See the notice on TED website

Sverige-Solna: Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet
OJ S 103/2020 28/05/2020
Meddelande om upphandling – försörjningssektorerna
Tjänster

Rättslig grund:
direktiv 2014/25/EU

Avsnitt I: Upphandlande enhet

I.1. Namn och adresser

Officiellt namn: Gasnätet Stockholm AB
Nationellt registreringsnummer: 556742-7504
Postadress: Råsundavägen 12
Ort: Solna
Nuts-kod: SE Sverige
Postnummer: 169 67
Land: Sverige
Kontaktperson: Gina Aspelin Hedbring
E-post: Gina.Aspelin.Hedbring@se.ey.com
Telefon: +46 701416833
Internetadress(er):
Allmän adress: http://gasnatetstockholm.se

I.1. Namn och adresser

Officiellt namn: Stockholm Gas AB
Postadress: Råsundavägen 12
Ort: Solna
Nuts-kod: SE Sverige
Land: Sverige
Kontaktperson: Gina Aspelin Hedbring
E-post: gina.aspelin.hedbring@se.ey.com
Telefon: +46 701416833
Internetadress(er):
Allmän adress: http://stockholmgas.se

I.1. Namn och adresser

Officiellt namn: Gasnätet Stockholm AB
Postadress: Råsundavägen 12
Ort: Solna
Nuts-kod: SE Sverige
Land: Sverige
E-post: gina.aspelin.hedbring@se.ey.com
Internetadress(er):
Allmän adress: http://gasnatetstockholm.se

I.2. Information om gemensam upphandling

Kontraktet inbegriper gemensam upphandling

I.3. Kommunikation

Upphandlingsdokumenten finns tillgängliga för obegränsad, fullständig och direkt tillgång kostnadsfritt på: https://www.e-avrop.com/gas/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=53382
Ytterligare upplysningar kan erhållas från ovannämnda adress
Anbud eller anbudsansökningar ska skickas elektroniskt via: https://www.e-avrop.com/gas/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=53382
Anbud eller anbudsansökningar ska skickas till ovannämnda adress

I.6. Huvudsaklig verksamhet

Utvinning av gas och olja

Avsnitt II: Föremål

II.1. Upphandlingens omfattning

II.1.1. Benämning på upphandlingen

Fakturering, Kundservice och CRM
Referensnummer: UH-2020-1

II.1.2. Huvudsaklig CPV-kod

79000000 Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet

II.1.3. Typ av kontrakt

Tjänster

II.1.4. Kort beskrivning

Stockholm Gas AB och Gasnätet Stockholm AB inbjuder härmed till ansökan om att få delta i upphandling gällande Kundservice, Fakturering som tjänst samt CRM (Customer relationship management system). Bolagen avser att göra en gemensam upphandling för alla de tre områdena.
Gasbolagen har idag tillsammans knappt 60 000 kunder som finns inom både B2C- och B2B-segmentet. Sedan ett flertal år tillbaka har Gasbolagen som ambition att arbeta mer kundcentrerat i syfte att öka kundnyttan, attraktiviteten samt att utveckla attraktiva kunderbjudanden. Tjänster och bakomliggande system som innefattas av denna upphandling, dvs. fakturering, kundservice och CRM, ses som starkt bidragande i denna resa.

II.1.5. Uppskattat totalt värde

II.1.6. Information om delar

Kontraktet är uppdelat i flera delar: ja
Anbud får lämnas för alla delar

II.2. Beskrivning

II.2.1. Benämning på upphandlingen

Fakturering som tjänst
Del nr: 1

II.2.2. Ytterligare CPV-kod(er)

79000000 Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet, 48445000 Programvara för kundhantering, 48480000 Programvara för försäljning, marknadsföring och affärsunderrättelser, 48481000 Programvara för försäljning eller

marknadsföring, 79340000 Reklam och marknadsföring, 79342000 Marknadsföring, 79342300 Kundservice, 79900000 Diverse företags- och övriga tjänster, 79999200 Fakturering

II.2.3. Plats för utförande

Nuts-kod: SE Sverige

II.2.4. Beskrivning av upphandlingen

Gasbolagen avser att upphandla fakturering som tjänst där fakturering sker enligt kraven inom gasbranschen i Sverige. Gasbolagen söker en leverantör baserad i Sverige och kommunikation mellan Gasbolagen och leverantör ska ske på svenska. För support mot Gasbolagens kunder är dock även engelska ett krav. Gasbolagen har redan system (Xledger, Metering och DpGas) och kommer upphandla ytterligare system (CRM) där filöverföringar samt integrationer till och från faktureringssystemet är nödvändiga. Leverantören ska förhålla sig till den europeiska dataskyddsförordningen (GDPR) samt gällande bokföringslag inom Sverige och ska ha minst goda kunskaper inom bokföring, kravhantering och frånkoppling. Utöver detta ska leverantören kunna hantera samfakturering för gasnät och gashandel där Gasbolagen har gemensamma kunder och ett av bolagen kommer vara fakturerande bolag. Huvudsakligen söker Gasbolagen efter en leverantör som kan leverera en automatiserad lösning för stora fakturavolymer (knappt 60 000 kunder och ca 275 000 fakturor per år) för två samfakturerande bolag inom gasbranschen. Mer specifikt avser Gasbolagen upphandla följande:

• Kontraktshantering & kundhantering
• Mätvärdeshantering & meddelandehantering
• Fakturering
• Kravhantering
• Behörighet, rapportering, dokumentation & support
• Separat option för self-service
• Separat option för dokumentation av kundanläggningar för GSAB
• Separat option för mätvärdeslager (EDM)

II.2.5. Tilldelningskriterier

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

II.2.6. Uppskattat värde

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

Antal månader: 36
Detta kontrakt kan förlängas: ja
Beskrivning av förlängning:
Om leverans motsvarar förväntan

II.2.10. Information om alternativa anbud

Alternativa anbud accepteras: nej

II.2.11. Information om optioner

Option: ja
Beskriv optionen:
Se anbudsinbjudan för mer information

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

II.2. Beskrivning

II.2.1. Benämning på upphandlingen

Kundservice och Försäljning
Del nr: 2

II.2.2. Ytterligare CPV-kod(er)

79342300 Kundservice

II.2.3. Plats för utförande

Nuts-kod: SE Sverige

II.2.4. Beskrivning av upphandlingen

Gasbolagen avser att upphandla följande:
• Kundservice & rådgivning via inkommande och utgående samtal samt mail som tjänst
• Försäljning & marknadsaktiviteter via inkommande och utgående samtal samt mail som tjänst
• Dokumentation, analys & utveckling
• Tillhörande system och infrastruktur (exkl. CRM)
• Separat option för self-servicelösning
• Separat option för dokumentation av kundanläggningar för GSAB
Gasbolagen söker en väletablerad leverantör som samarbetspartner, som är professionell i sin organisation och struktur. Leverantören ska vara behjälplig i en överföring av tjänster och system från Gasbolagens nuvarande leverantör och därefter tillhandahålla kundservice & rådgivning, försäljning & marknadsaktiviteter samt tillhörande systemstöd och infrastruktur som tjänst. Under avtalsperioden ska leverantören bevaka utvecklingen på området samt vara proaktiv avseende erforderliga utvecklingsinsatser för både egna tjänster/system och Gasbolagens verksamhet. Leverantören ska finnas i Sverige och kunna kommunicera på både svenska och engelska. Leverantören ska även kunna tillhandahålla öppettider alla vardagar under kontorstid samt vardagar kvällstid ett par dagar i veckan.

II.2.5. Tilldelningskriterier

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

II.2.6. Uppskattat värde

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

Antal månader: 36
Detta kontrakt kan förlängas: ja
Beskrivning av förlängning:
Om leverans motsvarar förväntan

II.2.10. Information om alternativa anbud

Alternativa anbud accepteras: nej

II.2.11. Information om optioner

Option: ja
Beskriv optionen:
Se anbudsinbjudan för mer information

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

II.2. Beskrivning

II.2.1. Benämning på upphandlingen

CRM - System
Del nr: 3

II.2.2. Ytterligare CPV-kod(er)

48400000 Programvara för affärstransaktioner och personliga affärer

II.2.3. Plats för utförande

Nuts-kod: SE Sverige

II.2.4. Beskrivning av upphandlingen

Gasbolagen avser att upphandla följande:
• CRM system som tjänst, företrädesvis en molnbaserad sådan för bästa flexibilitet
• Systemstöd för försäljning, marknadsföring & kampanjer
• Systemstöd för ärendehantering, analys & rapportering
• Användarsupport för Gasbolagen
• Separat option för self-servicelösning
Gasbolagen söker en väletablerad leverantör som samarbetspartner, som är professionell i sin organisation och struktur. Leverantören ska genomföra en överföring av tjänster och system från nuvarande leverantör och egna datakällor, och därefter tillhandahålla en hög tillgänglighet och support för Gasbolagens användare. Under övergången ska även leverantören vara involverad i att integrera CRM-system mot framtida faktureringslösning och eventuellt andra system för att tillgängliggöra relevant kundinformation för användare av systemet. Under avtalsperioden ska leverantören bevaka utvecklingen på området samt vara proaktiv avseende erforderliga utvecklingsinsatser för både egna tjänster/system och Gasbolagens verksamhet.

II.2.5. Tilldelningskriterier

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

II.2.6. Uppskattat värde

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

Antal månader: 36
Detta kontrakt kan förlängas: ja
Beskrivning av förlängning:
Om leverans motsvarar förväntan

II.2.10. Information om alternativa anbud

Alternativa anbud accepteras: nej

II.2.11. Information om optioner

Option: ja
Beskriv optionen:
Se anbudsinbjudan för mer information

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

Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling

IV.1.3. Information om ramavtal eller dynamiskt inköpssystem

IV.1.4. Uppgifter om minskning av antalet lösningar eller anbud under förhandlingarna eller dialogen

Användning av ett förfarande i successiva etapper i syfte att gradvis minska antalet lösningar att diskutera eller anbud att förhandla

IV.1.8. Information om avtalet om offentlig upphandling

Upphandlingen omfattas av avtalet om offentlig upphandling: ja

IV.2. Administrativ information

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

Datum: 12/06/2020 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

IV.2.6. Minimiperiod under vilken anbudsgivaren är bunden av sitt anbud

Anbud ska vara giltigt till: 31/10/2020

Avsnitt VI: Kompletterande upplysningar

VI.1. Är detta en återkommande upphandling

Detta är en återkommande upphandling: nej

VI.3. Kompletterande upplysningar

VI.4. Överprövningsförfaranden

VI.4.1. Behörigt organ vid överprövning

Officiellt namn: Förvaltningsrätten i Stockholm och migrationsdomstol
Ort: Stockholm

Postnummer: 115 76
Land: Sverige
E-post: forvaltningsrattenistockholm@dom.se
Telefon: +46 8-56168000
Fax: +46 8-56168001
Internetadress: http://www.forvaltningsrattenistockholm.domstol.se

VI.5. Datum då meddelandet sänts

25/05/2020