

## 189694-2025 - Resultat

Sverige – Tillhandahållande av programvara – Ärendehanteringssystem Kundcenter  
OJ S 59/2025 25/03/2025  
Meddelande om upphandlings- eller koncessionstilldelning – standardsystem  
Tjänster

### 1. Upphandlare

---

#### 1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Växjö kommun  
E-postadress: [magnus.bringhed@vaxjo.se](mailto:magnus.bringhed@vaxjo.se)  
Köparens rättsliga status: Regional myndighet  
Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

### 2. Förfarande

---

#### 2.1. Förfarande

Titel: Ärendehanteringssystem Kundcenter  
Beskrivning: Upphandlingen avser leverans, installation och införande av en plattform för en modern kontaktcenterlösning som ska vara öppet för integrationer och ge stöd för Växjö kommun och SSAM;. Det ska även ingå service, support och underhåll samt utveckling av systemet under hela avtalstiden.  
Förfarandets identifierare: 9096b444-6bf6-4afd-ab95-f94696d3d930  
Föregående meddelande: 255fad73-2ced-4b1b-8f58-eaaf7cac9597-01  
Intern identifierare: KS 2023-00089  
Typ av förfarande: Öppet  
Förfarandet är påskyndat: nej

##### 2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster  
Huvudklassificering (cpv): 72268000 Tillhandahållande av programvara  
Ytterligare klassificering (cpv): 48219300 Programvara för administration, 48445000 Programvara för kundhantering

##### 2.1.2. Leveransplats

Var som helst

##### 2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 5 000 000,00 SEK

##### 2.1.4. Allmänna upplysningar

**Rättslig grund:**  
Direktiv 2014/24/EU

### 5. Del (anbudsområde)

---

#### 5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Ärendehanteringssystem Kundcenter

Beskrivning: Upphandlingen avser leverans, installation och införande av en plattform för en modern kontaktcenterlösning som ska vara öppet för integrationer och ge stöd för Växjö kommun och SSAM;. Det ska även ingå service, support och underhåll samt utveckling av systemet under hela avtalstiden.

Intern identifierare: KS 2023-00089

#### **5.1.1. Föremålet för upphandlingen**

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72268000 Tillhandahållande av programvara

Ytterligare klassificering (cpv): 48219300 Programvara för administration, 48445000

Programvara för kundhantering

#### **5.1.2. Leveransplats**

Var som helst

#### **5.1.3. Uppskattad löptid**

Startdatum: 01/04/2025

Slutdatum för varaktighet: 31/03/2033

#### **5.1.5. Värde**

Beräknat värde exklusive moms: 5 000 000,00 SEK

#### **5.1.6. Allmänna upplysningar**

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

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

#### **5.1.7. Strategisk upphandling**

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

#### **5.1.10. Tilldelningskriterier**

##### **Kriterium:**

Typ: Kvalitet

Namn: Kvalitet

Beskrivning: Kvalitet består av uppfyllnad och Bör-krav samt anbudspresentation.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 60

##### **Kriterium:**

Typ: Pris

Namn: Pris

Beskrivning: Pris för implementering, uppstart och stöd vid införande/utbildning samt årlig licenskostnad.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

#### **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**

## 6. Resultat

---

Värdet av alla de kontrakt som tilldelas i det här förfarandet: 4 000 000,00 SEK

### 6.1. Resultat – delkontraktets id: LOT-0000

Status på val av vinnare: Minst en vinnare har valts ut.

#### 6.1.2. Information om vinnarna

##### Verklig ägare:

Officiellt namn: Tele2 Sverige Aktiebolag

##### Anbud:

Identifierare för anbudsgivare: Tele2 Sverige AB - Namn: Ärendehanteringssystem

Kundcenter Referensnummer: KS 2023-00089

Identifierare för del eller grupp av delar: LOT-0000

Värde på upphandlingen: 4 000 000,00 SEK

Anlitande av underleverantör: Ja

Värdet på underentreprenaden är känt: nej

Andelen som ska läggas ut på underentreprenad är känd: nej

##### Information om kontraktet:

Identifierare för kontraktet: -

Titel: Ärendehanteringssystem Kundcenter-Tele2 Sverige Aktiebolag

Datum då vinnaren utsågs: 06/03/2025

Datum för ingående av kontraktet: 21/03/2025

Organisation som undertecknar kontraktet: Växjö kommun

#### 6.1.3. Anbud som inte vann

##### Anbud som inte vann:

Officiellt namn: Visionera Aktiebolag

##### Anbud:

Identifierare för anbudsgivare: ÄHS för kundcenter Växjö kommun

Identifierare för del eller grupp av delar: LOT-0000

Värde på upphandlingen: 4 000 000,00 SEK

Anbudet är ett alternativt anbud: nej

Anlitande av underleverantör: Ja

Värdet på underentreprenaden är känt: nej

Andelen som ska läggas ut på underentreprenad är känd: nej

##### Anbud som inte vann:

Officiellt namn: Connectel AB

##### Anbud:

Identifierare för anbudsgivare: Ärendehanteringssystem Kundcenter Växjö Kommun

Identifierare för del eller grupp av delar: LOT-0000

Värde på upphandlingen: 4 000 000,00 SEK

Anlitande av underleverantör: Nej

#### 6.1.4. Statistisk information

##### Inkomna anbud eller intresseanmälningar:

Typ av inlämningar: Anbud

## 8. Organisationer

---

### 8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Växjö kommun  
Registreringsnummer: 2120000662  
Avdelning: Upphandlingsavdelningen  
Postadress: BOX 1222  
Ort: VÄXJÖ  
Postnummer: 35112  
Del av land (NUTS): Kronobergs län (SE212)  
Land: Sverige  
Kontaktpunkt: Magnus Bringhed  
E-postadress: [magnus.bringhed@vaxjo.se](mailto:magnus.bringhed@vaxjo.se)  
Tfn: 0470-41000  
Webbadress: <http://www.vaxjo.se>

**Den här organisationens roller:**

Upphandlare  
Organisation som undertecknar kontraktet

### 8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Förvaltningsrätten  
Registreringsnummer: 202100-2742  
Postadress: Box 42  
Ort: Växjö  
Postnummer: 351 03  
Del av land (NUTS): Kronobergs län (SE212)  
Land: Sverige  
E-postadress: [forvaltningsrattenivaxjo@dom.se](mailto:forvaltningsrattenivaxjo@dom.se)  
Tfn: 0470-56 02 00  
Webbadress: <https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-vaxjo/>

**Den här organisationens roller:**

Prövningsorganisation

### 8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Tele2 Sverige Aktiebolag  
Registreringsnummer: 5562675164  
Avdelning: Försäljning  
Postadress: Box 62  
Ort: KISTA  
Postnummer: 16494  
Del av land (NUTS): Stockholms län (SE110)  
Land: Sverige  
Kontaktpunkt: Josefine Mendel  
E-postadress: [josefine.mendel@tele2.com](mailto:josefine.mendel@tele2.com)  
Tfn: 08-56264000

**Den här organisationens roller:**

Anbudsgivare  
**Vinnare av de här delkontrakten: LOT-0000**

### 8.1. ORG-0004

Officiellt namn: Visionera Aktiebolag  
Registreringsnummer: 5566096672  
Avdelning: Försäljning  
Postadress: Vegagatan 3  
Ort: STOCKHOLM  
Postnummer: 11329  
Del av land (NUTS): Stockholms län (SE110)  
Land: Sverige  
Kontaktpunkt: Jonas Fagerström  
E-postadress: [sales@visionera.se](mailto:sales@visionera.se)  
Tfn: 0771-105000

#### **Den här organisationens roller:**

Anbudsgivare

### 8.1. ORG-0005

Officiellt namn: Connectel AB  
Registreringsnummer: 5567556559  
Avdelning: Försäljning  
Postadress: Kungsängsgatan 14  
Ort: UPPSALA  
Postnummer: 75322  
Del av land (NUTS): Uppsala län (SE121)  
Land: Sverige  
Kontaktpunkt: robin leijon  
E-postadress: [sales@connectel.se](mailto:sales@connectel.se)  
Tfn: 010-1800000

#### **Den här organisationens roller:**

Anbudsgivare

## Information om meddelandet

---

Identifierare/version för meddelandet: fb961849-7a4b-4801-842e-f214c7c7e17d - 01

Formulärtyp: Resultat

Meddelandetyp: Meddelande om upphandlings- eller koncessionstilldelning – standardsystem

Meddelandets undertyp: 29

Avsändningsdatum för meddelandet: 24/03/2025 09:41:27 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 24/03/2025 09:41:35 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: svenska

Meddelandets publiceringsnummer: 189694-2025

EUT S-nummer: 59/2025

Publiceringsdatum: 25/03/2025