












#### Upphandlande organisation

Ystad Kommun  
Ebba Liljeqvist

#### Upphandling

CRM-system  
25/119  
Publicerad 2025-05-06 08:58  
Sista anbudsdag: 2025-06-05 23:59

#### Symbolförklaring

 Texten ingår i annonsen	 Texten ingår i kvalificeringen
 Texten kommer att ingå i avtalet	 Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
 Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas	 Texten/frågan innehåller ESPD-krav
 Frågan är viktad och ingår i utvärderingen	 Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
 Frågan ställs endast upplysningsvis	 Frågan besvaras av upphandlaren
 Frågan är markerad för särskild uppföljning	

## 4. Utvärderingsmodell

### 4.1 Utvärderingsgrund

Beställaren kommer att tilldela den anbudsgivare vars anbud är det ekonomiskt mest fördelaktiga.

Vilket anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga ska utvärderas enligt följande grund:

Bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

### 4.2 Utvärderingsmodell

Prövning av avropssvar sker stegvis.

Först kommer beställaren kontrollera att ställda ska-krav är uppfyllda. Därefter kommer beställaren kontrollera och betygsätta de utvärderingskriterier som anges under 4.2.1-4.2.2. Vid bedömningen kommer följande tilldelningskriterier att beaktas:

- Kvalitet: 60%
- Pris: 40%

För utvärdering kommer den så kallade uppräkningsstalsmodellen att användas. Denna modell innebär att utvärderingen utgår ifrån respektive anbuds anbudssumma. Utvärderingen av kvalitetskriterierna kommer att resultera i ett antal kvalitetspoäng. För varje poängs avvikelse från maximal poäng kommer anbudsgivaren belastas med ett prispåslag på offererad anbudssumma.

Angiven viktning av pris och kvalitet ger ett uppräkningsstal, som i sin tur används för att räkna fram ett prispåslag. Utifrån fördelning kvalitet 60% och pris 40% blir uppräkningsstalet 1,5.

Se Bilaga 1 Kontaktcenter för sammanställning Bör-krav och de användarfall som ska demonstreras

och bedömas.

## 4.2.1 Pris

### a. Priser skall anges nedan



Prismatris. 4 rader

Specifikation	Kvantitet	Enhet	Pris per enhet (SEK)
Totalpris för implementering	1	st	
Fast årlig avgift för licenskostnad och nyttjanderätt samt support och underhållskostnad	10	år	
Konsulttimmar (distans)	20	timmar	
Konsulttimmar (på plats, Ystads kommun)	10	timmar	

### b. Priser för optioner skall anges nedan



Prismatris. 4 rader

Specifikation	Kvantitet	Enhet	Pris per enhet (SEK)
Lönehanteringssystem (modul för internhantering för löneenheten)	1	år	
IT-helpdesk (modul för interhantering för IT-enheten)	1	år	
Kommunikation (modul för internhantering för kommunikationsenheten)	1	år	
Onboarding/implementering av en modul	1	st	

## 4.2.2 Utvärdering av kvalitet

Utvärderingsgrunden är bästa förhållande med pris och kvalitet. Följande kriterier kommer utvärderas:

### Anbudspresentation.

Kvalificerade anbudsgivare ska kunna visa att funktionalitet och uppfyllande av kraven stämmer med inlämnade beskrivningar. Detta kommer att hanteras genom ett antal användarfall. Visningen av de olika momenten ska genomföras i aktuellt system, ej via exempelvis bildspel Microsoft PowerPoint.

Presentationen av användarfallen ligger till grund för utvärderingen av systemet och ska komplettera och säkerställa trovärdigheten i lämnade uppgifter och sker i ett möte med beställarens referensgrupp.

### Referensgruppens bedömning

Beställarens avsikt med systemet är ett användarvänligt system bestående av olika processer som ska vara designat för att i sitt huvudsakliga syfte att effektivisera ärendehantering. För att erhålla poäng i presentationen enligt nedan är det avgörande att anbudsgivaren besitter omfattande kunskaper om systemet och dess användarnytta samt hur systemets funktioner och möjligheter lyfts fram i användarfallen.

Bedömningen görs individuellt per enskild bedömningspunkt i varje avsnitt och summeras till en sammanlagd poäng.

**Bedömningsskala för respektive användarfall**

- 100 p Upplevs ge mycket hög grad av funktionalitet, användarnytta och användarvänlighet, mycket genomtänkt
- 75 p Upplevs ge hög grad av funktionalitet, användarnytta och användarvänlighet, genomtänkt
- 50 p Upplevs acceptabel, godkänd, motsvarar förväntningar
- 25 p Upplevs ge mindre god funktionalitet, användarnytta och användarvänlighet
- 0 p Upplevs sakna stöd, kvalitetsbrister, bristfälligt svar etc

I det fall anbudets uppnådda totala poängvärde för bedömning inte överstiger 50% av maximalt poängvärde, uppnår anbudet inte lägst förväntat kvalitetsgränsvärde för att tilldelas kontrakt.

**Praktiskt upplägg**

Presentationen kommer att genomföras digitalt via Teams. Beställaren har för avsikt att anbudspresentationerna genomförs under vecka: 27.

Varje anbudsgivare erbjuds 3 h för presentation inklusive uppehåll för kortare pauser. Anbudsgivare får inte överskrida denna tidsram, men kan välja att inte utnyttja hela den avsatta tiden.

**Bifoga ifylld bilaga 6. Kontaktcenter**

Bifogad fil

