

262084-2026 - Konkurrencevilkår

Norge – Callcenter – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Tolletaten

E-mail: hkbo@toll.no

Køberens retlige status: Offentligretligt organ, der styres af en central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Offentlig orden og sikkerhed

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Intern ID: 26/05319

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 72250000 System- og supporttjenester, 79400000

Virksomhedsrådgivning og administrativ rådgivning samt beslægtede tjenesteydelser

2.1.2. Udførelsessted

Land: Norge

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: .

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

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

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 26/05319

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 72250000 System- og supporttjenester, 79400000

Virksomhedsrådgivning og administrativ rådgivning samt beslægtede tjenesteydelser

5.1.2. Udførelsessted

Land: Norge

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: .

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 8 År

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 6

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Endnu ikke kendt

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

Dette udbud er også egnet for små og mellemstore virksomheder (SMV'er): ja

5.1.7. Strategiske udbud

Grønne udbudskriterier: Andre kriterier for grønne offentlige udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse, Udbudsdokument

Kriterium: Andre økonomiske eller finansielle krav

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: See the tender documentation.

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Mindsteantallet af ansøgere, som skal opfordres til at deltage i anden fase af proceduren: 3

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Quality

Beskrivelse: See the tender documentation.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 70

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Price

Beskrivelse: See the tender documentation.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 30

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: norsk

Elektronisk katalog: Tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: See the tender documentation.

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for mægling: Oslo Tingrett

Organisation med ansvar for klager: Oslo Tingrett

Oplysninger om klagefrister: Ten days waiting period.

Organisation, der leverer oplysninger om den generelle lovgivningsramme angående skatter på det sted, hvor kontrakten skal udføres: Oslo Tingrett
Organisation, der leverer oplysninger om den generelle lovgivningsramme angående miljøbeskyttelse på det sted, hvor kontrakten skal udføres: Oslo Tingrett
Organisation, der leverer oplysninger om den generelle lovgivningsramme angående sikkerhed på arbejdspladsen og arbejdsvilkår på det sted, hvor kontrakten skal udføres: Oslo Tingrett
Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Tolletaten
Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: Tolletaten
Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Tolletaten

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Tolletaten
Registreringsnummer: 880455702
Postadresse: Tollbugata 1A
By: OSLO
Postnummer: 0152
Landsdel (NUTS): Oslo (NO081)
Land: Norge
Enhed: Hilde-Kristin Borgly
E-mail: hkbo@toll.no
Telefon: +47 99246106
Internetadresse: <https://www.toll.no>
Adresse til udveksling af oplysninger (URL) (eDelivery-Gateway): <https://www.toll.no>
Køberprofil: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Denne organisations roller:

Køber
Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren
Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline
Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Oslo Tingrett
Registreringsnummer: 926 725 939
Postadresse: Oslo
By: Oslo
Postnummer: 0018
Landsdel (NUTS): Oslo (NO081)
Land: Norge
E-mail: oslo.tingrett@domstol.no
Telefon: +47 22035200

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager
Organisation med ansvar for mægling
Organisation, der leverer oplysninger om den generelle lovgivningsramme angående skatter på det sted, hvor kontrakten skal udføres
Organisation, der leverer oplysninger om den generelle lovgivningsramme angående miljøbeskyttelse på det sted, hvor kontrakten skal udføres

Organisation, der leverer oplysninger om den generelle lovgivningsramme angående sikkerhed på arbejdspladsen og arbejdsvilkår på det sted, hvor kontrakten skal udføres

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Bekendtgørelsens officielle sprog: engelsk

Bekendtgørelsesnummer: 262084-2026

EUT-S-nummer: 75/2026

Offentliggørelsesdato: 17/04/2026