

301782-2026 - Wettbewerb

Schweden – Dienstleistungen für Unternehmen: Recht, Marketing, Consulting, Einstellungen, Druck und Sicherheit – Kundenservicetelefonie

OJ S 85/2026 04/05/2026

**Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Botkyrka kommun

E-Mail: john.torbjornsson@effso.se

Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Kundenservicetelefonie

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: d378676a-559e-47b9-883b-f5df189090d6

Interne Kennung: 26/0083

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79000000 Dienstleistungen für Unternehmen: Recht, Marketing, Consulting, Einstellungen, Druck und Sicherheit

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64000000 Post- und Fernmeldedienste, 64214200

Telefonzentraldienste, 79342300 Kundendienst, 79342320 Kundenbetreuung, 79510000

Telefonauftragsdienste, 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Schweden

Zusätzliche Informationen: -

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 11 000 000,00 SEK

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Kundenservicetelefonie

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: Kundenservicetelefonie

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79000000 Dienstleistungen für Unternehmen: Recht, Marketing, Consulting, Einstellungen, Druck und Sicherheit

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64000000 Post- und Fernmeldedienste, 64214200

Telefonzentraldienste, 79342300 Kundendienst, 79342320 Kundenbetreuung, 79510000

Telefonauftragsdienste, 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Schweden

Zusätzliche Informationen: -

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 08/07/2026

Enddatum der Laufzeit: 08/07/2030

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 11 000 000,00 SEK

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

5.1.11. Auftragsunterlagen

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

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Schwedisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Förvaltningsrätten i Stockholm

Informationen über die Überprüfungsfristen: Se upphandlingsdokumenten

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Botkyrka kommun

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Förvaltningsrätten i Stockholm

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Botkyrka kommun

Registrierungsnummer: 212000-2882

Postanschrift: Munkhättvägen 45

Stadt: Tumba

Postleitzahl: 147 85

Land, Gliederung (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Schweden

Kontaktperson: John Torbjörnsson

E-Mail: john.torbjornsson@effso.se

Telefon: 46-761002937

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

Profil des Erwerbers: <http://www.botkyrka.se>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Förvaltningsrätten i Stockholm

Registrierungsnummer: 202100-2742

Postanschrift: Tegeluddsvägen 1

Stadt: Stockholm

Postleitzahl: 11541

Land, Gliederung (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Schweden

E-Mail: forvaltningsrattenistockholm@dom.se

Telefon: +46 856168000

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 7ece29aa-ee42-444c-8131-082e2994c74c - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 29/04/2026 13:52:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Schwedisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 301782-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 85/2026

Datum der Veröffentlichung: 04/05/2026