

301782-2026 - Gara

Svezia – Servizi per le imprese: servizi giuridici, di marketing, di consulenza, di reclutamento, di stampa e di sicurezza – Kundservicetelefon

OJ S 85/2026 04/05/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Botkyrka kommun

E-mail: john.torbjornsson@effso.se

Forma giuridica del committente: Autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Kundservicetelefon

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: d378676a-559e-47b9-883b-f5df189090d6

Identificativo interno: 26/0083

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79000000 Servizi per le imprese: servizi giuridici, di marketing, di consulenza, di reclutamento, di stampa e di sicurezza

Classificazione aggiuntiva (cpv): 64000000 Servizi di poste e telecomunicazioni, 64214200

Servizi di commutazione telefonica, 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela, 79510000 Servizi di segreteria telefonica, 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Stockholms län (SE110)

Paese: Svezia

Informazioni supplementari: -

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 11 000 000,00 SEK

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Kundenservicetelefoni

Descrizione: 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.

Identificativo interno: Kundenservicetelefoni

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79000000 Servizi per le imprese: servizi giuridici, di marketing, di consulenza, di reclutamento, di stampa e di sicurezza

Classificazione aggiuntiva (cpv): 64000000 Servizi di poste e telecomunicazioni, 64214200

Servizi di commutazione telefonica, 79342300 Servizi destinati alla clientela, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela, 79510000 Servizi di segreteria telefonica, 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Stockholms län (SE110)

Paese: Svezia

Informazioni supplementari: -

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 08/07/2026

Data di fine durata: 08/07/2030

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 11 000 000,00 SEK

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

Numero massimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticId=92496>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticId=92496>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: svedese

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Förvaltningsrätten i Stockholm

Informazioni sui termini per il riesame: Se upphandlingsdokumenten

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Botkyrka kommun

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Förvaltningsrätten i Stockholm

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Botkyrka kommun

Numero di registrazione: 212000-2882

Indirizzo postale: Munkhättevägen 45

Località: Tumba

Codice postale: 147 85

Suddivisione del paese (NUTS): Stockholms län (SE110)

Paese: Svezia

Referente: John Torbjörnsson

E-mail: john.torbjornsson@effso.se

Telefono: 46-761002937

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

Profilo del committente: <http://www.botkyrka.se>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

8.1. **ORG-0002**

Nome ufficiale: Förvaltningsrätten i Stockholm

Numero di registrazione: 202100-2742

Indirizzo postale: Tegeluddsvägen 1

Località: Stockholm

Codice postale: 11541

Suddivisione del paese (NUTS): Stockholms län (SE110)

Paese: Svezia

E-mail: forvaltningsrattenistockholm@dom.se

Telefono: +46 856168000

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 7ece29aa-ee42-444c-8131-082e2994c74c - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 29/04/2026 13:52:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: svedese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 301782-2026

Numero dell'edizione della GU S: 85/2026

Data di pubblicazione: 04/05/2026