

161005-2026 - Konkurrensetsättning

Sverige – Kundservice – Kö- och bokningssystem

OJ S 47/2026 09/03/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Statens servicecenter

E-postadress: Charlotte.Jonasson@statenssc.se

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Kö- och bokningssystem

Beskrivning: Upphandling av systemstöd för kö- och bokningshantering på servicekontor samt uppföljning i form av statistikinsamling över besök. Upphandlingen omfattar även köutrustning.

Förfarandets identifierare: f8445005-6fc0-4e09-9a50-b58bb04f7913

Intern identifierare: 2025-01325-2.3.1

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342300 Kundservice

Ytterligare klassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem, 48100000

Programvara för särskild industri, 64216200 Elektroniska informationstjänster

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Uppsala län (SE121)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Södermanlands län (SE122)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Örebro län (SE124)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Västmanlands län (SE125)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Jönköpings län (SE211)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Kronobergs län (SE212)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Kalmar län (SE213)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Gotlands län (SE214)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Blekinge län (SE221)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Skåne län (SE224)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Hallands län (SE231)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Västra Götalands län (SE232)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Värmlands län (SE311)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Dalarnas län (SE312)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Gävleborgs län (SE313)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Västernorrlands län (SE321)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Jämtlands län (SE322)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Västerbottens län (SE331)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Norrbottens län (SE332)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 14 000 000,00 SEK

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Kö- och bokningssystem

Beskrivning: Upphandling av systemstöd för kö- och bokningshantering på servicekontor samt uppföljning i form av statistikinsamling över besök. Upphandlingen omfattar även köutrustning.

Intern identifierare: Kö- och bokningssystem

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342300 Kundservice

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Stockholms län (SE110)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Uppsala län (SE121)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Södermanlands län (SE122)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Östergötlands län (SE123)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Örebro län (SE124)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Västmanlands län (SE125)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Jönköpings län (SE211)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Kronobergs län (SE212)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Kalmar län (SE213)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Gotlands län (SE214)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Blekinge län (SE221)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Skåne län (SE224)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Hallands län (SE231)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Västra Götalands län (SE232)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Värmlands län (SE311)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Dalarnas län (SE312)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Gävleborgs län (SE313)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Västernorrlands län (SE321)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Jämtlands län (SE322)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Västerbottens län (SE331)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Norrbottens län (SE332)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/02/2027

Slutdatum för varaktighet: 31/01/2029

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 14 000 000,00 SEK

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://upphandling.statenssc.se/Notice/NoticeDispatch.aspx?Noticeld=62714>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://upphandling.statenssc.se/Notice/NoticeDispatch.aspx?Noticeld=62714>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: svenska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 24/04/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 183 Dagar

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Förvaltningsrätten i Falun

Information om tidsfrist för provning: Se upphandlingsdokumenten

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Statens servicecenter

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden: Förvaltningsrätten i Falun

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Statens servicecenter

Registreringsnummer: 202100-6453

Postadress: FE 15

Ort: Gävle

Postnummer: 801 71

Del av land (NUTS): Gävleborgs län (SE313)

Land: Sverige

Kontaktpunkt: Charlotte Jonasson

E-postadress: Charlotte.Jonasson@statenssc.se

Tfn: +46103505205

Webbadress: <https://www.statenssc.se>

Köparprofil: <https://www.statenssc.se>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Förvaltningsrätten i Falun

Registreringsnummer: 202100-2742

Postadress: Kullen 4

Ort: Falun

Postnummer: 79131

Del av land (NUTS): Dalarnas län (SE312)

Land: Sverige

E-postadress: forvaltningsrattenifalun@dom.se

Tfn: +46 233830000

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 4f04e7ff-8fc6-4bcf-a412-5efc012e894d - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 05/03/2026 15:30:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: svenska

Meddelandets publiceringsnummer: 161005-2026

EUT S-nummer: 47/2026

Publiceringsdatum: 09/03/2026

