

702365-2026 - Mise en concurrence

Suède – Centre d'appels – Kontaktcenter

OJ S 197/2026 12/10/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Västra Götalandsregionen

Adresse électronique: anna.u.jakobsson@vgregion.se

Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Kontaktcenter

Description: Ersätter befintligt Kontaktcenter inom VGR.

Identifiant de la procédure: 763e11c9-6aa7-4397-af27-f445046bd3f7

Identifiant interne: RS 2023-05776

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): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information, 48510000

Logiciels de communications, 48810000 Systèmes d'information, 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui, 72250000 Services de maintenance des systèmes et services d'assistance, 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

2.1.2. Lieu d'exécution

N'importe où dans l'Espace économique européen

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 55 000 000,00 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-0000

Titre: Kontaktcenter

Description: Ersätter befintligt Kontaktcenter inom VGR.

Identifiant interne: RS 2023-05776

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information, 48510000 Logiciels de communications, 48810000 Systèmes d'information, 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui, 72250000 Services de maintenance des systèmes et services d'assistance, 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

5.1.2. Lieu d'exécution

N'importe où dans l'Espace économique européen

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/04/2027

Durée: 10 Ans

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 55 000 000,00 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): non

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

L'acheteur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://tendsign.com/doc.aspx?MeFormsNoticeId=101476>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de la procédure:

Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner: 30/11/2026

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requisite

Adresse de soumission: [https://tendsign.com/doc.aspx?](https://tendsign.com/doc.aspx?MeFormsNoticeld=101476&GoTo=Tender)

[MeFormsNoticeld=101476&GoTo=Tender](https://tendsign.com/doc.aspx?MeFormsNoticeld=101476&GoTo=Tender)

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

Catalogue électronique: Autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 06/11/2026 22:59:59 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

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:

Pas d'accord-cadre

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 Göteborg

Description des délais d'introduction des procédures de recours: -

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Västra Götalandsregionen

Organisation qui traite les offres: Västra Götalandsregionen

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Västra Götalandsregionen

Numéro d'enregistrement: 2321000131

Département: IT och FM tjänster

Adresse postale: Regionens Hus

Ville: VÄNERSBORG

Code postal: 46280

Subdivision pays (NUTS): Västra Götalands län (SE232)

Pays: Suède

Point de contact: Anna Jakobsson

Adresse électronique: anna.u.jakobsson@vgregion.se

Téléphone: +46 (0)10 441 00 00

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

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Förvaltningsrätten i Göteborg

Numéro d'enregistrement: 202100-2742

Adresse postale: Box 53197

Ville: Göteborg

Code postal: 400 15

Subdivision pays (NUTS): Västra Götalands län (SE232)

Pays: Suède

Adresse électronique: forvaltningsrattenigoteborg@dom.se

Téléphone: 031-732 70 00

Adresse internet: <https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-goteborg/>

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 3943d717-b3da-4c23-a6b5-264885d3eb99 - 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: 09/10/2026 09:51:13 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 09/10/2026 09:51:13 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

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

Numéro de publication de l'avis: 702365-2026

Numéro de publication au JO S: 197/2026

Date de publication: 12/10/2026