

441409-2026 - Konkurrencevilkår

Sverige – Callcenter – Extern Kundtjänst

OJ S 121/2026 26/06/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: MKB Fastighets Aktiebolag

E-mail: oliver@ecenea.se

Køberens retlige status: Offentlig virksomhed, der styres af en regional myndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Boliger og offentlige faciliteter

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Extern Kundtjänst

Beskrivelse: Upphandlingen avser att täcka MKB Fastighets ABs (MKB) behov av extern kundtjänst. MKB kommer att ha behov av en (1) leverantör som bistår MKBs ordinarie personal inom kundtjänst med att ta emot inkomna samtal till kundtjänst, vägleda MKBs kunder, svara på allmänna frågor gällande bostadskö och parkering, hantera serviceärenden och felanmälningar.

Identifikator for proceduren: 39665331-07a8-4fca-8151-756bd7104c63

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79000000 Forretningstjenesteydelser: forskrifter, markedsføring, rådgivning, rekruttering, trykning og sikkerhed, 79510000 Telefonpasning

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Skåne län (SE224)

Land: Sverige

Yderligere oplysninger: -

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 17 000 000,00 SEK

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: Extern Kundtjänst

Beskrivelse: Upphandlingen avser att täcka MKB Fastighets ABs (MKB) behov av extern kundtjänst. MKB kommer att ha behov av en (1) leverantör som bistår MKBs ordinarie personal inom kundtjänst med att ta emot inkomna samtal till kundtjänst, vägleda MKBs kunder, svara på allmänna frågor gällande bostadskö och parkering, hantera serviceärenden och felanmälningar.

Intern ID: Extern Kundtjänst

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 79000000 Forretningstjenesteydelser: forskrifter, markedsføring, rådgivning, rekruttering, trykning og sikkerhed, 79510000 Telefonpasning

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Skåne län (SE224)

Land: Sverige

Yderligere oplysninger: -

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 01/12/2026

Varigheds slutdato: 30/11/2027

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 17 000 000,00 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

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=94824>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=94824>

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

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 14/08/2026 23:59:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 184 Døgn

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 Malmö

Oplysninger om klagefrister: Se upphandlingsdokumenten

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: MKB Fastighets Aktiebolag

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

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: MKB Fastighets Aktiebolag

Registreringsnummer: 556049-1432

Postadresse: Box 504 05

By: Malmö

Postnummer: 202 14

Landsdel (NUTS): Skåne län (SE224)

Land: Sverige

Enhed: Oliver Demm

E-mail: oliver@ecenea.se

Telefon: 0722176764

Internetadresse: <https://www.mkbfastighet.se/>

Køberprofil: <https://www.mkbfastighet.se/>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Förvaltningsrätten i Malmö

Registreringsnummer: 202100-2742

Postadresse: Kalendegatan 6

By: Malmö

Postnummer: 21135

Landsdel (NUTS): Skåne län (SE224)

Land: Sverige

E-mail: forvaltningsrattenimalmo@dom.se

Telefon: +46 40353500

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: b743f316-e6d2-4ef2-8781-f102ae60466d - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 24/06/2026 15:46:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: svensk

Bekendtgørelsesnummer: 441409-2026

EUT-S-nummer: 121/2026

Offentliggørelsesdato: 26/06/2026