

262084-2026 - Wettbewerb

Norwegen – Call-Center – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Tolletaten

E-Mail: hkbo@toll.no

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Öffentliche Ordnung und Sicherheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Interne Kennung: 26/05319

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72250000 Systemdienstleistungen und Unterstützungsdienste, 79400000 Unternehmens- und Managementberatung und zugehörige Dienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Norwegen

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: .

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

2.1.6. **Ausschlussgründe**

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. **Los: LOT-0000**

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

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 26/05319

5.1.1. **Zweck**

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72250000 Systemdienstleistungen und Unterstützungsdienste, 79400000 Unternehmens- und Managementberatung und zugehörige Dienste

5.1.2. **Erfüllungsort**

Land: Norwegen

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: .

5.1.3. **Geschätzte Dauer**

Laufzeit: 8 Jahre

5.1.4. **Verlängerung**

Maximale Verlängerungen: 6

5.1.5. **Wert**

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. **Allgemeine Informationen**

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Noch nicht bekannt

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

5.1.7. **Strategische Auftragsvergabe**

Grüne Auftragsvergabe — Kriterien: Sonstige Kriterien für ein umweltorientiertes öffentliches Beschaffungswesen

5.1.9. **Eignungskriterien**

Quellen der Eignungskriterien: Bekanntmachung, Auftragsunterlagen

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: See the tender documentation.

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 3

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Quality

Beschreibung: See the tender documentation.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 70

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Price

Beschreibung: See the tender documentation.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

5.1.11. Auftragsunterlagen

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

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

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

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Norwegisch

Elektronischer Katalog: Zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: See the tender documentation.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Oslo Tingrett
Überprüfungsstelle: Oslo Tingrett
Informationen über die Überprüfungsfristen: Ten days waiting period.
Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden steuerrechtlichen Rahmen bereitstellt: Oslo Tingrett
Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden umweltrechtlichen Rahmen bereitstellt: Oslo Tingrett
Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden Rechtsrahmen für Arbeitsschutz und Arbeitsbedingungen bereitstellt: Oslo Tingrett
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Tolletaten
Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: Tolletaten
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Tolletaten

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Tolletaten
Registrierungsnummer: 880455702
Postanschrift: Tollbugata 1A
Stadt: OSLO
Postleitzahl: 0152
Land, Gliederung (NUTS): Oslo (NO081)
Land: Norwegen
Kontaktperson: Hilde-Kristin Borgly
E-Mail: hkbo@toll.no
Telefon: +47 99246106
Internetadresse: <https://www.toll.no>
Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <https://www.toll.no>
Profil des Erwerbers: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Oslo Tingrett
Registrierungsnummer: 926 725 939
Postanschrift: Oslo
Stadt: Oslo
Postleitzahl: 0018
Land, Gliederung (NUTS): Oslo (NO081)
Land: Norwegen
E-Mail: oslo.tingrett@domstol.no
Telefon: +47 22035200

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle
Schlichtungsstelle

Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden steuerrechtlichen Rahmen bereitstellt
Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden umweltrechtlichen Rahmen bereitstellt
Organisation, die Informationen über den allgemeinen, am Ort der Ausführung des Auftrags geltenden Rechtsrahmen für Arbeitsschutz und Arbeitsbedingungen bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00)
Westeuropäische Zeit, GMT
Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00)
Westeuropäische Zeit, GMT
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Englisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 262084-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 75/2026
Datum der Veröffentlichung: 17/04/2026