

612181-2026 - Hange

Rootsi – Tarkvarapaketid ja infosüsteemid – Kontaktcenter

OJ S 171/2026 04/09/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Asjad

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Migrationsverket

E-posti aadress: info@migrationsverket.se

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Kontaktcenter

Kirjeldus: 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
Menetluse tunnus: b68e7b25-19a9-4b26-aa49-173358da41b9
Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus
Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad
Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Östergötlands län (SE123)
Riik: Rootsi

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 15 000 000,00 SEK

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:
Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Kontaktcenter

Kirjeldus: 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 driftas som privat molntjänst. Systemets kärnfunktioner – det vill säga hantering av samtal, e-post och schemalägningsmodul – ska driftas 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 driftas 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
Sisemine tunnus: urn:eavrop:mdn:ProcurementProject:131827:Lot:1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Riik: Rootsi

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 15/01/2027

Kestuse lõppkuupäev: 14/01/2035

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 0

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

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

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada
Hankija jätab endale õiguse sõlmida leping esialgsete pakkumuste alusel ilma edasiste läbirääkimisteta

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Lubatud

Esitamise aadress: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: rootsi keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 02/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei ole veel teada

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Förvaltningsrätten i Linköping

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Migrationsverket

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Förvaltningsrätten i Linköping

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Migrationsverket

Registreerimisnumber: 202100-2163

Postiaadress: Slottsgatan 82

Linn: NORRKÖPING

Sihtnumber: 60170

Riik – jaotus (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Riik: Rootsi

E-posti aadress: info@migrationsverket.se

Telefon: 077-1235235

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Antirio AB

Registreerimisnumber: 556533-8133

Postiaadress: GÅRDSVÄGEN 18

Linn: Solna

Sihtnumber: 169 70

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

Riik: Rootsi

E-posti aadress: support@e-avrop.com

Telefon: 08-501 190 00

Internetiaadress: <https://www.e-avrop.com>

Selle organisatsiooni rollid:

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Förvaltningsrätten i Linköping

Registreerimisnumber: 202100-2742

Postiaadress: Box 406

Linn: Linköping

Sihtnumber: 581 04

Riik – jaotus (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Riik: Rootsi

E-posti aadress: forvaltningsrattenilinkoping@dom.se

Telefon: +46 13-25 11 00

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

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 3fad4ca1-10c9-45b4-a6ff-6fc450c9e172 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 02/09/2026 15:31:41 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: rootsi keel

Teate avaldamise number: 612181-2026

ELT S väljaande number: 171/2026

Avaldamise kuupäev: 04/09/2026