

612181-2026 - Konkursas

Švedija – Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos – Kontaktcenter

OJ S 171/2026 04/09/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Prekės

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Migrationsverket

E. paštas: info@migrationsverket.se

Pirkėjo teisinė forma: Centrinės valdžios institucija

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Kontaktcenter

Aprašymas: Vėlkomna att lämna anbud till Migrationsverket. Migrationsverket bjuder härmed in leverantörer att lämna anbud i denna upphandling av kontaktcenter. Upphandlingen avser en ny kontaktcenterplattform (vidare kallad Systemet). Systemet ska hantera besvarande av telefonsamtal och e-postmeddelanden från allmänheten och hantera styrning och uppföljning av inkomna ärenden (mail och inkomna samtal). Systemet ska tillhandahålla funktionalitet för Callback och en modul för schemaläggning. Kö- och individstatistik ska också hanteras i Systemet. Efter att införandet av Systemet är genomfört beräknas cirka 200 samtidiga Agenter och 20 Administratörer arbeta i Systemet. Migrationsverket tar emot cirka 1 400 000 inkommande samtal och 400 000 mail per år i nuvarande kontaktcentersystem. Systemet behöver vara dimensionerat för att klara av efterfrågan, som kan variera över tid. Systemet ska driftas som privat molntjänst. Systemets kärnfunktioner – det vill säga hantering av samtal, e-post och schemalägningsmodul – ska driftas i en serverhall som ägs eller exklusivt hyrs av leverantören (eller dess underleverantör) och denna ska ha sin fysiska placering inom EU /EES. Leverantören ska ha full tekniskt och administrativ kontroll över hårdvara, nät och driftplattform i serverhallen. Migrationsverket kommer att tillhandahålla en separat tjänst för kryptering av fritext i inkommande e-postmeddelanden innan dessa når Systemet. Denna krypteringstjänst ska driftas lokalt av Migrationsverket. Den tekniska utformningen av tjänsten är ännu inte fullt definierad, utan kommer att utvecklas i dialog med leverantören under införandeprojektet. Systemet ska kunna hantera e-postflöden där fritextinnehåll är krypterat vid mottagande och dekrypteras klientnära i Agentens webbläsare genom en komponent som tillhandahålls av Migrationsverket. Leverantören ansvarar inte för utveckling eller drift av denna krypteringstjänst, men ska säkerställa att Systemet är tekniskt kompatibelt med dess funktionssätt och stödjer säker hantering av krypterade e-postmeddelanden i enlighet med kravspecifikationen. Integrationer mot Windowsmiljön och Migrationsverkets telefonioperatör ska ingå. Anbudsgivaren ska i upphandlingen offerera: Privat molntjänst som är komplett och uppfyller de i upphandlingen uppställda obligatoriska kraven och de utvärderingskrav som Leverantören accepterat. Införandeprojekt som inkluderar planering, Integrationer, Konfigurerings av systeminställningar, intrimning och testning av Systemet till fullt driftfärdigt skick. Systemet ska bli uppsatt i en test- och utbildningsmiljö, samt produktionsmiljö. Integrationer mot Migrationsverkets System, vilka framgår av Kravspecifikationen. Nödvändig

dokumentation för genomförande av Integration/er.Dokumentation.Utbildning.Option om bl.a. skärmspeglingsfunktion (co-browsing) och chattfunktionKonsulttjänster i anknytning till Systemet.Tjänster för support, felrättning och vidareutveckling av Systemet
Procedūros identifikatorius: b68e7b25-19a9-4b26-aa49-173358da41b9
Pirkimo būdas: Derybos su išankstiniu kvietimu dalyvauti konkurse ir (arba) konkursas su derybomis
Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės
Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Östergötlands län (SE123)
Šalis: Švedija

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 15 000 000,00 SEK

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:
Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: Kontaktcenter

Aprašymas: Vėlkomna att lämna anbud till Migrationsverket. Migrationsverket bjuder härmed in leverantörer att lämna anbud i denna upphandling av kontaktcenter. Upphandlingen avser en ny kontaktcenterplattform (vidare kallad Systemet). Systemet ska hantera besvarande av telefonsamtal och e-postmeddelanden från allmänheten och hantera styrning och uppföljning av inkomna ärenden (mail och inkomna samtal). Systemet ska tillhandahålla funktionalitet för Callback och en modul för schemaläggning. Kö- och individstatistik ska också hanteras i Systemet. Efter att införandet av Systemet är genomfört beräknas cirka 200 samtidiga Agenter och 20 Administratörer arbeta i Systemet. Migrationsverket tar emot cirka 1 400 000 inkommande samtal och 400 000 mail per år i nuvarande kontaktcentersystem. Systemet behöver vara dimensionerat för att klara av efterfrågan, som kan variera över tid. Systemet ska driftas som privat molntjänst. Systemets kärnfunktioner – det vill säga hantering av samtal, e-post och schemalägningsmodul – ska driftas i en serverhall som ägs eller exklusivt hyrs av leverantören (eller dess underleverantör) och denna ska ha sin fysiska placering inom EU /EES. Leverantören ska ha full tekniskt och administrativ kontroll över hårdvara, nät och driftplattform i serverhallen. Migrationsverket kommer att tillhandahålla en separat tjänst för kryptering av fritext i inkommande e-postmeddelanden innan dessa når Systemet. Denna krypteringstjänst ska driftas lokalt av Migrationsverket. Den tekniska utformningen av tjänsten är ännu inte fullt definierad, utan kommer att utvecklas i dialog med leverantören under införandeprojektet. Systemet ska kunna hantera e-postflöden där fritextinnehåll är krypterat vid mottagande och dekrypteras klientnära i Agentens webbläsare genom en komponent som tillhandahålls av Migrationsverket. Leverantören ansvarar inte för utveckling eller drift av

denna krypteringstjänst, men ska säkerställa att Systemet är tekniskt kompatibelt med dess funktionssätt och stödjer säker hantering av krypterade e-postmeddelanden i enlighet med kravspecifikationen. Integrationer mot Windowsmiljön och Migrationsverkets telefonioperatör ska ingå. Anbudsgivaren ska i upphandlingen offerera: Privat molntjänst som är komplett och uppfyller de i upphandlingen uppställda obligatoriska kraven och de utvärderingskrav som Leverantören accepterat. Införandeprojekt som inkluderar planering, Integrationer, Konfigurerings av systeminställningar, intrimning och testning av Systemet till fullt driftfärdigt skick. Systemet ska bli uppsatt i en test- och utbildningsmiljö, samt produktionsmiljö. Integrationer mot Migrationsverkets System, vilka framgår av Kravspecifikationen. Nödvändig dokumentation för genomförande av Integration/er. Dokumentation. Utbildning. Option om bl.a. skärmspeglingsfunktion (co-browsing) och chattfunktion. Konsulttjänster i anknytning till Systemet. Tjänster för support, felrättning och vidareutveckling av Systemet
Vidaus identifikatorius: urn:eavrop:mdn:ProcurementProject:131827:Lot:1

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Prekės

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 48000000 Programinės įrangos paketai ir informacinės sistemos

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Šalis: Švedija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Pradžios data: 15/01/2027

Trukmės pabaigos data: 14/01/2035

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 0

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

Informacija apie dviejų etapų procedūros antrąjį etapą:

Mažiausias į antrąjį procedūros etapą kviečiamų kandidatų skaičius: 3

Procedūra vyks nuosekliais etapais. Kiekviename etape kai kurie dalyviai gali būti pašalinti

Pirkėjas pasilieka teisę skirti sutartį remdamasis pirminiais pasiūlymais ir be derybų

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Neprivalomos

Pateikimo adresas: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: švedų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 02/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Dar nežinoma

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Förvaltningsrätten i Linköping

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: Migrationsverket

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Förvaltningsrätten i Linköping

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Migrationsverket

Registracijos numeris: 202100-2163

Pašto adresas: Slottsgatan 82

Miestas: NORRKÖPING

Pašto kodas: 60170

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Šalis: Švedija

E. paštas: info@migrationsverket.se

Telefono numeris: 077-1235235

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Antirio AB

Registracijos numeris: 556533-8133

Pašto adresas: GÅRDSVÄGEN 18

Miestas: Solna

Pašto kodas: 169 70

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Stockholms län (SE110)

Šalis: Švedija

E. paštas: support@e-avrop.com

Telefono numeris: 08-501 190 00

Interneto adresas: <https://www.e-avrop.com>

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Oficialus pavadinimas: Förvaltningsrätten i Linköping

Registracijos numeris: 202100-2742

Pašto adresas: Box 406

Miestas: Linköping

Pašto kodas: 581 04

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Šalis: Švedija

E. paštas: forvaltningsrattenilinkoping@dom.se

Telefono numeris: +46 13-25 11 00

Interneto adresas: <https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-linkoping/>

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 3fad4ca1-10c9-45b4-a6ff-6fc450c9e172 - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 02/09/2026 15:31:41 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: švedų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 612181-2026

OL S numeris: 171/2026

Paskelbimo data: 04/09/2026