

441409-2026 - Konkurrensetsättning

Sverige – Teletjänstcentral – Extern Kundtjänst

OJ S 121/2026 26/06/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: MKB Fastighets Aktiebolag

E-postadress: oliver@ecenea.se

Köparens rättsliga status: Offentligt företag som kontrolleras av en regional myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Bostadsförsörjning och samhällsutveckling

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Extern Kundtjänst

Beskrivning: Upphandlingen avser att täcka MKB Fastighets ABs (MKB) behov av extern kundtjänst. MKB kommer att ha behov av en (1) leverantör som bistår MKBs ordinarie personal inom kundtjänst med att ta emot inkomna samtal till kundtjänst, vägleda MKBs kunder, svara på allmänna frågor gällande bostadskö och parkering, hantera serviceärenden och felanmälningar.

Förfarandets identifierare: 39665331-07a8-4fca-8151-756bd7104c63

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79000000 Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet, 79510000 Telefonsvarartjänster

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Skåne län (SE224)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 17 000 000,00 SEK

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Extern Kundtjänst

Beskrivning: Upphandlingen avser att täcka MKB Fastighets ABs (MKB) behov av extern kundtjänst. MKB kommer att ha behov av en (1) leverantör som bistår MKBs ordinarie personal inom kundtjänst med att ta emot inkomna samtal till kundtjänst, vägleda MKBs kunder, svara på allmänna frågor gällande bostadskö och parkering, hantera serviceärenden och felanmälningar.

Intern identifierare: Extern Kundtjänst

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 79000000 Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet, 79510000 Telefonsvarartjänster

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Skåne län (SE224)

Land: Sverige

Kompletterande information: -

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/12/2026

Slutdatum för varaktighet: 30/11/2027

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 17 000 000,00 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

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=94824>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.kommersannons.se/elite/Notice/NoticeDispatch.aspx?NoticeId=94824>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: svenska
Elektronisk katalog: Ej tillåten
Tidsfrist för mottagande av anbud: 14/08/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid
Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 184 Dagar

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 Malmö
Information om tidsfrist för prövning: Se upphandlingsdokumenten
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: MKB Fastighets Aktiebolag
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Förvaltningsrätten i Malmö

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: MKB Fastighets Aktiebolag
Registreringsnummer: 556049-1432
Postadress: Box 504 05
Ort: Malmö
Postnummer: 202 14
Del av land (NUTS): Skåne län (SE224)
Land: Sverige
Kontaktpunkt: Oliver Demm
E-postadress: oliver@ecenea.se
Tfn: 0722176764

Webbadress: <https://www.mkbfastighet.se/>

Köparprofil: <https://www.mkbfastighet.se/>

Den här organisationens roller:

Upphandlare
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Förvaltningsrätten i Malmö
Registreringsnummer: 202100-2742
Postadress: Kalendegatan 6
Ort: Malmö
Postnummer: 21135
Del av land (NUTS): Skåne län (SE224)

Land: Sverige

E-postadress: forvaltningsrattenimalmo@dom.se

Tfn: +46 40353500

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: b743f316-e6d2-4ef2-8781-f102ae60466d - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 24/06/2026 15:46:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: svenska

Meddelandets publiceringsnummer: 441409-2026

EUT S-nummer: 121/2026

Publiceringsdatum: 26/06/2026