

612181-2026 - Състезателна процедура

Швеция – Софтуерни пакети и информационни системи – Kontaktcenter

OJ S 171/2026 04/09/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Доставки

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Migrationsverket

Електронна поща: info@migrationsverket.se

Правна категория на купувача: Орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Kontaktcenter

Описание: Välkomna att lämna anbud till Migrationsverket. Migrationsverket bjuder härmed in leverantörer att lämna anbud i denna upphandling av kontaktcenter. Upphandlingen avser en ny kontaktcenterplattform (vidare kallad Systemet). Systemet ska hantera besvarande av telefonsamtal och e-postmeddelanden från allmänheten och hantera styrning och uppföljning av inkomna ärenden (mail och inkomna samtal). Systemet ska tillhandahålla funktionalitet för Callback och en modul för schemaläggning. Kö- och individstatistik ska också hanteras i Systemet. Efter att införandet av Systemet är genomfört beräknas cirka 200 samtidiga Agenter och 20 Administratörer arbeta i Systemet. Migrationsverket tar emot cirka 1 400 000 inkommande samtal och 400 000 mail per år i nuvarande kontaktcentersystem. Systemet behöver vara dimensionerat för att klara av efterfrågan, som kan variera över tid. Systemet ska driftas som privat molntjänst. Systemets kärnfunktioner – det vill säga hantering av samtal, e-post och schemalägningsmodul – ska driftas i en serverhall som ägs eller exklusivt hyrs av leverantören (eller dess underleverantör) och denna ska ha sin fysiska placering inom EU /EES. Leverantören ska ha full tekniskt och administrativ kontroll över hårdvara, nät och driftplattform i serverhallen. Migrationsverket kommer att tillhandahålla en separat tjänst för kryptering av fritext i inkommande e-postmeddelanden innan dessa når Systemet. Denna krypteringstjänst ska driftas lokalt av Migrationsverket. Den tekniska utformningen av tjänsten är ännu inte fullt definierad, utan kommer att utvecklas i dialog med leverantören under införandeprojektet. Systemet ska kunna hantera e-postflöden där fritextinnehåll är krypterat vid mottagande och dekrypteras klientnära i Agentens webbläsare genom en komponent som tillhandahålls av Migrationsverket. Leverantören ansvarar inte för utveckling eller drift av denna krypteringstjänst, men ska säkerställa att Systemet är tekniskt kompatibelt med dess funktionssätt och stödjer säker hantering av krypterade e-postmeddelanden i enlighet med kravspecifikationen. Integrationer mot Windowsmiljön och Migrationsverkets telefonioperatör ska ingå. Anbudsgivaren ska i upphandlingen offerera: Privat molntjänst som är komplett och uppfyller de i upphandlingen uppställda obligatoriska kraven och de utvärderingskrav som Leverantören accepterat. Införandeprojekt som inkluderar planering, Integrationer, Konfigurerings av systeminställningar, intrimning och testning av Systemet till fullt driftfärdigt skick. Systemet ska bli uppsatt i en test- och utbildningsmiljö, samt produktionsmiljö. Integrationer mot Migrationsverkets System, vilka framgår av Kravspecifikationen. Nödvändig

dokumentation för genomförande av Integration/er.Dokumentation.Utbildning.Option om bl.a. skärmspeglingsfunktion (co-browsing) och chattfunktionKonsulttjänster i anknytning till Systemet.Tjänster för support, felrättning och vidareutveckling av Systemet
Идентификатор на процедурата: b68e7b25-19a9-4b26-aa49-173358da41b9
Вид процедура: Договаряне с предварително публикуване на покана за участие в състезателна процедура / състезателна с договаряне
Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

Основна класификация (cprv): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Östergötlands län (SE123)
Държава: Швеция

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 15 000 000,00 SEK

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/EC

2.1.6. Основания за изключване

Источници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Kontaktcenter

Описание: Välkomna att lämna anbud till Migrationsverket. Migrationsverket bjuder härmed in leverantörer att lämna anbud i denna upphandling av kontaktcenter. Upphandlingen avser en ny kontaktcenterplattform (vidare kallad Systemet). Systemet ska hantera besvarande av telefonsamtal och e-postmeddelanden från allmänheten och hantera styrning och uppföljning av inkomna ärenden (mail och inkomna samtal). Systemet ska tillhandahålla funktionalitet för Callback och en modul för schemaläggning. Kö- och individstatistik ska också hanteras i Systemet. Efter att införandet av Systemet är genomfört beräknas cirka 200 samtidiga Agenter och 20 Administratörer arbeta i Systemet. Migrationsverket tar emot cirka 1 400 000 inkommande samtal och 400 000 mail per år i nuvarande kontaktcentersystem. Systemet behöver vara dimensionerat för att klara av efterfrågan, som kan variera över tid. Systemet ska driftas som privat molntjänst. Systemets kärnfunktioner – det vill säga hantering av samtal, e-post och schemalägningsmodul – ska driftas i en serverhall som ägs eller exklusivt hyrs av leverantören (eller dess underleverantör) och denna ska ha sin fysiska placering inom EU /EES. Leverantören ska ha full tekniskt och administrativ kontroll över hårdvara, nät och driftplattform i serverhallen. Migrationsverket kommer att tillhandahålla en separat tjänst för kryptering av fritext i inkommande e-postmeddelanden innan dessa når Systemet. Denna krypteringstjänst ska driftas lokalt av Migrationsverket. Den tekniska utformningen av tjänsten är ännu inte fullt definierad, utan kommer att utvecklas i dialog med leverantören under införandeprojektet. Systemet ska kunna hantera e-postflöden där fritextinnehåll är krypterat vid mottagande och dekrypteras klientnära i Agentens webbläsare genom en komponent som tillhandahålls av Migrationsverket. Leverantören ansvarar inte för utveckling eller drift av denna krypteringstjänst, men ska säkerställa att Systemet är tekniskt kompatibelt med dess

функционssätt och stödjer säker hantering av krypterade e-postmeddelanden i enlighet med kravspecifikationen. Integrationer mot Windowsmiljön och Migrationsverkets telefonioperatör ska ingå. Anbudsgivaren ska i upphandlingen offerera: Privat molntjänst som är komplett och uppfyller de i upphandlingen uppställda obligatoriska kraven och de utvärderingskrav som Leverantören accepterat. Införande projekt som inkluderar planering, Integrationer, Konfigurering av systeminställningar, intrimning och testning av Systemet till fullt driftfärdigt skick. Systemet ska bli uppsatt i en test- och utbildningsmiljö, samt produktionsmiljö. Integrationer mot Migrationsverkets System, vilka framgår av Kravspecifikationen. Nödvändig dokumentation för genomförande av Integration/er. Dokumentation. Utbildning. Option om bl.a. skärmspeglingsfunktion (co-browsing) och chattfunktion. Konsulttjänster i anknytning till Systemet. Tjänster för support, felrättning och vidareutveckling av Systemet

Вътрешен идентификатор: urn:eavrop:mdn:ProcurementProject:131827:Lot:1

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

Основна класификация (cpv): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Östergötlands län (SE123)
Държава: Швеция

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 15/01/2027

Крайна дата на продължителността: 14/01/2035

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 0

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

Информация за втория етап на двуетапна процедура:

Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 3
Процедурата ще бъде извършена на няколко последователни етапа. На всеки етап може да бъдат отстранени някои участници

Купувачът си запазва правото да възложи поръчката въз основа на първоначалните оферти без допълнително договаряне

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: шведски

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 02/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Все още не е известно

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Förvaltningsrätten i Linköping

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Migrationsverket

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Förvaltningsrätten i Linköping

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Migrationsverket

Регистрационен номер: 202100-2163

Пощенски адрес: Slottsgatan 82

Град: NORRKÖPING

Пощенски код: 60170

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Държава: Швеция

Електронна поща: info@migrationsverket.se

Телефон: 077-1235235

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Antirio AB

Регистрационен номер: 556533-8133

Пощенски адрес: GÅRDSVÄGEN 18

Град: Solna

Пощенски код: 169 70

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Stockholms län (SE110)

Държава: Швеция
Електронна поща: support@e-avrop.com
Телефон: 08-501 190 00
Интернет адрес: <https://www.e-avrop.com>

Роли на тази организация:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Förvaltningsrätten i Linköping
Регистрационен номер: 202100-2742
Пощенски адрес: Box 406
Град: Linköping
Пощенски код: 581 04
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Östergötlands län (SE123)
Държава: Швеция
Електронна поща: forvaltningsrattenilinkoping@dom.se
Телефон: +46 13-25 11 00
Интернет адрес: <https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-linkoping/>

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)
Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 3fad4ca1-10c9-45b4-a6ff-6fc450c9e172 - 01
Вид на формуляра: Състезателна процедура
Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Подвид на обявлението: 16
Дата на изпращане на известието: 02/09/2026 15:31:41 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: шведски
Номер на публикуване на обявлението: 612181-2026
Номер на броя на ОВ S: 171/2026
Дата на публикуване: 04/09/2026