300 af 11.11.2008, s. 42).

Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas: Er den økonomiske aktør selv eller en person, der tilhører den økonomiske aktørs administrations-, ledelses- eller tilsynsorgan eller har beføjelse til at repræsentere eller kontrollere eller til at træffe beslutninger heri, ved en endelig dom blevet dømt for terrorhandlinger eller strafbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet ved en dom afsagt for højst fem år siden, eller hvori en udelukkelsesperiode fastsat direkte i dommen fortsat finder anvendelse? Som defineret i henholdsvis artikel 1 og 3 i Rådets rammeafgørelse 2002/475/RIA af 13. juni 2002 om bekæmpelse af terrorisme (EFT L 164 af 22.6.2002, s. 3). Denne udelukkelsesgrund omfatter også anstiftelse, medvirken og forsøg på at begå sådanne handlinger som omhandlet i nævnte rammeafgørelses artikel 4.

Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos: Er den økonomiske aktør selv eller en person, der tilhører den økonomiske aktørs administrations-, ledelses- eller tilsynsorgan eller har beføjelse til at repræsentere eller kontrollere eller til at træffe beslutninger heri, ved en endelig dom blevet dømt for børnearbejde og andre former for menneskehandel ved en dom afsagt for højst fem år siden, eller hvori en udelukkelsesperiode fastsat direkte i dommen fortsat finder anvendelse? Som defineret i artikel 2 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/36/EU af 5. april 2011 om forebyggelse og bekæmpelse af menneskehandel og beskyttelse af ofre herfor, og om erstatning af Rådets rammeafgørelse 2002/629/RIA (EUT L 101 af 15.4.2011, s. 1).

Violação das obrigações no domínio da legislação ambiental: Er den økonomiske aktør bekendt med at have tilsidesat sine forpligtelser på miljølovgivningsområdet? Således som de i forbindelse med dette udbud fremgår af national ret, den relevante meddelelse eller udbudsdokumenterne eller artikel 18, stk. 2, i direktiv 2014/24/EU.

Violação das obrigações no domínio da legislação laboral: Er den økonomiske aktør bekendt med at have tilsidesat sine forpligtelser på det arbejdsretlige område? Således som de i forbindelse med dette udbud fremgår af national ret, den relevante meddelelse eller udbudsdokumenterne eller artikel 18, stk. 2, i direktiv 2014/24/EU.

Violação das obrigações no domínio da legislação social: Er den økonomiske aktør bekendt med at have tilsidesat sine forpligtelser på sociallovgivningsområdet? Således som de i forbindelse med dette udbud fremgår af national ret, den relevante meddelelse eller udbudsdokumenterne eller artikel 18, stk. 2, i direktiv 2014/24/EU.

Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência: Har den økonomiske aktør indgået aftaler med andre økonomiske aktører med henblik på konkurrencefordrejning?

Falta profissional grave: Har den økonomiske aktør i forbindelse med udøvelsen af erhvervet gjort sig skyldig i alvorlige forsømmelser? Hvis det er relevant, se definitioner i national ret, den relevante meddelelse eller udbudsdokumenterne.

Falsas declarações, ocultação de informações, incapacidade de fornecer os documentos exigidos ou obtenção de informações confidenciais sobre o presente procedimento: Har den økonomiske aktør befundet sig i en af følgende situationer: a) Denne har afgivet groft urigtige

oplysninger ved meddelelsen af de oplysninger, der kræves til verifikation af, at der ikke er grundlag for udelukkelse, eller af at udvælgelseskriterierne er opfyldt, b) Denne har tilbageholdt sådanne oplysninger, c) Denne har været ude af stand til straks at fremsende den supplerende dokumentation, som en ordregivende myndighed eller en ordregivende enhed anmoder om, og d) Denne har uretmæssigt påvirket den ordregivende myndigheds eller den ordregivende enheds beslutningsproces, indhentet fortrolige oplysninger, der kan give denne uretmæssige fordele i forbindelse med udbudsproceduren, eller uagtsomt givet vildledende oplysninger, der kan have væsentlig indflydelse på beslutninger vedrørende udelukkelse, udvælgelse eller tildeling?

Conflitos de interesses decorrentes da participação no procedimento de contratação: Er den økonomiske aktør opmærksom på en interessekonflikt, jf. national ret, den relevante meddelelse eller udbudsdokumenterne, som følge af sin deltagelse i udbudsproceduren?

Intervenção direta ou indireta na preparação do presente procedimento de contratação: Har den økonomiske aktør eller en virksomhed, der er knyttet til den økonomiske aktør, rådgivet den ordregivende myndighed eller den ordregivende enhed eller på anden måde været involveret i forberedelsen af udbudsproceduren?

Rescisão antecipada, indenizações ou outras sanções comparáveis: Har den økonomiske aktør væsentligt misligholdt en tidligere offentlig kontrakt, en tidligere kontrakt med en ordregivende enhed eller en tidligere koncessionskontrakt, hvor misligholdelsen har medført den pågældende kontrakts ophævelse eller en lignende sanktion?

Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social: Har den økonomiske aktør tilsidesat sine forpligtelser vedrørende betaling af bidrag til sociale sikringsordninger både i det land, hvor den økonomiske aktør er etableret, og i den ordregivende myndigheds eller den ordregivende enheds medlemsstat, hvis denne er en anden end etableringslandet?

Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos: Har den økonomiske aktør tilsidesat sine forpligtelser vedrørende betaling af skatter og afgifter både i det land, hvor den økonomiske aktør er etableret, og i den ordregivende myndigheds eller den ordregivende enheds medlemsstat, hvis denne er en anden end etableringslandet?

Atividades suspensas: Er den økonomiske aktørs erhvervsvirksomhed blevet indstillet?

Falência: Er den økonomiske aktør gået konkurs?

Acordo com os credores: Er den økonomiske aktør under tvangsakkord uden for konkurs?

Insolvência: Er den økonomiske aktør under insolvens- eller likvidationsbehandling?

Ativos sob gestão por um liquidatário: Administreres den økonomiske aktørs aktiver af en kurator eller af retten?

Situação análoga, como falência ao abrigo da legislação nacional: Er den økonomiske aktør i en situation, som svarer til konkurs i henhold til en tilsvarende procedure, der er fastsat i national ret?

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Levering af service desk

Descrição: Ordregiver udbyder herved anskaffelsen af en Service Desk funktion til Dansk Retursystem. Ordregiver søger en kompetent leverandør, der skal levere komplet 1st level Service Desk inkl. brugeradministration, klientdrift, triagering, løsning af standardopgaver, support for møde- og AV-udstyr, driftsovervågning, koordinering med 2nd/3rd level såvel som relevant samarbejde med Dansk Retursystems øvrige eksterne leverandører. Service Desk-funktionen skal understøtte Ordregivers processer, governance, sikkerhedskrav og værktøjer, herunder ved brug af Ordregivers ITSM-platform som primært arbejdsredskab.

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72253000 Serviços de apoio e de help-desk

Classificação adicional (cpv): 72261000 Serviços de assistência em matéria de software, 72611000 Serviços de assistência técnica informática

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Københavns omegn (DK012)

País: Dinamarca

Informações adicionais: Leverancen skal udføres på Dansk Retursystems lokationer i Høje Taastrup, Fredericia og Svenstrup.

5.1.3. Duração estimada

Duração: 2 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: Aftalen kan forlænges 2 gange med 1 år, jf. aftalens pkt. 17.

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 10 000 000,00 DKK

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

Informações adicionais: Ansøgere, der ønsker at deltage i udbuddet, skal indsende et ESPD som foreløbigt bevis på ikke at være omfattet af udelukkelsesgrundene, samt at ansøger opfylder kravene til økonomisk og finansiel formåen og teknisk og faglig formåen. Såfremt ansøger er en sammenslutning, et konsortium eller lign. eller baserer sig på andre enheders formåen, skal hver økonomisk aktør udfylde et ESPD. I nærværende udbud finder følgende udelukkelsesgrunde i udbudslovens §§ 135-136 og 137 anvendelse. Ordregiver vil udelukke en ansøger fra udbuddet, hvis ansøger (inklusive andre deltagere eller enheder, som tilbudsgiver baserer sig på) er omfattet af en udelukkelsesgrund, og ansøger ikke kan forelægge tilstrækkelig dokumentation for sin pålidelighed, jf. udbudslovens § 138, stk. 1-3. Ordregiver kan ikke udelukke en ansøger fra udbuddet på grund af ubetalt forfalden gæld til offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger, når tilbudsgiver har indgået aftale med inddrivelsesmyndigheden om en afviklingsordning, og denne ordning er overholdt, jf. udbudslovens § 135, stk. 4. Inden ordregivers underretning om tildeling af kontrakt vil den tilbudsgiver, som ordregiver har til hensigt at tildele kontrakten, blive bedt om at fremlægge dokumentation for oplysningerne i ESPD. Ved samme lejlighed vil ordregiver bede tilbudsgiveren om at afgive en erklæring vedrørende Rådets forordning (EU) nr. 833/2014 af 31. juli 2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine. Enheder, der deltager som konsortium eller anden sammenslutning i udbuddet med den økonomiske aktør, eller enheder, hvorpå den økonomiske aktør baserer sin formåen, vil blive bedt om at indsende dokumentation vedrørende udelukkelsesgrundene og kravene til egnethed for hver af de økonomiske

enheder. Som dokumentation for ikke at være omfattet af udelukkelsesgrundene kan virksomheder, der er etableret i Danmark, anvende en serviceattest fra Erhvervsstyrelsen. Serviceattesten skal indeholde oplysninger fra Kriminalregisteret, SKAT, ATP, skifteretten og politiet. For virksomheder, der ikke er etableret i Danmark, henvises til udbudslovens § 153 og Europa-Kommissionens informationssystem eCertis: <https://ec.europa.eu/tools/ecertis/>. Dokumentation vedrørende udelukkelsesgrunde må ikke være udstedt tidligere end 6 måneder før udløbet af tilbudsfristen. Som dokumentation for sin økonomiske og finansielle formåen kan en ansøger fremlægge årsregnskaber eller uddrag heraf. Hvis dette ikke er muligt, eller hvis de pågældende oplysninger ikke fremgår heraf, så kan ansøgeren fremlægge relevante erklæringer fra revisor eller tilsvarende samt ethvert andet dokument, som Ordregiver vurderer passende. Som dokumentation for sin tekniske og faglige formåen kan en ansøger fremlægge dokumentation i overensstemmelse med udbudslovens § 155. Ansøgeren behøver ikke sende referencelister for leveringer af tjenesteydelser, jf. udbudslovens § 155, nr. 1 og 2, som dokumentation for sin tekniske og faglige formåen, men Ordregiver kan anmode modtagerne om at bekræfte oplysningerne. Ansøgeren skal dog dokumentere antallet af medarbejdere ved fristen for indsendelse af prækvalifikationsansøgningen, fx en underskrevet erklæring fra kandidatens eksterne revisor. Tilbudsgiver skal vedstå sit tilbud i 3 måneder fra udløbet af tilbudsfristen.

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Ansøger skal have en samlet årsomsætning på minimum 20.000.000 kr. i hvert af de seneste 2 år afsluttede regnskabsår.

Critério: Rácio financeiro

Descrição do critério de seleção: Ansøger skal have en positiv egenkapital. i hvert af de seneste 2 år afsluttede regnskabsår.

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Ansøger skal inden for de seneste 3 år have udført minimum én (1) leverance (referencer) vedrørende Service Desk-funktioner for virksomheder, der er sammenlignelige med Or-dregiver i forhold til størrelse og kompleksitet – eller større, herunder hvor der er leveret Service Desk ydelser på tværs af flere lokationer hos samme kunde.

Ansøger må (eventuelt sammen med andre deltagere i en sammenslutning, konsortium eller tilsvarende, eller sammen med enheder, som ansøger baserer sig på) maksimalt angive 3 leverancer (referencer). Ordregiver vil ikke læse yderligere (hvis nødvendigt vil Ordregiver prioritere de seneste baseret først på datoen i feltet "Slutdato" og derefter datoen i feltet "Startdato").

Os critérios serão utilizados para selecionar os candidatos a convidar para a segunda fase do concurso

Critério: Média anual de mão de obra

Descrição do critério de seleção: Ansøger skal oplyse antallet af medarbejdere (FTE) i sin nuværende organisation Ansøger skal minimum beskæftige 60 FTE'er på tidspunktet for ansøgning om prækvalifikation.

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 5

Número máximo de candidatos a convocar para a segunda fase do procedimento: 5

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

O adquirente reserva-se o direito de adjudicar o contrato com base nas propostas iniciais, sem quaisquer negociações

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Pris

Descrição: Jf. udbudsbetingelserne pkt. 9.3.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kvalitet

Descrição: Underkriteriet kvalitet består af følgende delkriterier: Nøglepersoner og samarbejdsorganisation (25%) Opgavetilgang (75%) Jf. udbudsbetingelserne pkt. 9.4.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 60

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=455784&TID=200416454&B=

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=455784&TID=200416454&B=

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: dinamarquês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 23/06/2026 10:00:00 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Klagenævnet for Udbud

Informações sobre os prazos de recurso: Reglerne om klagefrister findes i lov nr. 593 af 2. juni 2016 om Klagenævnet for Udbud. Klager over ikke at være udvalgt skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 20 kalenderdage fra dagen efter Dansk Retursystem

afsendelse af underretning til de berørte ansøgere om, hvem der er blevet udvalgt, jf. lov om Klagenævnet for Udbud § 7, stk. 1. Øvrige klager skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 45 kalenderdage efter, at Dansk Retursystem har offentliggjort en bekendtgørelse i Den Europæiske Unions Tidende om, at Dansk Retursystem har indgået en kontrakt. Fristen regnes fra dagen efter den dag, hvor bekendtgørelse blev offentliggjort, jf. lov om Klagenævnet for Udbud § 7, stk. 2, nr. 1. Senest samtidig med at en klage indgives til Klagenævnet for Udbud, skal klageren skriftligt underrette Dansk Retursystem om, at en klage indgives til Klagenævnet for Udbud, og om hvorvidt klagen er indgivet i standstill- perioden, jf. § 3, stk. 1 eller 2. I tilfælde hvor klagen ikke er indgivet i den nævnte periode, skal klageren angive, hvorvidt der begæres opsættende virkning, jf. § 12, stk. 1, jf. lov om Klagenævnet for Udbud § 6, stk. 4.

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Dansk Retursystem A/S

Número de registo: 25 49 61 40

Endereço postal: Erik Husfeldts Vej 1

Cidade: Taastrup

Código postal: 2630

Subdivisão do país (NUTS): Københavns omegn (DK012)

País: Dinamarca

Ponto de contacto: Jakob Nielsen

Correio eletrónico: jdn@dansk-retursystem.dk

Telefone: +45 30671344

Endereço Internet: <https://danskretursystem.dk>

Perfil do adquirente: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/290789>

Funções desta organização:

Adquirente

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Klagenævnet for Udbud

Número de registo: 37795526

Endereço postal: Toldboden 2

Cidade: Viborg

Código postal: 8800

Subdivisão do país (NUTS): Vestjylland (DK041)

País: Dinamarca

Correio eletrónico: klfu@naevneneshus.dk

Telefone: +45 72405600

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Número de registo: 10294819

Endereço postal: Carl Jacobsens Vej 35

Cidade: Valby

Código postal: 2500

Subdivisão do país (NUTS): Byen København (DK011)

País: Dinamarca

Correio eletrónico: kfst@kfst.dk

Telefone: +45 41715000

Funções desta organização:

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0004

Nome oficial: Merzell Holding ASA

Número de registo: 980921565

Endereço postal: Askekroken 11

Cidade: Oslo

Código postal: 0277

Subdivisão do país (NUTS): Oslo (NO081)

País: Noruega

Ponto de contacto: eSender

Correio eletrónico: publication@merzell.com

Telefone: +47 21018800

Fax: +47 21018801

Endereço Internet: <http://merzell.com/>

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: a0e3b124-28cd-47a8-8a6d-acb4380aac5d - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 22/05/2026 12:34:17 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Data de envio do anúncio eSender: 22/05/2026 13:01:05 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: dinamarquês

Número de publicação do anúncio: 362284-2026

N.º de edição do JO S: 100/2026

Data de publicação: 27/05/2026