

Detta meddelande på webbplatsen TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:433086-2020:TEXT:SV:HTML>

**Sverige-Stockholm: Kundservice
2020/S 179-433086**

Meddelande om upphandling – 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: Kristoffer Opitz
E-post: Kristoffer.opitz@ellevio.se
Telefon: +46 708656741

Internetadress(er):

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

I.2) Information om gemensam upphandling

I.3) Kommunikation

Upphandlingsdokumenten finns tillgängliga för obegränsad, fullständig och direkt tillgång kostnadsfritt på:
<https://www.e-avrop.com/ellevio/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=48829>
Ytterligare upplysningar kan erhållas från ovannämnda adress
Anbud eller anbudsansökningar ska skickas elektroniskt via: <https://www.e-avrop.com/ellevio/e-Upphandling/NoticeLink.aspx?id=48829>
Anbud eller anbudsansökningar ska skickas till ovannämnda adress

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. Se punkt II.2.4 "Beskrivning av upphandlingen".

II.1.5) **Uppskattat totalt värde**

Värde exkl. moms: 180 000 000.00 SEK

II.1.6) **Information om delar**

Kontraktet är uppdelat i flera delar: nej

II.2) **Beskrivning**

II.2.1) **Benämning på upphandlingen:**

II.2.2) **Ytterligare CPV-kod(er)**

79342300 Kundservice
79500000 Kontorshjälp
79510000 Telefonsvarartjänster
79512000 Teletjänstcentral
64214200 Telefonväxeltjänster

II.2.3) **Plats för utförande**

Nuts-kod: SE SVERIGE

II.2.4) **Beskrivning av upphandlingen:**

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. Ärendevolymen kan variera kraftigt. Ett normalt dygn inkommer ett hundratal samtal medan vid omfattande och långvariga strömavbrott är det mångdubbelt fler. Under ett år besvaras av Kundservice och Felanmälan 24/7 över 300 000 samtal och 50 000 mail.
3. Kommunikationsplattformen, som leverantören tillhandahåller, ska ha kapacitet att köa och distribuera kontakter från kunder, oavsett kanal, i varierande volymer.

II.2.5) **Tilldelningskriterier**

Pris är inte det enda upphandlingskriteriet och alla kriterier anges endast i upphandlingsdokumenten

II.2.6) **Uppskattat värde**

II.2.7) **Kontraktets, ramavtalets eller det dynamiska inköpssystemets löptid**

Start: 01/03/2021

Detta kontrakt kan förlängas: ja

Beskrivning av förlängning:

Tidsförlängning.

II.2.9) **Upplysningar om begränsningar av antalet kandidater som inbjuds**

II.2.10) **Information om alternativa anbud**

Alternativa anbud accepteras: nej

II.2.11) **Information om optioner**

Option: ja

Beskriv optionen:

Säkerhet

II.2.12) **Information om elektroniska kataloger**

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 III: Juridisk, ekonomisk, finansiell och teknisk information

III.1) **Villkor för deltagande**

III.1.1) **Behörighet att utöva yrkesverksamheten i fråga, inklusive krav på registrering i yrkes- eller handelsregister**

III.1.2) **Ekonomisk och finansiell ställning**

III.1.3) **Teknisk kunskap och yrkeskunskap**

III.1.4) **Objektiva regler och kriterier för deltagande**

III.1.5) **Information om reserverade kontrakt**

III.1.6) **Begärda säkerheter och garantier:**

III.1.7) **Huvudvillkor för finansiering och betalning och/eller hänvisning till de föreskrifter där dessa framgår:**

III.1.8) **Rättslig form som den grupp ekonomiska aktörer som tilldelas kontraktet ska anta:**

III.2) **Villkor för kontraktet**

III.2.1) **Information om en viss yrkesgrupp**

III.2.2) **Villkor för fullgörande av kontrakt:**

III.2.3) **Personal som ska ansvara för utförandet av kontraktet**

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.1.4) **Uppgifter om minskning av antalet lösningar eller anbud under förhandlingarna eller dialogen**

IV.1.6) **Information om elektronisk auktion**

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**

IV.2.2) **Sista datum för mottagande av anbud eller anbudsansökningar**

Datum: 01/10/2020

IV.2.3) **Uppskattat datum för avsändande av inbjudan till utvalda kandidater att lämna anbud eller delta**

IV.2.4) **Språk som får användas i anbud eller anbudsansökningar:**

Svenska

IV.2.6) **Minimiperiod under vilken anbudsgivaren är bunden av sitt anbud**

Anbud ska vara giltigt till: 01/10/2021

IV.2.7) **Anbudsöppning**

Avsnitt VI: Kompletterande upplysningar

VI.1) **Är detta en återkommande upphandling**

Detta är en återkommande upphandling: nej

VI.2) **Information om elektroniska arbetsflöden**

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.4.2) **Behörigt organ vid medling**

VI.4.3) **Överprövning**

VI.4.4) **Organ som kan lämna information om överprövning**

VI.5) **Datum då meddelandet sänts:**

10/09/2020