

441409-2026 - Concurso

Suécia – Centro de chamadas – Extern Kundtjänst

OJ S 121/2026 26/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: MKB Fastighets Aktiebolag

Correio eletrónico: oliver@ecenea.se

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública, controlada por uma autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Habitação e equipamentos coletivos

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Extern Kundtjänst

Descrição: Upphandlingen avser att täcka MKB Fastighets ABs (MKB) behov av extern kundtjänst. MKB kommer att ha behov av en (1) leverantör som bistår MKBs ordinarie personal inom kundtjänst med att ta emot inkomna samtal till kundtjänst, vägleda MKBs kunder, svara på allmänna frågor gällande bostadskö och parkering, hantera serviceärenden och felanmälningar.

Identificador do procedimento: 39665331-07a8-4fca-8151-756bd7104c63

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79000000 Serviços a empresas: direito, comercialização, consultoria, recrutamento, impressão e segurança, 79510000 Serviços de atendimento de telefones

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Skåne län (SE224)

País: Suécia

Informações adicionais: -

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 17 000 000,00 SEK

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Extern Kundtjänst

Descrição: Upphandlingen avser att täcka MKB Fastighets ABs (MKB) behov av extern kundtjänst. MKB kommer att ha behov av en (1) leverantör som bistår MKBs ordinarie personal inom kundtjänst med att ta emot inkomna samtal till kundtjänst, vägleda MKBs kunder, svara på allmänna frågor gällande bostadskö och parkering, hantera serviceärenden och felanmälningar.

Identificador interno: Extern Kundtjänst

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 79000000 Serviços a empresas: direito, comercialização, consultoria, recrutamento, impressão e segurança, 79510000 Serviços de atendimento de telefones

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Skåne län (SE224)

País: Suécia

Informações adicionais: -

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/12/2026

Data de fim da duração: 30/11/2027

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 17 000 000,00 SEK

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=94824>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrônica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=94824>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: sueco

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 14/08/2026 23:59:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 184 Dias

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Förvaltningsrätten i Malmö

Informações sobre os prazos de recurso: Se upphandlingsdokumenten

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: MKB Fastighets Aktiebolag

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:
Förvaltningsrätten i Malmö

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: MKB Fastighets Aktiebolag

Número de registo: 556049-1432

Endereço postal: Box 504 05

Cidade: Malmö

Código postal: 202 14

Subdivisão do país (NUTS): Skåne län (SE224)

País: Suécia

Ponto de contacto: Oliver Demm

Correio eletrónico: oliver@ecenea.se

Telefone: 0722176764

Endereço Internet: <https://www.mkbfastighet.se/>

Perfil do adquirente: <https://www.mkbfastighet.se/>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Förvaltningsrätten i Malmö

Número de registo: 202100-2742

Endereço postal: Kalendegatan 6

Cidade: Malmö

Código postal: 21135

Subdivisão do país (NUTS): Skåne län (SE224)

País: Suécia

Correio eletrónico: forvaltningsrattenimalmo@dom.se

Telefone: +46 40353500

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: b743f316-e6d2-4ef2-8781-f102ae60466d - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 24/06/2026 15:46:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: sueco

Número de publicação do anúncio: 441409-2026

N.º de edição do JO S: 121/2026

Data de publicação: 26/06/2026