# 609743-2025 - Konkurrensutsättning

**Sverige – IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd – Upphandling IT-Stöd för Contactcenter 2026**
**OJ S 179/2025 18/09/2025**
**Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem**
**Tjänster**

## 1. Upphandlare

### 1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Göteborgs Stad, Intraservice
E-postadress: dan.gustavsson@ecenea.se
Köparens rättsliga status: Regional myndighet
Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

## 2. Förfarande

### 2.1. Förfarande

Titel: Upphandling IT-Stöd för Contactcenter 2026
Beskrivning: Göteborgs Stads (Stadens) Kontaktcenter (organisation) svarar på Stadens huvudnummer och unika anropsnummer, de ska ta emot ärenden via en driftsäker tjänst. Beroende på ärendets art ska dessa kunna hanteras via flera olika kanaler med bra service. Då det befintliga avtalet avseende Contactcenterlösning, löper ut under Q3-26 behöver detta nu upphandlas. Samtidigt pågår arbetet med en långsiktig anskaffning avseende Stadens telefoni som helhetslösning.
Förfarandets identifierare: 4beca1bd-b2ab-4dd0-b7f6-518f4c699708
Intern identifierare: 0301/25
Typ av förfarande: Öppet
Förfarandet är påskyndat: nej

### 2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd
Ytterligare klassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

### 2.1.2. Leveransplats

Var som helst inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet

### 2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 0,00 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-0000

Titel: Upphandling IT-Stöd för Contactcenter 2026
Beskrivning: Göteborgs Stads (Stadens) Kontaktcenter (organisation) svarar på Stadens huvudnummer och unika anropsnummer, de ska ta emot ärenden via en driftsäker tjänst. Beroende på ärendets art ska dessa kunna hanteras via flera olika kanaler med bra service. Då det befintliga avtalet avseende Contactcenterlösning, löper ut under Q3-26 behöver detta nu upphandlas. Samtidigt pågår arbetet med en långsiktig anskaffning avseende Stadens telefoni som helhetslösning.
Intern identifierare: 0301/25

#### 5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd
Ytterligare klassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

#### 5.1.2. Leveransplats

Var som helst inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet

#### 5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/08/2026
Slutdatum för varaktighet: 31/05/2027

#### 5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 0,00 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 : nej

#### 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

#### 5.1.11. Upphandlingsdokument

Sista dag för att begära kompletterande information: 06/10/2025 22:00:00 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Adress till upphandlingsdokumenten: https://tendsign.com/doc.aspx?MeFormsNoticeId=69702

#### 5.1.12. Upphandlingsvillkor

**Villkor för inlämning:**
Elektronisk inlämning: Krävs
Adress för inlämning: https://tendsign.com/doc.aspx?MeFormsNoticeId=69702&GoTo=Tender
De språk som kan användas i anbuden eller anbudsansökningarna: svenska
Elektronisk katalog: Tillåten
Tidsfrist för mottagande av anbud: 17/10/2025 21:59:59 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 287 Dagar
**Information om offentlig anbudsöppning:**
Öppningsdatum: 17/10/2025 22:00:00 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Plats: Göteborg
**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:**
Upphandlingen avser inte ett ramavtal
**Information om det dynamiska inköpssystemet:**
Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

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

Prövningsorganisation: Förvaltningsrätten i Göteborg
Information om tidsfrist för prövning: N/A
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Förvaltningsrätten i Göteborg

## 8. Organisationer

### 8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Göteborgs Stad, Intraservice
Registreringsnummer: 2120001355
Avdelning: Staben
Postadress: Rosenlundsgatan 4
Ort: Göteborg
Postnummer: 403 31
Del av land (NUTS): Västra Götalands län (SE232)
Land: Sverige
Kontaktpunkt: Dan Gustavsson
E-postadress: dan.gustavsson@ecenea.se
Tfn: +46 31 3650000
**Den här organisationens roller:**
Upphandlare

### 8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Förvaltningsrätten i Göteborg
Registreringsnummer: 202100-2742
Postadress: Box 53197
Ort: Göteborg
Postnummer: 400 15
Del av land (NUTS): Västra Götalands län (SE232)
Land: Sverige
E-postadress: forvaltningsrattenigoteborg@dom.se
Tfn: 031-732 70 00
Webbadress: https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-goteborg/
**Den här organisationens roller:**
Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

## Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 3438ee24-0e53-4e53-87e1-4f77e5c6d5c8 - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 16
Avsändningsdatum för meddelandet: 17/09/2025 13:28:41 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 17/09/2025 13:29:01 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: svenska
Meddelandets publiceringsnummer: 609743-2025
EUT S-nummer: 179/2025
Publiceringsdatum: 18/09/2025