

Sverige-Stockholm: Telekommunikationstjänster utom telefon- och dataöverföringstjänster**OJ S 94/2022 16/05/2022****Meddelande om tilldelning av kontrakt****Tjänster****Rättslig grund:**

direktiv 2014/24/EU

Avsnitt I: Upphandlande myndighet

I.1. Namn och adresser

Officiellt namn: Serviceförvaltningen

Nationellt registreringsnummer: 212000-0142

Postadress: Serviceförvaltningen, Stockholms stad Box 7005

Ort: Stockholm

Nuts-kod: SE110 Stockholms län

Postnummer: 121 07

Land: Sverige

Kontaktperson: Elsa Lejonstig

E-post: elsa.lejonstig@extern.stockholm.se**Internetadress(er):**Allmän adress: <https://stad.stockholm/organisation/fackforvaltningar/serviceforvaltningen/>**I.4. Typ av upphandlande myndighet**

Regional eller lokal myndighet

I.5. Huvudsaklig verksamhet

Allmänna offentliga tjänster

Avsnitt II: Föremål

II.1. Upphandlingens omfattning**II.1.1. Benämning på upphandlingen**

Kontaktcenterplattform inom SIKT2

Referensnummer: SF 2021/475

II.1.2. Huvudsaklig CPV-kod

64220000 Telekommunikationstjänster utom telefon- och dataöverföringstjänster

II.1.3. Typ av kontrakt

Tjänster

II.1.4. Kort beskrivning

Upphandlingen omfattar ett it-stöd för att möjliggöra ett kontaktcenters verksamhet, vi kallar det en Kontaktcenterplattform. Systemet ska erbjuda funktionalitet för att bedriva en professionell kundtjänst och bland annat hantera kanaler som telefoni, e-post, chatt, SMS och sociala medier. Upphandlingen omfattar även tjänster kopplat till införandet av systemet i kommunkoncernen, samt tilläggstjänster. Se upphandlingsdokumenten för mer information.

II.1.6.

Information om delar

Kontraktet är uppdelat i flera delar: nej

II.1.7. Upphandlingens totala värde

Värde exkl. moms: 50 000 000,00 SEK

II.2. Beskrivning

II.2.2. Ytterligare CPV-kod(er)

30211300 Dataplattformar, 64220000 Telekommunikationstjänster utom telefon- och dataöverföringstjänster, 64227000 Integrerade telekommunikationstjänster, 72212211 Programvaruutvecklingstjänster för plattformskompatibilitet, 72222300 IT-tjänster, 72224000 Konsulttjänster för projektledning, 72224100 Planering av systemimplementation, 72228000 Konsulttjänster för integration av maskinvara

II.2.3. Plats för utförande

Nuts-kod: SE110 Stockholms län

Huvudsaklig plats för byggnation/anläggning eller utförande: Stockholms län

II.2.4. Beskrivning av upphandlingen

Upphandlingen omfattar ett it-stöd för att möjliggöra ett kontaktcenters verksamhet, vi kallar det en Kontaktcenterplattform. Systemet ska erbjuda funktionalitet för att bedriva en professionell kundtjänst och bland annat hantera kanaler som telefoni, e-post, chatt, SMS och sociala medier. Upphandlingen omfattar även tjänster kopplat till införandet av systemet i kommunkoncernen, samt tilläggstjänster. Se upphandlingsdokumenten för mer information.

II.2.5. Tilldelningskriterier

Pris

II.2.11. Information om optioner

Option: ja

Beskriv optionen:

Kontraktet omfattar flera optioner på funktionalitet som kan köpas som tillägg till kontaktcenterplattformen i grundutförande.

II.2.13. Information om EU-medel

Kontraktet är knutet till projekt och/eller program som finansieras med EU-medel: nej

II.2.14. Kompletterande upplysningar

Avsnitt IV: Förfarande

IV.1. Beskrivning

IV.1.1. Typ av förfarande

Förhandlade förfaranden under konkurrens

IV.1.3. Information om ramavtal eller dynamiskt inköpssystem

IV.1.8. Information om avtalet om offentlig upphandling

Upphandlingen omfattas av avtalet om offentlig upphandling: ja

IV.2. Administrativ information

IV.2.1.

Tidigare offentliggörande angående detta förfarande

Meddelandennummer i EUT: [2021/S 220-578592](#)

IV.2.8. Information om avslutande av det dynamiska inköpssystemet

IV.2.9. Information om avslutande av anbudsinfordran i form av ett förhandsmeddelande

Den upphandlande myndigheten kommer inte att tilldela några ytterligare kontrakt utifrån ovanstående förhandsmeddelande

Avsnitt V: Kontraktstilldelning

Ett kontrakt/delkontrakt tilldelas: ja

V.2. Kontraktstilldelning

V.2.1. Datum för beslut om tilldelning av kontrakt

21/04/2022

V.2.2. Information om anbud

Antal mottagna anbud: 3

Antal anbud som mottagits från små och medelstora företag: 1

Antal anbud som mottagits från anbudsgivare från andra EU-länder: 0

Antal anbud som mottagits från anbudsgivare från länder utanför EU: 0

Antal anbud som mottagits i elektronisk form: 0

Kontraktet har tilldelats en grupp av ekonomiska aktörer: nej

V.2.3. Uppdragstagarens namn och adress

Officiellt namn: Telia Sverige AB

Nationellt registreringsnummer: 556430-0142

Postadress: Stjärntorget 1

Ort: Solna

Nuts-kod: SE110 Stockholms län

Postnummer: 16994

Land: Sverige

E-post: jan.a.bjorkman@teliacompany.com

Uppdragstagaren är ett litet eller medelstort företag: nej

V.2.4. Upplysningar om kontraktets/delens värde

Det uppskattade totala värdet av kontraktet/delen: 50 000 000,00 SEK

Kontraktets/delens totala värde: 50 000 000,00 SEK

V.2.5. Information om underentreprenader

Avsnitt VI: Kompletterande upplysningar

VI.3. Kompletterande upplysningar

VI.4. Överprövningsförfaranden

VI.4.1. Behörigt organ vid överprövning

Officiellt namn: Förvaltningsrätten i Stockholm

Postadress: Tegeluddsvägen 1

Ort: Stockholm

Postnummer: 11541

Land: Sverige

E-post: forvaltningsrattenistockholm@dom.se

Telefon: +46 856168000

Fax: +468 56168001

Internetadress: www.forvaltningsrattenistockholm.domstol.se

VI.5. Datum då meddelandet sänts

11/05/2022