

362284-2026 - Konkurrencesættning

Danmark – Helpdesk- og stødtjenster – Levering af service desk
OJ S 100/2026 27/05/2026
Meddelende om upphandling eller koncession – standardsystem
Tjenster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officielt navn: Dansk Retursystem A/S

E-postadress: jdn@dansk-retursystem.dk

Köparens rättsliga status: Enhet med särskilda eller exklusiva rättigheter

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Miljöskydd

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Levering af service desk

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 26ecfac0-6483-4f06-91e5-1eb192ac1b44

Intern identifierare: 2

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

Förfarandets viktigaste kännetecken: Förhandlingerne vil have som det væsentligste formål at sikre, at Ordregiver modtager tilbud, der kan imødekomme Ordregivers behov, og sikre at Ordregiver modtager konditionsræssige tilbud. Förhandlingerne gennemföres ved, at Ordregiver afholder individuelle förhandlingsmöder med alle tilbudsgivere, der rettidigt har afleveret et indledende/revideret tilbud. Förhandlingerne gennemföres i overensstemmelse med ligebehandlings- og gennemsigthedsprincippet. Förhandling 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 förhandlingsmöder med hver tilbudsgiver. Ordregiver afsætter lige meget tid til alle tilbudsgivere. Förhandlingsmöderne afholdes fysisk hos Ordregiver. Ordregiver vil sende et förhandlingsoplæg til tilbudsgiver før förhandlingsmödet, og tilbudsgiver vil efterfölgende modtage et referat fra sit förhandlingsmöde. Dröftelser mellem Ordregiver og tilbudsgiverne er fortrolige, og tilbudsgiverne vil ikke modtage oplysninger om Ordregivers förhandling med de øvrige tilbudsgivere. Ordregiver vil heller ikke videregive fortrolige oplysninger, som Ordregiver har modtaget fra tilbudsgiverne, under förhandlingsmöderne. Med henblik på at skabe størst mulig gennemsigthed 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 supplerings, 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. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72253000 Helpdesk- och stödtjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 72261000 Stödtjänster för programvara, 72611000 Tekniskt datastöd

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Københavns omegn (DK012)

Land: Danmark

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

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 10 000 000,00 DKK

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: 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 finansiell 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.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Korruption: 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.

Bedrægerier: 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).

Penningtvätt eller finansiering af terrorism: 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).

Deltagende i en kriminell organisation: 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).

Terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet: 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.

Barnarbete och andra former av människohandel: 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).

Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftningen: 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.

Åsidosättande av skyldigheter enligt arbetsrätten: 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.

Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftningen: 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.

Avtal med andra ekonomiska aktörer med syfte att snedvrída konkurrensen: Har den økonomiske aktør indgået aftaler med andre økonomiske aktører med henblik på konkurrencefordrejning?

Allvarligt fel i yrkesutövningen: 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.

Har lämnat oriktiga uppgifter, har undanhållit information, kan inte förete de handlingar som krävs eller har tillägnat sig konfidentiell information om förfarandet: 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, ogd) 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?

Interessekonflikt på grund af deltagende i upphandlingsförfarandet: Er den økonomiske aktør opmærksom på en interessekonflikt, jf. national ret, den relevante meddelelse eller udbudsdokumenterne, som følge af sin deltagelse i udbudsproceduren?

Direkt eller indirekt deltagende i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande: 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?

Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner: 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?

Åsidosättande av skyldigheten att betala sociala avgifter: 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?

Åsidosättande av skyldigheten att betala skatter: 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?

Avbruten näringsverksamhet: Er den økonomiske aktørs erhvervsvirksomhed blevet indstillet?

Konkurs: Er den økonomiske aktør gået konkurs?

Ackordsuppgörelse med borgenärer: Er den økonomiske aktør under tvangsakkord uden for konkurs?

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

Tvångsförvaltning: Administreres den økonomiske aktørs aktiver af en kurator eller af retten?

Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs: Er den økonomiske aktør i en situation, som svarer til konkurs i henhold til en tilsvarende procedure, der er fastsat i national ret?

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Levering af service desk

Beskrivning: 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.

Intern identificerare: 2

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72253000 Helpdesk- och stödtjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 72261000 Stödtjänster för programvara, 72611000 Tekniskt datastöd

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Københavns omegn (DK012)

Land: Danmark

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

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 2 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: Aftalen kan forlænges 2 gange med 1 år, jf. aftalens pkt. 17.

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 10 000 000,00 DKK

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: ja

Kompletterande information: 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 finansiell 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.

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Ansøger skal have en samlet årsomsætning på minimum 20.000.000 kr. i hvert af de seneste 2 år afsluttede regnskabsår.

Kriterium: Finansiellt förhållande

Beskrivning av urvalskriterium: Ansøger skal have en positiv egenkapital. i hvert af de seneste 2 år afsluttede regnskabsår.

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: 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").

Kriterierna kommer att användas för att välja anbudssökande som bjuds in att delta i det andra steget i förfarandet

Kriterium: Genomsnittlig årlig arbetskraft

Beskrivning av urvalskriterium: Ansøger skal oplyse antallet af medarbejdere (FTE) i sin nuværende organisation Ansøger skal minimum beskæftige 60 FTE'er på tidspunktet for ansøgning om prækvalifikation.

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

Köparen förbehåller sig rätten att tilldela kontraktet på grundval av de ursprungliga anbudet utan ytterligare förhandlingar

5.1.10. Tilddelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Pris

Beskrivning: Jf. udbudsbetingelserne pkt. 9.3.

Kategori av tilddelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilddelningskriterium: 40

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Kvalitet

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

Kategori av tilddelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilddelningskriterium: 60

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=455784&TID=200416454&B=

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=455784&TID=200416454&B=

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: danska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 23/06/2026 10:00:00 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Klagenævnet for Udbud

Information om tidsfrist för prövning: 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.

Organisation som ger mer information om prøvningsförfaranden: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Dansk Retursystem A/S

Registreringsnummer: 25 49 61 40

Postadress: Erik Husfeldts Vej 1

Ort: Taastrup

Postnummer: 2630

Del av land (NUTS): Københavns omegn (DK012)

Land: Danmark

Kontaktpunkt: Jakob Nielsen

E-postadress: jdn@dansk-retursystem.dk

Tfn: +45 30671344

Webbadress: <https://danskretursystem.dk>

Köparprofil: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/290789>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Klagenævnet for Udbud

Registreringsnummer: 37795526

Postadress: Toldboden 2

Ort: Viborg

Postnummer: 8800

Del av land (NUTS): Vestjylland (DK041)

Land: Danmark

E-postadress: kfu@naevneneshus.dk

Tfn: +45 72405600

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Registreringsnummer: 10294819

Postadress: Carl Jacobsens Vej 35

Ort: Valby

Postnummer: 2500

Del av land (NUTS): Byen København (DK011)

Land: Danmark

E-postadress: kfst@kfst.dk

Tfn: +45 41715000

Den här organisationens roller:

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. **ORG-0004**

Officiellt namn: Mercell Holding ASA

Registreringsnummer: 980921565

Postadress: Askekroken 11

Ort: Oslo

Postnummer: 0277

Del av land (NUTS): Oslo (NO081)

Land: Norge

Kontaktpunkt: eSender

E-postadress: publication@mercell.com

Tfn: +47 21018800

Fax: +47 21018801

Webbadress: <http://mercell.com/>

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: a0e3b124-28cd-47a8-8a6d-acb4380aac5d - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 22/05/2026 12:34:17 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 22/05/2026 13:01:05 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: danska

Meddelandets publiceringsnummer: 362284-2026

EUT S-nummer: 100/2026

Publiceringsdatum: 27/05/2026