

301782-2026 - Konkurrencevilkår

Sverige – Forretningstjenesteydelser: forskrifter, markedsføring, rådgivning, rekruttering, trykning og sikkerhed – Kundenservicetelefoni

OJ S 85/2026 04/05/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Botkyrka kommun

E-mail: john.torbjornsson@effso.se

Køberens retlige status: Regional myndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Kundenservicetelefoni

Beskrivelse: AB Botkyrkabyggen, (hädanefter Beställaren), mål med upphandlingen är att ingå avtal med en leverantör för att leverera en bra kundservice gentemot Beställarens hyresgäster och bostadssökanden, i enlighet med Beställarens instruktioner. Beställarens mål med kundservicen är högre kundnöjdhet genom kortare svarstider och fler lösta ärenden.

Identifikator for proceduren: d378676a-559e-47b9-883b-f5df189090d6

Intern ID: 26/0083

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79000000 Forretningstjenesteydelser: forskrifter, markedsføring, rådgivning, rekruttering, trykning og sikkerhed

Supplerende klassifikation (cpv): 64000000 Post- og telekommunikationstjenester, 64214200

Telefonomstillingstjenester, 79342300 Kundetjenester, 79342320 Kundepleje, 79510000

Telefonpasning, 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Sverige

Yderligere oplysninger: -

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 11 000 000,00 SEK

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: Kundenservicetelefoni

Beskrivelse: AB Botkyrkabyggen, (hädanefter Beställaren), mål med upphandlingen är att ingå avtal med en leverantör för att leverera en bra kundservice gentemot Beställarens hyresgäster och bostadssökanden, i enlighet med Beställarens instruktioner. Beställarens mål med kundservicen är högre kundnöjdhet genom kortare svarstider och fler lösta ärenden.

Intern ID: Kundenservicetelefoni

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79000000 Forretningstjenesteydelser: forskrifter, markedsføring, rådgivning, rekruttering, trykning og sikkerhed

Supplerende klassifikation (cpv): 64000000 Post- og telekommunikationstjenester, 64214200

Telefonomstillingstjenester, 79342300 Kundetjenester, 79342320 Kundepleje, 79510000

Telefonpasning, 79512000 Callcenter

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Sverige

Yderligere oplysninger: -

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 08/07/2026

Varigheds slutdato: 08/07/2030

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 11 000 000,00 SEK

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Mindsteantallet af ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 3

Det højeste antal ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 3

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: svensk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Förvaltningsrätten i Stockholm

Oplysninger om klagefrister: Se upphandlingsdokumenten

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Botkyrka kommun

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Förvaltningsrätten i Stockholm

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Botkyrka kommun

Registreringsnummer: 212000-2882

Postadresse: Munkhättevägen 45

By: Tumba

Postnummer: 147 85

Landsdel (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Sverige

Enhed: John Torbjörnsson

E-mail: john.torbjornsson@effso.se

Telefon: 46-761002937

Internetadresse: <http://www.botkyrka.se>

Køberprofil: <http://www.botkyrka.se>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Förvaltningsrätten i Stockholm

Registreringsnummer: 202100-2742

Postadresse: Tegeluddsvägen 1

By: Stockholm

Postnummer: 11541

Landsdel (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Sverige

E-mail: forvaltningsrattenistockholm@dom.se

Telefon: +46 856168000

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 7ece29aa-ee42-444c-8131-082e2994c74c - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 29/04/2026 13:52:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: svensk

Bekendtgørelsesnummer: 301782-2026

EUT-S-nummer: 85/2026

Offentliggørelsesdato: 04/05/2026