

**Sweden-Gothenburg: Customer services**  
**OJ S 202/2022 19/10/2022**  
**Contract notice – utilities**  
**Services**

**Legal Basis:**

Directive 2014/25/EU

---

**Section I: Contracting entity**

**I.1. Name and addresses**

Official name: Västtrafik AB  
National registration number: 556558-5873  
Postal address: Box 405  
Town: GÖTEBORG  
NUTS code: SE232 Västra Götalands län  
Postal code: 40126  
Country: Sweden  
Contact person: Lennart Karlberg  
E-mail: [lennart.karlberg@vasttrafik.se](mailto:lennart.karlberg@vasttrafik.se)  
**Internet address(es):**  
Main address: <http://www.vasttrafik.se>

**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://tendsign.com/doc.aspx?Uniqueld=afsodctwoo&GoTo=Docs>  
Additional information can be obtained from the abovementioned address  
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://tendsign.com/doc.aspx?Uniqueld=afsodctwoo&GoTo=Tender>

**I.6. Main activity**

Recreation, culture and religion

---

**Section II: Object**

**II.1. Scope of the procurement**

**II.1.1. Title**

Kundservice 1:a linje 2024  
Reference number: D-nr: 1-784-22

**II.1.2. Main CPV code**

79342300 Customer services

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Upphandlingen avser Kundservice 1:a linjen. Kundservice 1:a linjes uppdrag är att ta emot och hantera frågor, synpunkter, reklamationer samt försäljning av biljetter.

I uppdraget ingår att ta emot ärenden i telefon, via chatt, direktmeddelande i sociala medier och fysiskt i Kundcentret. Kundcentret är Västtrafiks fysiska mötesplats för det personliga kundmötet och köp av biljetter. Västtrafik kommer att anvisa en lokal för kanalen Kundcenter där leverantören ska vara hyresgäst.

#### **II.1.5. Estimated total value**

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

### **II.2. Description**

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

63710000 Support services for land transport, 63712000 Support services for road transport, 63712100 Bus station services, 64214200 Telephone switchboard services, 72253000 Helpdesk and support services, 79990000 Miscellaneous business-related services

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: SE232 Västra Götalands län

Main site or place of performance: Göteborg

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Upphandlingen avser Kundservice 1:a linjen. Kundservice 1:a linjes uppdrag är att ta emot och hantera frågor, synpunkter, reklamationer samt försäljning av biljetter.

I uppdraget ingår att ta emot ärenden i telefon, via chatt, direktmeddelande i sociala medier och fysiskt i Kundcentret. Kundcentret är Västtrafiks fysiska mötesplats för det personliga kundmötet och köp av biljetter. Västtrafik kommer att anvisa en lokal för kanalen Kundcenter där leverantören ska vara hyresgäst.

#### **II.2.5. Award criteria**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

#### **II.2.6. Estimated value**

#### **II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Start: 20/06/2023 End: 21/06/2028

This contract is subject to renewal: no

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

#### **II.2.11. Information about options**

Options: no

#### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

#### **II.2.14. Additional information**

### **Section IV: Procedure**

---

#### **IV.1. Description**

**IV.1.1. Type of procedure**

Negotiated procedure with prior call for competition

**IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system****IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

**IV.2. Administrative information****IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 14/11/2022 Local time: 23:59

**IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates****IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

Swedish

**IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender**

Tender must be valid until: 12/04/2023

**Section VI: Complementary information**

---

**VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: no

**VI.3. Additional information**

Mercell annons: <https://opic.com/id/afsodctwoo>

**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: Förvaltningsrätten i Jönköping

Town: Jönköping

Country: Sweden

**VI.5. Date of dispatch of this notice**

14/10/2022