

Sverige-Stockholm: Kundservice

OJ S 113/2021 14/06/2021

Meddelande om tilldelning av kontrakt – försörjningssektorerna
Tjänster

Rättslig grund:

direktiv 2014/25/EU

Avsnitt I: Upphandlande enhet

I.1. Namn och adresser

Officiellt namn: Ellevio AB

Nationellt registreringsnummer: 556037-7326

Postadress: Valhallavägen 203

Ort: Stockholm

Nuts-kod: SE Sverige

Postnummer: 115 53

Land: Sverige

Kontaktperson: Lars Niia

E-post: Lars.Niia@partners.ellevio.se

Telefon: +46 8-6060000

Internetadress(er):

Allmän adress: <http://www.ellevio.se>

I.6. Huvudsaklig verksamhet

Elektricitet

Avsnitt II: Föremål

II.1. Upphandlingens omfattning

II.1.1. Benämning på upphandlingen

Kundservicetjänster till Ellevio AB

Referensnummer: UH-2019-164

II.1.2. Huvudsaklig CPV-kod

79342300 Kundservice

II.1.3. Typ av kontrakt

Tjänster

II.1.4. Kort beskrivning

Ellevio avser upphandla Kundservicetjänster. Ellevio söker därför nu en väletablerad samarbetspartner som är professionell och mogen i sin organisation och struktur.

Samarbetspartnern ska genomföra en transition och därefter tillhandahålla kundservicetjänster vilket innefattar följande tre delar:

1. Kundservice hanterar frågor och ärenden från Ellevios företags- och privatkunder via olika kanaler. Ärenden rör i huvudsak, men inte begränsat till, fakturafrågor, flyttregistrering och nätfrågor. Kundservice är i dagsläget öppet vardagar under dagtid.

2. Felanmälan 24/7 tar emot felanmälan och frågor om pågående strömavbrott från kunder dygnet runt.
3. Kommunikationsplattformen, som leverantören tillhandahåller, ska ha kapacitet att köa och distribuera kontakter från kunder, oavsett kanal, i varierande volymer.

II.1.6. Information om delar

Kontraktet är uppdelat i flera delar: nej

II.2. Beskrivning

II.2.3. Plats för utförande

Nuts-kod: SE Sverige

II.2.4. Beskrivning av upphandlingen

Ellevio avser upphandla Kundservice-tjänster. Ellevio söker därför nu en väletablerad samarbetspartner som är professionell och mogen i sin organisation och struktur.

Samarbetspartnern ska genomföra en transition och därefter tillhandahålla

Kundservice-tjänster vilket innefattar följande tre delar:

1. Kundservice hanterar frågor och ärenden från Ellevios företags- och privatkunder via olika kanaler. Ärenden rör i huvudsak, men inte begränsat till, fakturafrågor, flyttregistrering och nätfrågor. Kundservice är i dagsläget öppet vardagar under dagtid.
2. Felanmälan 24/7 tar emot felanmälan och frågor om pågående strömavbrott från kunder dygnet runt.
3. Kommunikationsplattformen, som leverantören tillhandahåller, ska ha kapacitet att köa och distribuera kontakter från kunder, oavsett kanal, i varierande volymer.

II.2.11. Information om optioner

Option: nej

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

Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling

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

Meddelandenummer i EUT: [2020/S 179-433086](#)

IV.2.8. Information om avslutande av det dynamiska inköpssystemet

IV.2.9. Information om avslutande av anbudsinfordran i form av ett periodiskt meddelande

Avsnitt V: Kontraktstilldelning

Kontrakt nr: 1

Benämning på upphandlingen:

Kundservicetjänster till Ellevio AB

Ett kontrakt/delkontrakt tilldelas: ja

V.2. Kontraktstilldelning

V.2.1. Datum för beslut om tilldelning av kontrakt

12/03/2021

V.2.4. Upplysningar om kontraktets/delens värde

V.2.5. Information om underentreprenader

V.2.6. Erlagt pris vid förmånliga inköp

Avsnitt VI: Kompletterande upplysningar

VI.3. Kompletterande upplysningar

VI.4. Överprövningsförfaranden

VI.4.1. Behörigt organ vid överprövning

Officiellt namn: Förvaltningsrätten i Stockholm och migrationsdomstol

Ort: Stockholm

Postnummer: 115 76

Land: Sverige

E-post: forvaltningsrattenistockholm@dom.se

Telefon: +46 8-56168000

Fax: +46 8-56168001

Internetadress: <http://www.forvaltningsrattenistockholm.domstol.se>

VI.5. Datum då meddelandet sänts

09/06/2021