

Sverige-Jönköping: Programvara och informationssystem

OJ S 25/2019 05/02/2019

Meddelande om tilldelning av kontrakt

Tjänster

Rättslig grund:

direktiv 2014/24/EU

Avsnitt I: Upphandlande myndighet

I.1. Namn och adresser

Officiellt namn: Jönköpings kommun

Nationellt registreringsnummer: 212000-0530

Postadress: Stadskontoret

Ort: Jönköping

Nuts-kod: SE211 Jönköpings län

Postnummer: 551 89

Land: Sverige

Kontaktperson: Petter Cederbrink

E-post: petter.cederbrink@jonkoping.se

Internetadress(er):

Allmän adress: <http://www.jonkoping.se/stadskontoret>

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

Kundärendehanteringssystem

Referensnummer: 18/163

II.1.2. Huvudsaklig CPV-kod

48000000 Programvara och informationssystem

II.1.3. Typ av kontrakt

Tjänster

II.1.4. Kort beskrivning

Jönköpings kommun (Beställaren) inbjuder ansökande (Leverantör) att ansöka om att delta i upphandling avseende Kundärendehanteringssystem.

2009 startade Jönköping kommun ett kommungemensamt kontaktcenter.

Syftet med ett gemensamt kontaktcenter för Jönköping kommun är att öka servicegraden och tillgängligheten för medborgarna och besökare. Det skall vara enklare för medborgarna och näringsliv att kontakta kommunen. Medborgarna skall i möjligaste mån få hjälp vid första kontakten. Detta möjliggörs genom att förenkla, förbättra och effektivisera information, service

och bemötande. Kontaktcenter kommer möjliggöra ett ändrat kommunikationsmönster. Genom utförlig statistik ska kontaktcenter bidra till förvaltningarnas kunskap om medborgarnas frågor och kommunens tillgänglighet.

II.1.6. Information om delar

Kontraktet är uppdelat i flera delar: nej

II.1.7. Upphandlingens totala värde

Värde exkl. moms: 5 000 000,00 SEK

II.2. Beskrivning

II.2.2. Ytterligare CPV-kod(er)

48219300 Programvara för administration, 48445000 Programvara för kundhantering, 48510000 Programvara för kommunikation

II.2.3. Plats för utförande

Nuts-kod: SE211 Jönköpings län

II.2.4. Beskrivning av upphandlingen

Upphandling av ärendehanteringssystem till kontaktcenter

Inledning

Jönköpings kommun (Beställaren) inbjuder ansökande (Leverantör) att ansöka om att delta i upphandling avseende Kundärendehanteringssystem.

Bakgrund

Jönköpings kommun är en av Sveriges tio största kommuner med totalt ca 140 000 invånare. Kommunen är organiserad i 8 förvaltningar.

2009 startade Jönköping kommun ett kommungemensamt kontaktcenter.

Syftet med ett gemensamt kontaktcenter för Jönköping kommun är att öka servicegraden och tillgängligheten för medborgarna och besökare. Det skall vara enklare för medborgarna och näringsliv att kontakta kommunen. Medborgarna skall i möjligaste mån få hjälp vid första kontakten. Detta möjliggörs genom att förenkla, förbättra och effektivisera information, service och bemötande. Kontaktcenter kommer möjliggöra ett ändrat kommunikationsmönster. Genom utförlig statistik ska kontaktcenter bidra till förvaltningarnas kunskap om medborgarnas frågor och kommunens tillgänglighet.

Kontaktcenter har idag ett 20-tal medarbetare som hanterar över 200 000 ärenden per år.

2017 startade ett projekt med uppdrag att skapa en ny målbild för kontaktcenter.

"Medborgare och företag ska uppleva att det är enkelt att nå oss och att använda våra tjänster för att uträtta sina ärenden.

Vi skapar en medborgarservice i framkant genom att alltid ha ett medborgarperspektiv

Ge medborgaren tydliga vägar in – digitalt, via telefon och vid personliga besök

Erbjuda stor tillgänglighet - från det digitala mötet dygnet runt till det personliga vid bokade besök

Ha en servicewebb med e-tjänster som är enkla, intuitiva och individanpassade

Ha ett kontaktcenter som är en självklar del i förvaltningars och verksamheters servicekedja och som både ger svar på frågor och handlägger ärenden.

Tillsammans utvecklar vi medborgarservicen i både det digitala och personliga mötet.

I linje med den nya målbilden för kontaktcenter/medborgarservice kommer Jönköpings

kommun upphandla ett nytt kundärendehanteringssystem. Syfte är att göra det enkelt för

medborgare och företag men också att effektivisera och utveckla processen för kundärenden.

II.2.5. Tilldelningskriterier

Kvalitetskriterium - Namn: Användbarhet / Viktning: 7
Kvalitetskriterium - Namn: Funktionella krav / Viktning: 1
Kvalitetskriterium - Namn: Icke-funktionella krav / Viktning: 1
Pris - Viktning: 1

II.2.11. Information om optioner

Option: ja
Beskriv optionen:
Anges i steg 2.

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 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.1.8. Information om avtalet om offentlig upphandling

Upphandlingen omfattas av avtalet om offentlig upphandling: ja

IV.2. Administrativ information

IV.2.1. Tidigare offentliggörande angående detta förfarande

Meddelandenummer i EUT: [2018/S 189-427223](#)

IV.2.8. Information om avslutande av det dynamiska inköpssystemet

IV.2.9. Information om avslutande av anbudsinfordran i form av ett förhandsmeddelande

Avsnitt V: Kontraktstilldelning

Ett kontrakt/delkontrakt tilldelas: ja

V.2. Kontraktstilldelning

V.2.1. Datum för beslut om tilldelning av kontrakt

20/12/2018

V.2.2. Information om anbud

Antal mottagna anbud: 2
Kontraktet har tilldelats en grupp av ekonomiska aktörer: nej

V.2.3. Uppdragstagarens namn och adress

Officiellt namn: Know IT Karlstad AB
Nationellt registreringsnummer: 556515-8069
Postadress: Tullhusgatan 1B
Ort: Karlstad
Nuts-kod: SE311 Värmlands län

Postnummer: 652 26

Land: Sverige

E-post: sven.gidlof@knowit.se

Uppdragstagaren är ett litet eller medelstort företag: ja

V.2.4. Upplysningar om kontraktets/delens värde

Kontraktets/delens totala värde: 5 000 000,00 SEK

V.2.5. Information om underentreprenader

Avsnitt VI: Kompletterande upplysningar

VI.3. Kompletterande upplysningar

Visma annons: <https://opic.com/id/afvemzkjar>

VI.4. Överprövningsförfaranden

VI.4.1. Behörigt organ vid överprövning

Officiellt namn: Förvaltningsrätten

Ort: Jönköping

Land: Sverige

VI.5. Datum då meddelandet sänts

04/02/2019