

301782-2026 - Hange

Rootsi – Õigus-, turundus-, nõustamis-, värbamis-, trüki- ja turvaalased kommertsteenused – Kundservicetelefoni

OJ S 85/2026 04/05/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Botkyrka kommun

E-posti aadress: john.torbjornsson@effso.se

Hankija õiguslik vorm: Piirkondlik omavalitsus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Kundservicetelefoni

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: d378676a-559e-47b9-883b-f5df189090d6

Sisemine tunnus: 26/0083

Menetluse liik: Väljakuulutamise ja läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79000000 Õigus-, turundus-, nõustamis-, värbamis-, trüki- ja turvaalased kommertsteenused

Täiendav liigitus (cpv): 64000000 Posti- ja telekommunikatsiooniteenused, 64214200

Telefonikeskjaama teenused, 79342300 Klienditeenused, 79342320 Kliendihooldusteenused, 79510000 Telefonivastamisteenused, 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Stockholms län (SE110)

Riik: Rootsi

Lisateave: -

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 11 000 000,00 SEK

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Kundenservicetelefoni

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: Kundenservicetelefoni

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79000000 Öigus-, turundus-, nõustamis-, värbamis-, trüki- ja turvaalased kommertsteenused

Täiendav liigitus (cpv): 64000000 Posti- ja telekommunikatsiooniteenused, 64214200

Telefonikeskjaama teenused, 79342300 Klienditeenused, 79342320 Kliendihooldusteenused, 79510000 Telefonivastamisteenused, 79512000 Kõnekeskusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Stockholms län (SE110)

Riik: Rootsi

Lisateave: -

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 08/07/2026

Kestuse lõppkuupäev: 08/07/2030

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 11 000 000,00 SEK

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 3

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 3

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?Noticeld=92496>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?Noticeld=92496>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: rootsi keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmainikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Förvaltningsrätten i Stockholm

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Se upphandlingsdokumenten

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Botkyrka kommun

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Förvaltningsrätten i Stockholm

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Botkyrka kommun

Registreerimisnumber: 212000-2882

Postiaadress: Munkhättevägen 45

Linn: Tumba

Sihtnumber: 147 85

Riik – jaotus (NUTS): Stockholms län (SE110)

Riik: Rootsi

Kontaktpunkt: John Torbjörnsson

E-posti aadress: john.torbjornsson@effso.se

Telefon: 46-761002937

Internetiaadress: <http://www.botkyrka.se>

Hankija profiil: <http://www.botkyrka.se>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Förvaltningsrätten i Stockholm
Registreerimisnumber: 202100-2742
Postiaadress: Tegeluddsvägen 1
Linn: Stockholm
Sihtnumber: 11541
Riik – jaotus (NUTS): Stockholms län (SE110)
Riik: Rootsi
E-posti aadress: forvaltningsrattenistockholm@dom.se
Telefon: +46 856168000
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 7ece29aa-ee42-444c-8131-082e2994c74c - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16
Teate saatmise kuupäev: 29/04/2026 13:52:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: rootsi keel
Teate avaldamise number: 301782-2026
ELT S väljaande number: 85/2026
Avaldamise kuupäev: 04/05/2026