

441409-2026 - Mise en concurrence

Suède – Centre d'appels – Extern Kundtjänst

OJ S 121/2026 26/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: MKB Fastighets Aktiebolag

Adresse électronique: oliver@ecenea.se

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique, contrôlée par une autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Logement et équipements collectifs

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Extern Kundtjänst

Description: Upphandlingen avser att täcka MKB Fastighets ABs (MKB) behov av extern kundtjänst. MKB kommer att ha behov av en (1) leverantör som bistår MKBs ordinarie personal inom kundtjänst med att ta emot inkomna samtal till kundtjänst, vägleda MKBs kunder, svara på allmänna frågor gällande bostadskö och parkering, hantera serviceärenden och felanmälningar.

Identifiant de la procédure: 39665331-07a8-4fca-8151-756bd7104c63

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 79000000 Services aux entreprises: droit, marketing, conseil, recrutement, impression et sécurité, 79510000 Services de répondeur téléphonique

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Skåne län (SE224)

Pays: Suède

Informations complémentaires: -

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 17 000 000,00 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: Extern Kundtjänst

Description: Upphandlingen avser att täcka MKB Fastighets ABs (MKB) behov av extern kundtjänst. MKB kommer att ha behov av en (1) leverantör som bistår MKBs ordinarie personal inom kundtjänst med att ta emot inkomna samtal till kundtjänst, vägleda MKBs kunder, svara på allmänna frågor gällande bostadskö och parkering, hantera serviceärenden och felanmälningar.

Identifiant interne: Extern Kundtjänst

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 79000000 Services aux entreprises: droit, marketing, conseil, recrutement, impression et sécurité, 79510000 Services de répondeur téléphonique

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Skåne län (SE224)

Pays: Suède

Informations complémentaires: -

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/12/2026

Date de fin de durée: 30/11/2027

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 17 000 000,00 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

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=94824>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=94824>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 14/08/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 184 Jours

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 Malmö

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

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: MKB Fastighets Aktiebolag

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

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: MKB Fastighets Aktiebolag

Numéro d'enregistrement: 556049-1432

Adresse postale: Box 504 05

Ville: Malmö

Code postal: 202 14

Subdivision pays (NUTS): Skåne län (SE224)

Pays: Suède

Point de contact: Oliver Demm

Adresse électronique: oliver@ecenea.se

Téléphone: 0722176764

Adresse internet: <https://www.mkbfastighet.se/>

Profil de l'acheteur: <https://www.mkbfastighet.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 Malmö

Numéro d'enregistrement: 202100-2742

Adresse postale: Kalendegatan 6

Ville: Malmö

Code postal: 21135

Subdivision pays (NUTS): Skåne län (SE224)

Pays: Suède

Adresse électronique: forvaltningsrattenimalmo@dom.se

Téléphone: +46 40353500

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: b743f316-e6d2-4ef2-8781-f102ae60466d - 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: 24/06/2026 15:46:00 (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: 441409-2026

Numéro de publication au JO S: 121/2026

Date de publication: 26/06/2026