

Sverige-Sandviken: Programvara för kundhantering

OJ S 87/2021 05/05/2021

Meddelande om upphandling

Varor

Rättslig grund:

direktiv 2014/24/EU

Avsnitt I: Upphandlande myndighet

I.1. Namn och adresser

Officiellt namn: Sandvikens kommun

Nationellt registreringsnummer: 212000-2346

Postadress: Sandvikens kommun Odengatan 37

Ort: Sandviken

Nuts-kod: SE313 Gävleborgs län

Postnummer: 811 31

Land: Sverige

Kontaktperson: Sami Heino NYA

E-post: sami.heino@sandviken.se

Telefon: +46 26240000

Internetadress(er):

Allmän adress: <http://sandviken.se/>

I.3. Kommunikation

Tillgång till upphandlingsdokumenten är begränsad. Ytterligare upplysningar kan erhållas från:

<https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=58386>

Ytterligare upplysningar kan erhållas från ovannämnda adress

Anbud eller anbudsansökningar ska skickas elektroniskt via: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=58386>

Anbud eller anbudsansökningar ska skickas till ovannämnda adress

I.4. Typ av upphandlande myndighet

Regional eller lokal myndighet

I.5. Huvudsaklig verksamhet

Allmänna offentliga tjänster

Avsnitt II: Föremål

II.1. Upphandlingens omfattning

II.1.1. Benämning på upphandlingen

Upphandling av standardsystem för ärendehantering och kontaktcenter

Referensnummer: IKS2021_002

II.1.2. Huvudsaklig CPV-kod

48445000 Programvara för kundhantering

II.1.3. Typ av kontrakt

Varor

II.1.4. Kort beskrivning

Sandvikens kommun har för avsikt att upphandla ett nytt ärendehanteringssystem och kontaktcenter. Systemet ska fungera som navet i kommunens gemensamma ärendehantering för kontakten med invånare och företagare, men också som ett effektivt stöd för den interna ärendehantering inom kommunen. Syftet är att ge ännu bättre service till medborgarna, arbeta mer med analys och utveckling och skapa effektiva ärendehanteringsprocesser tillsammans med verksamheterna.

II.1.5. Uppskattat totalt värde

Värde exkl. moms: 8 000 000,00 SEK

II.1.6. Information om delar

Kontraktet är uppdelat i flera delar: nej

II.2. Beskrivning

II.2.2. Ytterligare CPV-kod(er)

48219300 Programvara för administration, 48445000 Programvara för kundhantering

II.2.3. Plats för utförande

Nuts-kod: SE313 Gävleborgs län

Huvudsaklig plats för byggnation/anläggning eller utförande: Gävleborgs län

II.2.4. Beskrivning av upphandlingen

Sandvikens kommun har för avsikt att upphandla ett nytt ärendehanteringssystem och kontaktcenter. Systemet ska fungera som navet i kommunens gemensamma ärendehantering för kontakten med invånare och företagare, men också som ett effektivt stöd för den interna ärendehantering inom kommunen. Syftet är att ge ännu bättre service till medborgarna, arbeta mer med analys och utveckling och skapa effektiva ärendehanteringsprocesser tillsammans med verksamheterna.

II.2.5. Tilldelningskriterier

Pris är inte det enda upphandlingskriteriet och alla kriterier anges endast i upphandlingsdokumenten

II.2.6. Uppskattat värde

Värde exkl. moms: 8 000 000,00 SEK

II.2.7. Kontraktets, ramavtalets eller det dynamiska inköpssystemets löptid

Start: 01/05/2022 Slut: 30/04/2025

Detta kontrakt kan förlängas: nej

II.2.10. Information om alternativa anbud

Alternativa anbud accepteras: nej

II.2.11. Information om optioner

Option: nej

II.2.13. Information om EU-medel

Kontraktet är knutet till projekt och/eller program som finansieras med EU-medel: nej

II.2.14. Kompletterande upplysningar

Avsnitt III: Juridisk, ekonomisk, finansiell och teknisk information

III.1. Villkor för deltagande

III.1.2. Ekonomisk och finansiell ställning

Urvalskriterier i enlighet med upphandlingsdokumenten

III.1.3. Teknisk kunskap och yrkeskunskap

Urvalskriterier i enlighet med upphandlingsdokumenten

Avsnitt IV: Förfarande

IV.1. Beskrivning

IV.1.1. Typ av förfarande

Förhandlade förfaranden under konkurrens

IV.1.3. Information om ramavtal eller dynamiskt inköpssystem

IV.1.5. Information om förhandling

IV.1.8. Information om avtalet om offentlig upphandling

Upphandlingen omfattas av avtalet om offentlig upphandling: nej

IV.2. Administrativ information

IV.2.2. Sista datum för mottagande av anbud eller anbudsansökningar

Datum: 02/06/2021 Lokal tid: 23:59

IV.2.3. Uppskattat datum för avsändande av inbjudan till utvalda kandidater att lämna anbud eller delta

IV.2.4. Språk som får användas i anbud eller anbudsansökningar

Svenska

Avsnitt VI: Kompletterande upplysningar

VI.1. Är detta en återkommande upphandling

Detta är en återkommande upphandling: nej

VI.2. Information om elektroniska arbetsflöden

Elektronisk beställning tillämpas

Elektronisk fakturering godtas

Elektronisk betalning tillämpas

VI.3. Kompletterande upplysningar

VI.4. Överprövningsförfaranden

VI.4.1. Behörigt organ vid överprövning

Officiellt namn: Förvaltningsrätten i Falun

Postadress: Kullen 4

Ort: Falun

Postnummer: 791 31

Land: Sverige

E-post: forvaltningsrattenifalun@dom.se

Telefon: +46 233830000

Fax: +46 233830080

Internetadress: www.forvaltningsrattenifalun.domstol.se

VI.5. Datum då meddelandet sänts

30/04/2021