

301782-2026 - Mise en concurrence

Suède – Services aux entreprises: droit, marketing, conseil, recrutement, impression et sécurité
– Kundservicetelefoni
OJ S 85/2026 04/05/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Botkyrka kommun

Adresse électronique: john.torbjornsson@effso.se

Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Kundservicetelefoni

Description: 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.

Identifiant de la procédure: d378676a-559e-47b9-883b-f5df189090d6

Identifiant interne: 26/0083

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79000000 Services aux entreprises: droit, marketing, conseil, recrutement, impression et sécurité

Nomenclature complémentaire (cpv): 64000000 Services des postes et télécommunications, 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 79342300 Services à la clientèle, 79342320 Services après-vente, 79510000 Services de répondeur téléphonique, 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Stockholms län (SE110)

Pays: Suède

Informations complémentaires: -

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 11 000 000,00 SEK

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Kundenservicetelefoni

Description: 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.

Identifiant interne: Kundenservicetelefoni

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79000000 Services aux entreprises: droit, marketing, conseil, recrutement, impression et sécurité

Nomenclature complémentaire (cpv): 64000000 Services des postes et télécommunications, 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 79342300 Services à la clientèle, 79342320 Services après-vente, 79510000 Services de répondeur téléphonique, 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Stockholms län (SE110)

Pays: Suède

Informations complémentaires: -

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 08/07/2026

Date de fin de durée: 08/07/2030

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 11 000 000,00 SEK

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.kommersannonns.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

5.1.12. Conditions du marché public**Conditions de soumission:**

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.kommersannonns.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: suédois

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques**Accord-cadre:**

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Förvaltningsrätten i Stockholm

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Se upphandlingsdokumenten

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Botkyrka kommun

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Förvaltningsrätten i Stockholm

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Botkyrka kommun

Numéro d'enregistrement: 212000-2882

Adresse postale: Munkhättvägen 45

Ville: Tumba

Code postal: 147 85

Subdivision pays (NUTS): Stockholms län (SE110)

Pays: Suède

Point de contact: John Torbjörnsson

Adresse électronique: john.torbjornsson@effso.se

Téléphone: 46-761002937

Adresse internet: <http://www.botkyrka.se>

Profil de l'acheteur: <http://www.botkyrka.se>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Förvaltningsrätten i Stockholm

Numéro d'enregistrement: 202100-2742

Adresse postale: Tegeluddsvägen 1

Ville: Stockholm

Code postal: 11541

Subdivision pays (NUTS): Stockholms län (SE110)

Pays: Suède

Adresse électronique: forvaltningsrattenistockholm@dom.se

Téléphone: +46 856168000

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 7ece29aa-ee42-444c-8131-082e2994c74c - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 29/04/2026 13:52:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: suédois

Numéro de publication de l'avis: 301782-2026

Numéro de publication au JO S: 85/2026

Date de publication: 04/05/2026