

612181-2026 - Procedura konkurencyjna

Szwecja – Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne – Kontaktcenter

OJ S 171/2026 04/09/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Dostawy

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Migrationsverket

E-mail: info@migrationsverket.se

Status prawny nabywcy: Instytucja administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Kontaktcenter

Opis: 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
Identifikator procedury: b68e7b25-19a9-4b26-aa49-173358da41b9
Rodzaj procedury: Negocjacyjna z uprzednią publikacją zaproszenia do ubiegania się o zamówienie / konkurencyjna z negocjacjami
Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Kraj: Szwecja

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 15 000 000,00 SEK

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Kontaktcenter

Opis: 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

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. Införande projekt som inkluderar planering, Integrationer, Konfigurering 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

Wewnętrzny identyfikator: urn:eavrop:mdn:ProcurementProject:131827:Lot:1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

5.1.2. Miejsce realizacji

Podział krajowy (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Kraj: Szwecja

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 15/01/2027

Data zakończenia trwania: 14/01/2035

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 0

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): nie

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Minimalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury : 3

Procedura zostanie przeprowadzona w kolejnych etapach. Na każdym etapie niektórzy uczestnicy mogą zostać wyeliminowani

Nabywca zastrzega sobie prawo do udzielenia zamówienia na podstawie początkowych ofert bez dalszych negocjacji

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Dozwolone

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

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: szwedzki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 02/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00)
czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego:

Jeszcze nie wiadomo

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Förvaltningsrätten i Linköping

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Migrationsverket

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych:
Förvaltningsrätten i Linköping

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Migrationsverket

Numer rejestracyjny: 202100-2163

Adres pocztowy: Slottsgatan 82

Miejscowość: NORRKÖPING

Kod pocztowy: 60170

Podpodział krajowy (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Kraj: Szwecja

E-mail: info@migrationsverket.se

Telefon: 077-1235235

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Antirio AB

Numer rejestracyjny: 556533-8133

Adres pocztowy: GÅRDSVÄGEN 18

Miejscowość: Solna

Kod pocztowy: 169 70

Podpodział krajowy (NUTS): Stockholms län (SE110)

Kraj: Szwecja
E-mail: support@e-avrop.com
Telefon: 08-501 190 00
Adres strony internetowej: <https://www.e-avrop.com>
Role tej organizacji:
TED eSender

8.1. **ORG-0003**

Oficjalna nazwa: Förvaltningsrätten i Linköping
Numer rejestracyjny: 202100-2742
Adres pocztowy: Box 406
Miejscowość: Linköping
Kod pocztowy: 581 04
Podział krajowy (NUTS): Östergötlands län (SE123)
Kraj: Szwecja
E-mail: forvaltningsrattenilinkoping@dom.se
Telefon: +46 13-25 11 00
Adres strony internetowej: <https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-linkoping/>
Role tej organizacji:
Organ odwoławczy
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 3fad4ca1-10c9-45b4-a6ff-6fc450c9e172 - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 02/09/2026 15:31:41 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: szwedzki
Numer publikacji ogłoszenia: 612181-2026
Numer wydania Dz.U. S: 171/2026
Data publikacji: 04/09/2026