

612181-2026 - Mededinging

Zweden – Software en informatiesystemen – Kontaktcenter

OJ S 171/2026 04/09/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Leveringen

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Migrationsverket

E-mail: info@migrationsverket.se

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Kontaktcenter

Beschrijving: Välkomna 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 drivas som privat molntjänst. Systemets kärnfunktioner – det vill säga hantering av samtal, e-post och schemalägningsmodul – ska drivas 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 drivas 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
Identificatiecode van de procedure: b68e7b25-19a9-4b26-aa49-173358da41b9
Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Land: Zweden

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 15 000 000,00 SEK

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Kontaktcenter

Beschrijving: Välkomna 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 drifas som privat molntjänst. Systemets kärnfunktioner – det vill säga hantering av samtal, e-post och schemalägningsmodul – ska drifas 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 drifas 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

functieomschrijving en ondersteunt veilige afhandeling van gecodeerde e-mailberichten in overeenstemming met de specificatie. Integraties met Windowsmilieu en Migratieagentschap's telefonieprovider moeten worden opgenomen. Aanbieder moet aanbesteding aanbieden: Privé cloud-dienst die volledig en voldoet aan de in aanbesteding opgegeven verplichtende eisen en de eisen voor de leverancier die de leverancier aanvaardt. Invoering van systeeminstellingen, integratie en testen van het systeem tot volledige draagzaamheid. Het systeem moet worden opgesteld in een test- en opleidingsmilieu, evenals productieomgeving. Integraties met Migratieagentschap's Systeem, waarvan de voortgang van de specificatie. Noodzakelijke documentatie voor uitvoering van integratie/er. Documentatie. Opleiding. Optioneel om b.v. spiegelfunctie (co-browsing) en chatfunctie. Dienstverlening in aanloop tot het systeem. Diensten voor ondersteuning, verbetering en verdere ontwikkeling van het systeem. Interne identificatiecode: urn:eavrop:mdn:ProcurementProject:131827:Lot:1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Levering

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Land: Zweden

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 15/01/2027

Einddatum van de duur: 14/01/2035

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 0

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 3

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

De koper behoudt zich het recht voor de opdracht zonder verdere onderhandelingen te gunnen op basis van de oorspronkelijke inschrijvingen

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://www.e-avrop.com/migrationsverket/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=130817>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Zweeds
Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 02/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Nog niet bekend

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Förvaltningsrätten i Linköping

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:

Migrationsverket

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Förvaltningsrätten i Linköping

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Migrationsverket

Registratienummer: 202100-2163

Postadres: Slottsgatan 82

Stad: NORRKÖPING

Postcode: 60170

Onderverdeling land (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Land: Zweden

E-mail: info@migrationsverket.se

Telefoon: 077-1235235

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Antirio AB

Registratienummer: 556533-8133

Postadres: GÅRDSVÄGEN 18

Stad: Solna

Postcode: 169 70

Onderverdeling land (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Zweden

E-mail: support@e-avrop.com

Telefoon: 08-501 190 00

Internetadres: <https://www.e-avrop.com>

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Förvaltningsrätten i Linköping

Registratienummer: 202100-2742

Postadres: Box 406

Stad: Linköping

Postcode: 581 04

Onderverdeling land (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Land: Zweden

E-mail: forvaltningsrattenilinkoping@dom.se

Telefoon: +46 13-25 11 00

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

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 3fad4ca1-10c9-45b4-a6ff-6fc450c9e172 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 02/09/2026 15:31:41 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Zweeds

Publicatienummer aankondiging: 612181-2026

Nummer uitgave PB S: 171/2026

Datum van bekendmaking: 04/09/2026