

Sweden-Mölnlycke: Customer services
OJ S 233/2022 02/12/2022
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Förbo Aktiebolag
National registration number: 556109-8350
Postal address: Råda Torg 4
Town: MÖLNLYCKE
NUTS code: SE232 Västra Götalands län
Postal code: 43524
Country: Sweden
Contact person: Annica Åkerblom
E-mail: annica.akerblom@foerbo.se
Internet address(es):
Main address: <http://www.foerbo.se>

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local agency/office

I.5. Main activity

Housing and community amenities

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Kundtjänst
Reference number: 22/7

II.1.2. Main CPV code

79342300 Customer services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Förbo AB är ett bostadsbolag som förvaltar ca 5900 lägenheter i kommunerna Härryda, Mölndal, Lerum och Kungälv. Förbo AB avser att upphandla kundtjänst som ska hantera Förbos växel med service i ärenden och frågor som handlar om uthyrning, serviceanmälningar och andra typer av bostadsfrågor. Hantering av ärenden innefattar också att ge kundservice genom att svara på allmänna frågor och att på Förbos webbplats hjälpa kunder med registrering av uppgifter, söka bostad eller liknande uppgifter.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 9 000 000,00 SEK

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64200000 Telecommunications services, 64214200 Telephone switchboard services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: SE232 Västra Götalands län

Main site or place of performance: Mölnlycke

II.2.4. Description of the procurement

Förbo AB är ett bostadsbolag som förvaltar ca 5900 lägenheter i kommunerna Härryda, Mölndal, Lerum och Kungälv. Förbo AB avser att upphandla kundtjänst som ska hantera Förbos växel med service i ärenden och frågor som handlar om uthyrning, serviceanmälningar och andra typer av bostadsfrågor. Hantering av ärenden innefattar också att ge kundservice genom att svara på allmänna frågor och att på Förbos webbplats hjälpa kunder med registrering av uppgifter, söka bostad eller liknande uppgifter.

II.2.5. Award criteria

Price

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

Avtalet gäller 24 månader med förlängning 12 månader + 12 månader om parterna är överens.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 166-471710](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9.

Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

19/10/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 6

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Barona Contact Center AB

National registration number: 556776-8626

Postal address: Box 1029

Town: SOLNA

NUTS code: SE232 Västra Götalands län

Postal code: 17121

Country: Sweden

E-mail: emma.link@barona.se

Internet address: <http://www.ageris.se>

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 9 000 000,00 SEK

Total value of the contract/lot: 9 000 000,00 SEK

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

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

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Förvaltningsrätten

Town: Göteborg

Country: Sweden

VI.5. Date of dispatch of this notice

28/11/2022