

262084-2026 - Zadávání

Norsko – Call centra – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Tolletaten

E-mail: hkbo@toll.no

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt ovládaný ústředním orgánem státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Veřejný pořádek a bezpečnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

Popis: 1.3.1 Purpose Description In order to guide businesses and private persons in a good way, it is important that the guidance section has good tools that support this guidance so that it is both correct and can be carried out with appropriate resource use. The Norwegian Customs needs a system that handles public enquiries in an efficient way and that uses artificial intelligence to make working hours more efficient for our agents. The Norwegian Customs is looking for a partner who supports us with high competence throughout the contract period, ensures further development of the service and contributes to the Norwegian Customs continually adopting new systems.

Identifikátor řízení: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Interní identifikátor: 26/05319

Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 72250000 Systémové a podpůrné služby, 79400000 Podnikatelské a manažerské poradenství a související služby

2.1.2. Místo plnění

Země: Norsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: .

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

Popis: 1.3.1 Purpose Description In order to guide businesses and private persons in a good way, it is important that the guidance section has good tools that support this guidance so that it is both correct and can be carried out with appropriate resource use. The Norwegian Customs needs a system that handles public enquiries in an efficient way and that uses artificial intelligence to make working hours more efficient for our agents. The Norwegian Customs is looking for a partner who supports us with high competence throughout the contract period, ensures further development of the service and contributes to the Norwegian Customs continually adopting new systems.

Interní identifikátor: 26/05319

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 72250000 Systémové a podpůrné služby, 79400000 Podnikatelské a manažerské poradenství a související služby

5.1.2. Místo plnění

Země: Norsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: .

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 8 Roky

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 6

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Dosud neznámá

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

Tato zakázka je vhodná i pro malé a střední podniky: ano

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Kritéria zelených veřejných zakázek: Jiná kritéria pro zelené veřejné zakázky

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení, Zadávací dokumentace

Kritérium: Další ekonomické nebo finanční požadavky

Popis výběrového kritéria: See the tender documentation.

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Minimální počet uchazečů, kteří budou pozváni do druhé fáze řízení: 3
Řízení proběhne v několika na sebe navazujících fázích. V každé fázi mohou být určiti účastníci vyřazeni

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Quality

Popis: See the tender documentation.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 70

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Price

Popis: See the tender documentation.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 30

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: norština

Elektronický katalog: Povolena

Varianty: Nepovolena

Uchazeči mohou podat více než jednu nabídku: Povolena

Lhůta pro doručení žádostí o účast: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) západoevropský čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: See the tender documentation.

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro mediační řízení: Oslo Tingrett

Organizace příslušná pro přezkum: Oslo Tingrett

Informace o lhůtách pro přezkum: Ten days waiting period.

Organizace poskytující informace o obecném právním rámci pro daně, který se použije v místě, kde má být zakázka plněna: Oslo Tingrett

Organizace poskytující informace o obecném právním rámci pro ochranu životního prostředí, který se použije v místě, kde má být zakázka plněna: Oslo Tingrett
Organizace poskytující informace o obecném právním rámci pro ochranu zaměstnanců a pracovní podmínky, který se použije v místě, kde má být zakázka plněna: Oslo Tingrett
Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Tolletaten
Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline: Tolletaten
Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Tolletaten

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Tolletaten
Registrační číslo: 880455702
Poštovní adresa: Tollbugata 1A
Obec: OSLO
PSČ: 0152
Nižší územní jednotka země (NUTS): Oslo (NO081)
Země: Norsko
Kontaktní místo: Hilde-Kristin Borgly
E-mail: hkbo@toll.no
Telefon: +47 99246106
Internetová adresa: <https://www.toll.no>
Koncový bod pro výměnu informací (URL): <https://www.toll.no>
Profil kupujícího: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Úlohy této organizace:

Kupující
Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení
Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline
Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Oslo Tingrett
Registrační číslo: 926 725 939
Poštovní adresa: Oslo
Obec: Oslo
PSČ: 0018
Nižší územní jednotka země (NUTS): Oslo (NO081)
Země: Norsko
E-mail: oslo.tingrett@domstol.no
Telefon: +47 22035200

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum
Organizace příslušná pro mediační řízení
Organizace poskytující informace o obecném právním rámci pro daně, který se použije v místě, kde má být zakázka plněna
Organizace poskytující informace o obecném právním rámci pro ochranu životního prostředí, který se použije v místě, kde má být zakázka plněna
Organizace poskytující informace o obecném právním rámci pro ochranu zaměstnanců a pracovní podmínky, který se použije v místě, kde má být zakázka plněna

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) západoevropský čas

Datum odeslání oznámení (eSender): 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) západoevropský čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: angličtina

Číslo zveřejnění oznámení: 262084-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 75/2026

Datum zveřejnění: 17/04/2026