600587-2024 - Resultat

Sverige – IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd – Ärendehanteringssystem för kundtjänst
OJ S 195/2024 07/10/2024
Meddelande om upphandlings- eller koncessionstilldelning – standardsystem
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Region Stockholm, Trafiknämnden
E-postadress: david.naslund@regionstockholm.se
Köparens rättsliga status: Regional myndighet
Den upphandlande enhetens verksamhet: Järnvägar, spårvagnar, trådbussar eller bussar i stadstrafik

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Ärendehanteringssystem för kundtjänst
Beskrivning: Inom Trafikförvaltningens Resenärsservice ska ett ärendehanteringssystem inklusive kundregister upphandlas då nuvarande avtal avslutas. SL, Waxholmsbolaget och Färdtjänst erbjuder idag kundtjänstservice via flertalet kanaler såsom telefon, epost, chat etc. Trafikförvaltningen har genom avtalad kundtjänstleverantör ca 120 medarbetare som dagligen arbetar med att bemöta resenärers förfrågningar, reklamationer och behov av information om våra produkter och tjänster.
Förfarandets identifierare: f1ae9906-696f-4b8e-9f9e-536a99db7c7b
Föregående meddelande: f856e0d4-1300-467f-a5a7-5990c267ff46-01
Intern identifierare: TN 2023-1241
Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens
Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd
Ytterligare klassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

2.1.2. Leveransplats

Land: Sverige
Var som helst i det aktuella landet
Kompletterande information: Stockholm Sverige

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 30 000 000,00 SEK

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Ärendehanteringssystem för kundtjänst
Beskrivning: Inom Trafikförvaltningens Resenärsservice ska ett ärendehanteringssystem inklusive kundregister upphandlas då nuvarande avtal avslutas. SL, Waxholmsbolaget och Färdtjänst erbjuder idag kundtjänstservice via flertalet kanaler såsom telefon, epost, chat etc. Trafikförvaltningen har genom avtalad kundtjänstleverantör ca 120 medarbetare som dagligen arbetar med att bemöta resenärers förfrågningar, reklamationer och behov av information om våra produkter och tjänster.
Intern identifierare: TN 2023-1241

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd
Ytterligare klassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

5.1.2. Leveransplats

Land: Sverige
Var som helst i det aktuella landet
Kompletterande information: Stockholm Sverige

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2
Ytterligare information om förlängningar: Förlängning är 24 månader

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 30 000 000,00 SEK

5.1.6. Allmänna upplysningar

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel
Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

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: Förvaltningsrätten
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Region Stockholm, Trafiknämnden
Organisation som undertecknar kontraktet: Region Stockholm, Trafiknämnden

6. Resultat

Värdet av alla de kontrakt som tilldelas i det här förfarandet: 40 000 000,00 SEK

6.1. Resultat – delkontraktets id: LOT-0000

Status på val av vinnare: Minst en vinnare har valts ut.

6.1.2. Information om vinnarna

Verklig ägare:
Officiellt namn: Artvise AB
Anbud:
Identifierare för anbudsgivare: Region Stockholm
Identifierare för del eller grupp av delar: LOT-0000
Anlitande av underleverantör: Nej
Information om kontraktet:
Identifierare för kontraktet: -
Titel: Ärendehanteringssystem för kundtjänst-Artvise AB
Datum då vinnaren utsågs: 29/08/2024
Organisation som undertecknar kontraktet: Region Stockholm, Trafiknämnden

6.1.3. Anbud som inte vann

Anbud som inte vann:
Officiellt namn: Luxoft Sweden AB
Anbud:
Identifierare för anbudsgivare: DXC Customer Engagement - Boomerang Region Stockholm
Identifierare för del eller grupp av delar: LOT-0000
Anlitande av underleverantör: Nej
Anbud som inte vann:
Officiellt namn: Arctic Group AB
Anbud:
Identifierare för anbudsgivare: Arctic Group AB
Identifierare för del eller grupp av delar: LOT-0000
Anlitande av underleverantör: Nej

6.1.4. Statistisk information

Inkomna anbud eller intresseanmälningar:
Typ av inlämningar: Anbudsansökan
Antal anbud, anbudsansökningar och intresseanmälningar som inkommit: 17

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Region Stockholm, Trafiknämnden
Registreringsnummer: 2321000016
Avdelning: Upphandling
Postadress: Lindhagensgatan 100
Ort: STOCKHOLM
Postnummer: 10573
Del av land (NUTS): Stockholms län (SE110)
Land: Sverige
Kontaktpunkt: David Näslund

E-postadress: david.naslund@regionstockholm.se
Tfn: 08-6861600
Webbadress: http://www.regionstockholm.se
Den här organisationens roller:
Upphandlare
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet
Organisation som undertecknar kontraktet

8.1. ORG-0002
Officiellt namn: Förvaltningsrätten
Registreringsnummer: 202100-2742
Ort: Stockholm
Postnummer: 115 76
Del av land (NUTS): Stockholms län (SE110)
Land: Sverige
E-postadress: forvaltningsrattenistockholm@dom.se
Tfn: 08-561 680 00
Webbadress: https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-stockholm/
Den här organisationens roller:
Prövningsorganisation

8.1. ORG-0003
Officiellt namn: Artvise AB
Registreringsnummer: 5567674857
Avdelning: Försäljning
Postadress: Servicegatan 1
Ort: SKELLEFTEÅ
Postnummer: 93176
Del av land (NUTS): Västerbottens län (SE331)
Land: Sverige
Kontaktpunkt: Lars Ögren
E-postadress: lars.ogren@artvise.se
Tfn: 0910-39500
Den här organisationens roller:
Anbudsgivare
Vinnare av de här delkontrakten: LOT-0000

8.1. ORG-0004
Officiellt namn: Luxoft Sweden AB
Registreringsnummer: 5567804199
Avdelning: Luxoft Sweden AB
Postadress: LILLA BOMMEN 6 7TR
Ort: Göteborg
Postnummer: 411 04
Del av land (NUTS): Västra Götalands län (SE232)
Land: Sverige
Kontaktpunkt: Rebecca Håkansson
E-postadress: rhakansson@dxc.com
Tfn: 031-7605801
Den här organisationens roller:
Anbudsgivare

8.1. ORG-0005

Officiellt namn: Arctic Group AB
Registreringsnummer: 5565086518
Avdelning: Försäljning
Postadress: Västra Varvsgatan 31
Ort: LULEÅ
Postnummer: 97236
Del av land (NUTS): Norrbottens län (SE332)
Land: Sverige
Kontaktpunkt: Fredrik Åström
E-postadress: fredrik.astrom@arcticgroup.se
Tfn: 0920-295900
Den här organisationens roller:
Anbudsgivare

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: cb2438c1-f75e-45cc-9556-a4342cd81ec6 - 01
Formulärtyp: Resultat
Meddelandetyp: Meddelande om upphandlings- eller koncessionstilldelning – standardsystem
Meddelandets undertyp: 30
Avsändningsdatum för meddelandet: 04/10/2024 11:42:52 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 04/10/2024 11:42:58 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: svenska
Meddelandets publiceringsnummer: 600587-2024
EUT S-nummer: 195/2024
Publiceringsdatum: 07/10/2024