

301782-2026 - Διαγωνισμός

Σουηδία – Επιχειρηματικές υπηρεσίες: νομικές, μάρκετινγκ, παροχής συμβουλών, πρόσληψης, εκτύπωσης και ασφάλειας – Kundservicetelefoni

OJ S 85/2026 04/05/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Botkyrka kommun

Email: john.torbjornsson@effso.se

Νομική μορφή αγοραστή: Περιφερειακή αρχή

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Kundservicetelefoni

Περιγραφή: AB Botkyrkabyggen, (hädanefters 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: d378676a-559e-47b9-883b-f5df189090d6

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 26/0083

Είδος διαδικασίας: Με διαπραγμάτευση με προηγούμενη δημοσίευση προκήρυξης διαγωνισμού/ανταγωνιστική διαδικασία με διαπραγμάτευση

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79000000 Επιχειρηματικές υπηρεσίες: νομικές, μάρκετινγκ, παροχής συμβουλών, πρόσληψης, εκτύπωσης και ασφάλειας

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 64000000 Υπηρεσίες ταχυδρομείων και τηλεπικοινωνιών, 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου, 79342300 Υπηρεσίες πελατείας, 79342320

Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, 79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων, 79512000 Κέντρο κλήσεων

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Stockholms län (SE110)

Χώρα: Σουηδία

Πρόσθετες πληροφορίες: -

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 11 000 000,00 SEK

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0001

Τίτλος: Kundenservicetelefoni

Περιγραφή: 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.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: Kundenservicetelefoni

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79000000 Επιχειρηματικές υπηρεσίες: νομικές, μάρκετινγκ, παροχής συμβουλών, πρόσληψης, εκτύπωσης και ασφάλειας

Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 64000000 Υπηρεσίες ταχυδρομείων και τηλεπικοινωνιών, 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου, 79342300 Υπηρεσίες πελατείας, 79342320

Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, 79510000 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων, 79512000 Κέντρο κλήσεων

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Stockholms län (SE110)

Χώρα: Σουηδία

Πρόσθετες πληροφορίες: -

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 08/07/2026

Ημερομηνία λήξης διάρκειας: 08/07/2030

5.1.5. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 11 000 000,00 SEK

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Στόχος των στρατηγικών δημοσίων συμβάσεων: Καμία στρατηγική δημόσια σύμβαση

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

Πληροφορίες σχετικά με το δεύτερο στάδιο σε διαδικασία δύο σταδίων:

Ελάχιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 3

Μέγιστος αριθμός υποψηφίων που θα κληθούν να συμμετάσχουν στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας: 3

Η διαδικασία διεξάγεται σε διαδοχικές φάσεις. Σε κάθε φάση, ορισμένοι συμμετέχοντες μπορεί να αποκλειστούν

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

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

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: σουηδικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των αιτήσεων συμμετοχής: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, χωρίς επανεκκίνηση διαγωνισμού

Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 1

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Förvaltningsrätten i Stockholm

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: Se upphandlingsdokumenten

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Botkyrka kommun

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Förvaltningsrätten i Stockholm

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Botkyrka kommun

Αριθμός καταχώρισης: 212000-2882

Ταχυδρομική διεύθυνση: Munkhättvägen 45

Πόλη: Tumba

Ταχυδρομικός κώδικας: 147 85

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Stockholms län (SE110)

Χώρα: Σουηδία
Πρόσωπο επικοινωνίας: John Torbjörnsson
Email: john.torbjornsson@effso.se
Τηλέφωνο: 46-761002937
Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.botkyrka.se>
Προφίλ αγοραστή: <http://www.botkyrka.se>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Förvaltningsrätten i Stockholm
Αριθμός καταχώρισης: 202100-2742
Ταχυδρομική διεύθυνση: Tegeluddsvägen 1
Πόλη: Stockholm
Ταχυδρομικός κώδικας: 11541
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Stockholms län (SE110)
Χώρα: Σουηδία
Email: forvaltningsrattenistockholm@dom.se
Τηλέφωνο: +46 856168000

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 7ece29aa-ee42-444c-8131-082e2994c74c - 01
Είδος εντύπου: Διαγωνισμός
Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υποείδος προκήρυξης: 16
Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 29/04/2026 13:52:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης
Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: σουηδικά
Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 301782-2026
Αριθμός τεύχους EE S: 85/2026
Ημερομηνία δημοσίευσης: 04/05/2026