635426-2025 - Konkurrensutsättning

Sverige – Telekommunikationstjänster – Upphandling kontaktcenter och telefoni
OJ S 186/2025 29/09/2025
Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem - Meddelande om ändring
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Arbetsförmedlingen Varor & tjänster
E-postadress: emilie.sjostedt@arbetsformedlingen.se
Köparens rättsliga status: Statlig myndighet
Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Upphandling kontaktcenter och telefoni
Beskrivning: Upphandlingen avser ett ramavtal som huvudsakligen omfattar kommunikationstjänster inom telefoni och kontaktcenter, bemanningsplanering (WFM), operatörstjänster, mobiltelefoni och tillbehör. Ramavtalet omfattar även möjlighet att vid behov avropa transkribering/inspelning, voicebots, video-samtal, central managering (av handenheter) och konsulttjänster.
Förfarandets identifierare: 6abd3baf-64db-437d-8a19-d7b96d81fbc2
Intern identifierare: Af-2025/0076 6332
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): 64200000 Telekommunikationstjänster
Ytterligare klassificering (cpv): 32500000 Telekommunikationsmateriel, 48510000 Programvara för kommunikation, 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

2.1.2. Leveransplats

Land: Sverige
Var som helst i det aktuella landet

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 425 000 000,00 SEK

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:
Direktiv 2014/24/EU

2.1.5. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:
Högst antal delar som en anbudsgivare kan lämna anbud för: 1

Kontraktsvillkor:
Högst antal delar för vilka kontrakt kan tilldelas en anbudsgivare: 1

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Generell del (2)
Beskrivning: Upphandlingen avser ett ramavtal som huvudsakligen omfattar kommunikationstjänster inom telefoni och kontaktcenter, bemanningsplanering (WFM), operatörstjänster, mobiltelefoni och tillbehör. Ramavtalet omfattar även möjlighet att vid behov avropa transkribering/inspelning, voicebots, video-samtal, central managering (av handenheter) och konsulttjänster.
Intern identifierare: 1771227-0

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 64200000 Telekommunikationstjänster
Ytterligare klassificering (cpv): 32500000 Telekommunikationsmateriel, 48510000 Programvara för kommunikation, 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

5.1.2. Leveransplats

Land: Sverige
Var som helst i det aktuella landet

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 06/03/2026
Slutdatum för varaktighet: 08/02/2031

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 1
Ytterligare information om förlängningar: Förlängning är 36 månader

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 425 000 000,00 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 : nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Minskning av miljöpåverkan
Beskrivning: Mål att främja längre användningsperioder av handenheter (mobiltelefoner) samt hållbarhetskrav.
Syftet med strategisk upphandling: Främjande av social hållbarhet
Beskrivning: I upphandlingen ställs krav som främjar social hållbarhet.
Syftet med strategisk upphandling: Främjande av innovation

Beskrivning: Mål att främja innovation och utveckling avseende kontraktsföremålet.
Metod som ska minska miljöpåverkan: Begränsning av klimatförändringar, Omställning till en cirkulär ekonomi
Socialt mål som främjas: Rättvisa arbetsvillkor, Tillgänglighet för alla
Innovationsupphandling: De upphandlade byggentreprenaderna, varorna eller tjänsterna innebär produktinnovation., De upphandlade byggentreprenaderna, varorna eller tjänsterna innebär processinnovation.

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

5.1.11. Upphandlingsdokument

Sista dag för att begära kompletterande information: 29/09/2025 22:00:00 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Adress till upphandlingsdokumenten: https://tendsign.com/doc.aspx?MeFormsNoticeId=68403

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:
Elektronisk inlämning: Krävs
Adress för inlämning: https://tendsign.com/doc.aspx?MeFormsNoticeId=68403&GoTo=Tender
De språk som kan användas i anbuden eller anbudsansökningarna: svenska
Elektronisk katalog: Tillåten
Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 13/10/2025 21:59:58 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
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
Motivering för ramavtalets löptid: Arbetsförmedlingen motiverar ramavtalets avtalstid utifrån upphandlingsföremålet: Upphandlingsföremålets tjänster har en hög komplexitet, med ett långt och omfattande implementations- samt integrationsarbete. Först efter implementationen slutförts kan avtalet tas i bruk, vilket föranleder en avtalstid i relation till implementation och komplexitet. • Kontraktet har inte bedömts lämpligt att dela upp (se avsnitt 1.2.1). Arbetsförmedlingen bedömer att en samordnad leverans krävs (från en leverantör) för hela kontraktsföremålet, med ett aktivt ramavtal under denna tid. • För att främja hållbarhet avses användningsperioden för handenheter (mobiltelefoner) förlängas från två (2) år (enligt nuvarande avtal) till tre (3) år på kommande ramavtal. • Utifrån ovan förutsättningar krävs att ramavtalet omfattar möjlighet till byte av handenheter under ramavtalstiden, eftersom handenhetens nyttjandeperiod understiger ramavtalstiden. Arbetsförmedlingen avser avropa handenheter (med ovan angiven användningsperiod) efter slutförd implementation. Arbetsförmedlingen eftersträvar sedan att nyttja avtalet inklusive den längre

förlängningsoptionen och då även avropa ny hårdvara (med ny treårig användningsperiod). För att undvika inlåsningseffekter finns dock även möjligheten att istället förlänga ramavtalet med endast ett (1) år, med möjlighet till fortsatt användning av befintlig hårdvara.
Information om det dynamiska inköpssystemet:
Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning
Prövningsorganisation: Förvaltningsrätten
Information om tidsfrist för prövning: Se upphandlingsdokument.
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Förvaltningsrätten

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0002
Titel: Krav på leverantören
Beskrivning: Upphandlingen avser ett ramavtal som huvudsakligen omfattar kommunikationstjänster inom telefoni och kontaktcenter, bemanningsplanering (WFM), operatörstjänster, mobiltelefoni och tillbehör. Ramavtalet omfattar även möjlighet att vid behov avropa transkribering/inspelning, voicebots, video-samtal, central managering (av handenheter) och konsulttjänster.
Intern identifierare: 1771229-1

5.1.1. Föremålet för upphandlingen
Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 64200000 Telekommunikationstjänster
Ytterligare klassificering (cpv): 32500000 Telekommunikationsmateriel, 48510000 Programvara för kommunikation, 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

5.1.2. Leveransplats
Land: Sverige
Var som helst i det aktuella landet

5.1.3. Uppskattad löptid
Startdatum: 06/03/2026
Slutdatum för varaktighet: 08/02/2031

5.1.4. Förlängning
Högst antal förlängningar: 1
Ytterligare information om förlängningar: Förlängning är 36 månader

5.1.5. Värde
Beräknat värde exklusive moms: 425 000 000,00 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 : nej

5.1.7. Strategisk upphandling
Syftet med strategisk upphandling: Främjande av innovation
Beskrivning: Mål att främja innovation och utveckling avseende kontraktsföremålet.
Syftet med strategisk upphandling: Främjande av social hållbarhet

Beskrivning: Upphandlingen innehåller krav avseende social hållbarhet.
Syftet med strategisk upphandling: Minskning av miljöpåverkan
Beskrivning: Mål att främja ett hållbart nyttjande av handenheter (mobiltelefoner) genom längre användningsperioder, samt hållbarhetskrav.
Metod som ska minska miljöpåverkan: Begränsning av klimatförändringar, Omställning till en cirkulär ekonomi
Socialt mål som främjas: Rättvisa arbetsvillkor, Tillgänglighet för alla
Innovationsupphandling: De upphandlade byggentreprenaderna, varorna eller tjänsterna innebär processinnovation., De upphandlade byggentreprenaderna, varorna eller tjänsterna innebär produktinnovation.

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

5.1.11. Upphandlingsdokument

Sista dag för att begära kompletterande information: 29/09/2025 22:00:00 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Adress till upphandlingsdokumenten: https://tendsign.com/doc.aspx?MeFormsNoticeId=68403

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:
Elektronisk inlämning: Krävs
Adress för inlämning: https://tendsign.com/doc.aspx?MeFormsNoticeId=68403&GoTo=Tender
De språk som kan användas i anbuden eller anbudsansökningarna: svenska
Elektronisk katalog: Tillåten
Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 13/10/2025 21:59:58 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
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
Motivering för ramavtalets löptid: Arbetsförmedlingen motiverar ramavtalets avtalstid utifrån upphandlingsföremålet: Upphandlingsföremålets tjänster har en hög komplexitet, med ett långt och omfattande implementations- samt integrationsarbete. Först efter implementationen slutförts kan avtalet tas i bruk, vilket föranleder en avtalstid i relation till implementation och komplexitet. • Kontraktet har inte bedömts lämpligt att dela upp (se avsnitt 1.2.1). Arbetsförmedlingen bedömer att en samordnad leverans krävs (från en leverantör) för hela kontraktsföremålet, med ett aktivt ramavtal under denna tid. • För att främja hållbarhet avses användningsperioden för handenheter (mobiltelefoner) förlängas från två (2) år (enligt nuvarande avtal) till tre (3) år på kommande ramavtal. • Utifrån ovan förutsättningar krävs att ramavtalet omfattar möjlighet till byte av handenheter under ramavtalstiden, eftersom handenhetens nyttjandeperiod understiger ramavtalstiden. Arbetsförmedlingen avser avropa handenheter (med ovan angiven användningsperiod) efter slutförd implementation.

Arbetsförmedlingen eftersträvar sedan att nyttja avtalet inklusive den längre förlängningsoptionen och då även avropa ny hårdvara (med ny treårig användningsperiod). För att undvika inlåsningseffekter finns dock även möjligheten att istället förlänga ramavtalet med endast ett (1) år, med möjlighet till fortsatt användning av befintlig hårdvara.
Information om det dynamiska inköpssystemet:
Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Förvaltningsrätten
Information om tidsfrist för prövning: Se upphandlingsdokument.
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Förvaltningsrätten

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Arbetsförmedlingen Varor & tjänster
Registreringsnummer: 2021002114
Avdelning: Arbetsförmedlingen Varor & tjänster
Postadress: Elektrogatan 4
Ort: STOCKHOLM
Postnummer: 107 67
Del av land (NUTS): Stockholms län (SE110)
Land: Sverige
Kontaktpunkt: Emilie Sjöstedt
E-postadress: emilie.sjostedt@arbetsformedlingen.se
Tfn: 077-1600000
Webbadress: http://www.arbetsformedlingen.se
Den här organisationens roller:
Upphandlare

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Förvaltningsrätten
Registreringsnummer: 202100-2742
Ort: Stockholm
Postnummer: 115 76
Del av land (NUTS): Stockholms län (SE110)
Land: Sverige
E-postadress: forvaltningsrattenistockholm@dom.se
Tfn: 08-561 680 00
Webbadress: https://www.domstol.se/forvaltningsratten-i-stockholm/
Den här organisationens roller:
Prövningsorganisation
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

10. Ändring

Version av det föregående meddelandet som ska ändras: 92d236d3-e666-4fc8-8619-9163966d30fe-01
Huvudskälet till ändringen: Information uppdaterad

10.1. Ändring

Identifierare för avsnitt: PROCEDURE

10.1. Ändring

Identifierare för avsnitt: LOT-0001

10.1. Ändring

Identifierare för avsnitt: LOT-0002

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 71a49a77-3d52-4983-b9af-9f703952a534 - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 16
Avsändningsdatum för meddelandet: 26/09/2025 09:05:12 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 26/09/2025 09:05:28 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: svenska
Meddelandets publiceringsnummer: 635426-2025
EUT S-nummer: 186/2025
Publiceringsdatum: 29/09/2025