

## 301782-2026 - Konkurrensutsättning

Sverige – Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet – Kundenservicetelefoni

OJ S 85/2026 04/05/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

### 1. Upphandlare

---

#### 1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Botkyrka kommun

E-postadress: [john.torbjornsson@effso.se](mailto:john.torbjornsson@effso.se)

Köparens rättsliga status: Regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

### 2. Förfarande

---

#### 2.1. Förfarande

Titel: Kundenservicetelefoni

Beskrivning: AB Botkyrkabyggen, (hädanefter Beställaren), mål med upphandlingen är att ingå avtal med en leverantör för att leverera en bra kundservice gentemot Beställarens hyresgäster och bostadssökanden, i enlighet med Beställarens instruktioner. Beställarens mål med kundservicen är högre kundnöjdhet genom kortare svarstider och fler lösta ärenden.

Förfarandets identifierare: d378676a-559e-47b9-883b-f5df189090d6

Intern identifierare: 26/0083

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

##### 2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79000000 Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet

Ytterligare klassificering (cpv): 64000000 Post- och telekommunikationstjänster, 64214200

Telefonväxeltjänster, 79342300 Kundenservice, 79342320 Kundvård, 79510000

Telefonsvarartjänster, 79512000 Teletjänstcentral

##### 2.1.2. Leveransplats

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

Land: Sverige

Kompletterande information: -

##### 2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 11 000 000,00 SEK

##### 2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

##### 2.1.6. Uteslutningsgrunder

## 5. Del (anbudsområde)

---

### 5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Kundenservicetelefoni

Beskrivning: AB Botkyrkabyggen, (hädanefter Beställaren), mål med upphandlingen är att ingå avtal med en leverantör för att leverera en bra kundservice gentemot Beställarens hyresgäster och bostadssökanden, i enlighet med Beställarens instruktioner. Beställarens mål med kundservicen är högre kundnöjdhet genom kortare svarstider och fler lösta ärenden.

Intern identifierare: Kundenservicetelefoni

#### 5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79000000 Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet

Ytterligare klassificering (cpv): 64000000 Post- och telekommunikationstjänster, 64214200

Telefonväxeltjänster, 79342300 Kundenservice, 79342320 Kundvård, 79510000

Telefonsvarartjänster, 79512000 Teletjänstcentral

#### 5.1.2. Leveransplats

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

Land: Sverige

Kompletterande information: -

#### 5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 08/07/2026

Slutdatum för varaktighet: 08/07/2030

#### 5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 11 000 000,00 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

##### Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

#### 5.1.10. Tilldelningskriterier

##### Kriterium:

Typ: Kvalitet

#### 5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

#### 5.1.12. Upphandlingsvillkor

##### Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=92496>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: svenska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

##### 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:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

##### Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

#### 5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Förvaltningsrätten i Stockholm

Information om tidsfrist för prövning: Se upphandlingsdokumenten

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Botkyrka kommun

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Förvaltningsrätten i Stockholm

## 8. Organisationer

---

### 8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Botkyrka kommun

Registreringsnummer: 212000-2882

Postadress: Munkhättevägen 45

Ort: Tumba

Postnummer: 147 85

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

Land: Sverige

Kontaktpunkt: John Torbjörnsson

E-postadress: [john.torbjornsson@effso.se](mailto:john.torbjornsson@effso.se)

Tfn: 46-761002937

Webbadress: <http://www.botkyrka.se>

Köparprofil: <http://www.botkyrka.se>

**Den här organisationens roller:**

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

**8.1. ORG-0002**

Officiellt namn: Förvaltningsrätten i Stockholm

Registreringsnummer: 202100-2742

Postadress: Tegeluddsvägen 1

Ort: Stockholm

Postnummer: 11541

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

Land: Sverige

E-postadress: [forvaltningsrattenistockholm@dom.se](mailto:forvaltningsrattenistockholm@dom.se)

Tfn: +46 856168000

**Den här organisationens roller:**

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

**Information om meddelandet**

---

Identifierare/version för meddelandet: 7ece29aa-ee42-444c-8131-082e2994c74c - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 29/04/2026 13:52:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: svenska

Meddelandets publiceringsnummer: 301782-2026

EUT S-nummer: 85/2026

Publiceringsdatum: 04/05/2026