

685659-2026 - Hange

Rootsi – Tarkvarapaketid ja infosüsteemid – System för kundundersökning

OJ S 193/2026 06/10/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Asjad

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: HALMSTADS KOMMUN

E-posti aadress: upphandling@halmstad.se

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: System för kundundersökning

Kirjeldus: Upphandlingen omfattar en digital tjänst för kontinuerlig uppföljning av invånares upplevelse efter kontakt med kommunens kontaktcenter eller av kommunen andra avropande verksamheter. Kontaktvägarna till kommunen är: telefon, e#post, chatt samt besök. Tjänsten ska samla in och presentera resultat och fungera som ett praktiskt stöd för att utveckla kommunens arbete med service och bemötande. Vi jämför oss med andra kontaktcenter därav är det viktigt att kunna följa NKI i form av generell nöjdhet. Tjänsten ska ge medarbetare, chefer och coacher insyn i hur service och bemötande upplevs och skapa underlag för coachning och utveckling på såväl individ- som gruppnivå. Coacherna ska med stöd i underlag från tjänsten kunna planera, genomföra och följa upp medarbetarnas och verksamhetens arbete med service och bemötande. Tjänsten bör även erbjuda reflektioner och förbättringsförslag direkt till medarbetaren baserad på insamlade data per automatik. Kommunen efterfrågar en webbaserad tjänst som stödjer hela kedjan från insamling av kundens upplevelse, medarbetarens agerande, till analys, coachning och rapporter inom ett och samma gränssnitt.

Menetluse tunnus: d2bfb72-17fb-4318-aff8-7c4625842390

Menetluse liik: Avatud

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): Hallands län (SE231)

Riik: Rootsi

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 3 000 000,00 SEK

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: System för kundundersökning

Kirjeldus: Upphandlingen omfattar en digital tjänst för kontinuerlig uppföljning av invånares upplevelse efter kontakt med kommunens kontaktcenter eller av kommunen andra avropande verksamheter. Kontaktvägarna till kommunen är: telefon, e#post, chatt samt besök. Tjänsten ska samla in och presentera resultat och fungera som ett praktiskt stöd för att utveckla kommunens arbete med service och bemötande. Vi jämför oss med andra kontaktcenter därav är det viktigt att kunna följa NKI i form av generell nöjdhet. Tjänsten ska ge medarbetare, chefer och coacher insyn i hur service och bemötande upplevs och skapa underlag för coachning och utveckling på såväl individ- som grupp-nivå. Coacherna ska med stöd i underlag från tjänsten kunna planera, genomföra och följa upp medarbetarnas och verksamhetens arbete med service och bemötande. Tjänsten bör även erbjuda reflektioner och förbättringsförslag direkt till medarbetaren baserad på insamlade data per automatik. Kommunen efterfrågar en webbaserad tjänst som stödjer hela kedjan från insamling av kundens upplevelse, medarbetarens agerande, till analys, coachning och rapporter inom ett och samma gränssnitt.

Sisemine tunnus: urn:eavrop:mdn:ProcurementProject:131831:Lot:1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Asjad

Peamine liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid

Täiendav liigitus (cpv): 48517000 IT-tarkvarapakett, 48900000 Mitmesugused tarkvarapaketid ja arvutisüsteemid

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Hallands län (SE231)

Riik: Rootsi

5.1.3. Eeldatav kestus

Muu kestus: Teadmata

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

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://www.e-avrop.com/Halmstad/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130821>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Lubatud

Esitamise aadress: <https://www.e-avrop.com/Halmstad/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130821>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: rootsi keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 04/11/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 5 Kuud

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 dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Förvaltningsrätten i Göteborg

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: HALMSTADS KOMMUN

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Förvaltningsrätten i Göteborg

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: HALMSTADS KOMMUN

Registreerimisnumber: 212000-1215

Postiaadress: Box 153

Linn: Halmstad

Sihtnumber: 301 05

Riik – jaotus (NUTS): Hallands län (SE231)

Riik: Rootsi

E-posti aadress: upphandling@halmstad.se

Telefon: 035-13 70 00

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:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Förvaltningsrätten i Göteborg
Registreerimisnumber: 202100-2742
Postiaadress: Box 53197
Linn: Göteborg
Sihtnumber: 400 15
Riik – jaotus (NUTS): Västra Götalands län (SE232)
Riik: Rootsi
E-posti aadress: forvaltningsrattenigoteborg@dom.se
Telefon: +46 31-732 70 00
Internetiaadress: <https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-goteborg/>
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 376c35f3-6990-473c-b166-8a531464deb7 - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16
Teate saatmise kuupäev: 02/10/2026 15:18:14 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: rootsi keel
Teate avaldamise number: 685659-2026
ELT S väljaande number: 193/2026
Avaldamise kuupäev: 06/10/2026