

301782-2026 - Licitación

Suecia – Servicios a empresas: legislación, mercadotecnia, asesoría, selección de personal, imprenta y seguridad – Kundservicetelefoni

OJ S 85/2026 04/05/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Botkyrka kommun

Correo electrónico: john.torbjornsson@effso.se

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Kundservicetelefoni

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: d378676a-559e-47b9-883b-f5df189090d6

Identificador interno: 26/0083

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79000000 Servicios a empresas: legislación, mercadotecnia, asesoría, selección de personal, imprenta y seguridad

Clasificación adicional (cpv): 64000000 Servicios de correos y telecomunicaciones, 64214200

Servicios de centralitas telefónicas, 79342300 Servicios al cliente, 79342320 Servicios de

atención al cliente, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79512000

Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Stockholms län (SE110)

País: Suecia

Información complementaria: -

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 11 000 000,00 SEK

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Kundenservicetelefon

Descripción: 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.

Identificador interno: Kundenservicetelefon

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79000000 Servicios a empresas: legislación, mercadotecnia, asesoría, selección de personal, imprenta y seguridad

Clasificación adicional (cpv): 64000000 Servicios de correos y telecomunicaciones, 64214200

Servicios de centralitas telefónicas, 79342300 Servicios al cliente, 79342320 Servicios de atención al cliente, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Stockholms län (SE110)

País: Suecia

Información complementaria: -

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 08/07/2026

Fecha de finalización de la duración: 08/07/2030

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 11 000 000,00 SEK

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

Número máximo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: sueco

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Förvaltningsrätten i Stockholm

Información sobre los plazos de revisión: Se upphandlingsdokumenten

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Botkyrka kommun

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Förvaltningsrätten i Stockholm

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Botkyrka kommun

Número de registro: 212000-2882

Dirección postal: Munkhättvägen 45

Localidad: Tumba

Código postal: 147 85

Subdivisión del país (NUTS): Stockholms län (SE110)

País: Suecia

Punto de contacto: John Torbjörnsson

Correo electrónico: john.torbjornsson@effso.se

Teléfono: 46-761002937

Dirección de internet: <http://www.botkyrka.se>

Perfil de comprador: <http://www.botkyrka.se>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Förvaltningsrätten i Stockholm

Número de registro: 202100-2742

Dirección postal: Tegeluddsvägen 1

Localidad: Stockholm

Código postal: 11541

Subdivisión del país (NUTS): Stockholms län (SE110)

País: Suecia

Correo electrónico: forvaltningsrattenistockholm@dom.se

Teléfono: +46 856168000

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 7ece29aa-ee42-444c-8131-082e2994c74c - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 29/04/2026 13:52:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: sueco

Número de publicación del anuncio: 301782-2026

Número de la edición del DO S: 85/2026

Fecha de publicación: 04/05/2026