

612181-2026 - Competition

Sweden – Software package and information systems – Kontaktcenter

OJ S 171/2026 04/09/2026

Contract or concession notice – standard regime

Supplies

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Migrationsverket

Email: info@migrationsverket.se

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Kontaktcenter

Description: Välkomna att lämna anbud till Migrationsverket. Migrationsverket bjuder härmed in leverantörer att lämna anbud i denna upphandling av kontaktcenter. Upphandlingen avser en ny kontaktcenterplattform (vidare kallad Systemet). Systemet ska hantera besvarande av telefonsamtal och e-postmeddelanden från allmänheten och hantera styrning och uppföljning av inkomna ärenden (mail och inkomna samtal). Systemet ska tillhandahålla funktionalitet för Callback och en modul för schemaläggning. Kö- och individstatistik ska också hanteras i Systemet. Efter att införandet av Systemet är genomfört beräknas cirka 200 samtidiga Agenter och 20 Administratörer arbeta i Systemet. Migrationsverket tar emot cirka 1 400 000 inkommande samtal och 400 000 mail per år i nuvarande kontaktcentersystem. Systemet behöver vara dimensionerat för att klara av efterfrågan, som kan variera över tid. Systemet ska drivas som privat molntjänst. Systemets kärnfunktioner – det vill säga hantering av samtal, e-post och schemalägningsmodul – ska drivas i en serverhall som ägs eller exklusivt hyrs av leverantören (eller dess underleverantör) och denna ska ha sin fysiska placering inom EU /EES. Leverantören ska ha full tekniskt och administrativ kontroll över hårdvara, nät och driftplattform i serverhallen. Migrationsverket kommer att tillhandahålla en separat tjänst för kryptering av fritext i inkommande e-postmeddelanden innan dessa når Systemet. Denna krypteringstjänst ska drivas lokalt av Migrationsverket. Den tekniska utformningen av tjänsten är ännu inte fullt definierad, utan kommer att utvecklas i dialog med leverantören under införandeprojektet. Systemet ska kunna hantera e-postflöden där fritextinnehåll är krypterat vid mottagande och dekrypteras klientnära i Agentens webbläsare genom en komponent som tillhandahålls av Migrationsverket. Leverantören ansvarar inte för utveckling eller drift av denna krypteringstjänst, men ska säkerställa att Systemet är tekniskt kompatibelt med dess funktionssätt och stödjer säker hantering av krypterade e-postmeddelanden i enlighet med kravspecifikationen. Integrationer mot Windowsmiljön och Migrationsverkets telefonioperatör ska ingå. Anbudsgivaren ska i upphandlingen offerera: Privat molntjänst som är komplett och uppfyller de i upphandlingen uppställda obligatoriska kraven och de utvärderingskrav som Leverantören accepterat. Införandeprojekt som inkluderar planering, Integrationer, Konfigurerings av systeminställningar, intrimning och testning av Systemet till fullt driftfärdigt skick. Systemet ska bli uppsatt i en test- och utbildningsmiljö, samt produktionsmiljö. Integrationer mot Migrationsverkets System, vilka framgår av Kravspecifikationen. Nödvändig

dokumentation för genomförande av Integration/er.Dokumentation.Utbildning.Option om bl.a. skärmspeglingsfunktion (co-browsing) och chattfunktionKonsulttjänster i anknytning till Systemet.Tjänster för support, felrättning och vidareutveckling av Systemet
Procedure identifier: b68e7b25-19a9-4b26-aa49-173358da41b9
Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation
The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48000000 Software package and information systems

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Country: Sweden

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 15 000 000,00 SEK

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Kontaktcenter

Description: Välkomna att lämna anbud till Migrationsverket. Migrationsverket bjuder härmed in leverantörer att lämna anbud i denna upphandling av kontaktcenter. Upphandlingen avser en ny kontaktcenterplattform (vidare kallad Systemet). Systemet ska hantera besvarande av telefonsamtal och e-postmeddelanden från allmänheten och hantera styrning och uppföljning av inkomna ärenden (mail och inkomna samtal). Systemet ska tillhandahålla funktionalitet för Callback och en modul för schemaläggning. Kö- och individstatistik ska också hanteras i Systemet. Efter att införandet av Systemet är genomfört beräknas cirka 200 samtidiga Agenter och 20 Administratörer arbeta i Systemet. Migrationsverket tar emot cirka 1 400 000 inkommande samtal och 400 000 mail per år i nuvarande kontaktcentersystem. Systemet behöver vara dimensionerat för att klara av efterfrågan, som kan variera över tid. Systemet ska drivas som privat molntjänst. Systemets kärnfunktioner – det vill säga hantering av samtal, e-post och schemalägningsmodul – ska drivas i en serverhall som ägs eller exklusivt hyrs av leverantören (eller dess underleverantör) och denna ska ha sin fysiska placering inom EU /EES. Leverantören ska ha full tekniskt och administrativ kontroll över hårdvara, nät och driftplattform i serverhallen. Migrationsverket kommer att tillhandahålla en separat tjänst för kryptering av fritext i inkommande e-postmeddelanden innan dessa når Systemet. Denna krypteringstjänst ska drivas lokalt av Migrationsverket. Den tekniska utformningen av tjänsten är ännu inte fullt definierad, utan kommer att utvecklas i dialog med leverantören under införandeprojektet. Systemet ska kunna hantera e-postflöden där fritextinnehåll är krypterat vid mottagande och dekrypteras klientnära i Agentens webbläsare genom en komponent som tillhandahålls av Migrationsverket. Leverantören ansvarar inte för utveckling eller drift av denna krypteringstjänst, men ska säkerställa att Systemet är tekniskt kompatibelt med dess

funktionssätt och stödjer säker hantering av krypterade e-postmeddelanden i enlighet med kravspecifikationen. Integrationer mot Windowsmiljön och Migrationsverkets telefonioperatör ska ingå. Anbudsgivaren ska i upphandlingen offerera: Privat molntjänst som är komplett och uppfyller de i upphandlingen uppställda obligatoriska kraven och de utvärderingskrav som Leverantören accepterat. Införande projekt som inkluderar planering, Integrationer, Konfigurering av systeminställningar, intrimning och testning av Systemet till fullt driftfärdigt skick. Systemet ska bli uppsatt i en test- och utbildningsmiljö, samt produktionsmiljö. Integrationer mot Migrationsverkets System, vilka framgår av Kravspecifikationen. Nödvändig dokumentation för genomförande av Integration/er. Dokumentation. Utbildning. Option om bl.a. skärmspeglingsfunktion (co-browsing) och chattfunktion. Konsulttjänster i anknytning till Systemet. Tjänster för support, felrättning och vidareutveckling av Systemet

Internal identifier: urn:eavrop:mdn:ProcurementProject:131827:Lot:1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48000000 Software package and information systems

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Country: Sweden

5.1.3. Estimated duration

Start date: 15/01/2027

Duration end date: 14/01/2035

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 0

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 3

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

The buyer reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without any further negotiations

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Swedish

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 02/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: Not yet known

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Förvaltningsrätten i Linköping

Organisation providing additional information about the procurement procedure:

Migrationsverket

Organisation providing more information on the review procedures: Förvaltningsrätten i Linköping

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Migrationsverket

Registration number: 202100-2163

Postal address: Slottsgatan 82

Town: NORRKÖPING

Postcode: 60170

Country subdivision (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Country: Sweden

Email: info@migrationsverket.se

Telephone: 077-1235235

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0002

Official name: Antirio AB

Registration number: 556533-8133

Postal address: GÅRDSVÄGEN 18

Town: Solna

Postcode: 169 70

Country subdivision (NUTS): Stockholms län (SE110)

Country: Sweden

Email: support@e-avrop.com

Telephone: 08-501 190 00

Internet address: <https://www.e-avrop.com>

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Official name: Förvaltningsrätten i Linköping

Registration number: 202100-2742

Postal address: Box 406

Town: Linköping

Postcode: 581 04

Country subdivision (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Country: Sweden

Email: forvaltningsrattenilinkoping@dom.se

Telephone: +46 13-25 11 00

Internet address: <https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-linkoping/>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 3fad4ca1-10c9-45b4-a6ff-6fc450c9e172 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 02/09/2026 15:31:41 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Swedish

Notice publication number: 612181-2026

OJ S issue number: 171/2026

Publication date: 04/09/2026