

262084-2026 - Licitación

Noruega – Centro de llamadas – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Tolletaten

Correo electrónico: hkbo@toll.no

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Orden público y seguridad

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Identificador interno: 26/05319

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 72250000 Servicios de sistemas y apoyo, 79400000 Servicios de consultoría comercial y de gestión y servicios afines

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Noruega

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: .

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Información general

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descripción: 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.

Identificador interno: 26/05319

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 72250000 Servicios de sistemas y apoyo, 79400000 Servicios de consultoría comercial y de gestión y servicios afines

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Noruega

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: .

5.1.3. Duración estimada

Duración: 8 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 6

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se sabe aún

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Contratación ecológica: criterios: Otros criterios de contratación pública ecológica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio, Documento de contratación

Criterio: Otros requisitos económicos o financieros

Descripción del criterio de selección: See the tender documentation.

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 3

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Quality

Descripción: See the tender documentation.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 70

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Price

Descripción: See the tender documentation.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

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

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: noruego

Catálogo electrónico: Permitida

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: Permitida

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: See the tender documentation.

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Oslo Tingrett

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Oslo Tingrett

Información sobre los plazos de revisión: Ten days waiting period.

Organización que proporciona información sobre el marco normativo general por lo que se refiere a la fiscalidad aplicable en el lugar en que deba ejecutarse el contrato: Oslo Tingrett

Organización que proporciona información sobre el marco normativo general por lo que se refiere a la protección del medio ambiente aplicable en el lugar en que deba ejecutarse el contrato: Oslo Tingrett

Organización que proporciona información sobre el marco normativo general en materia de protección de los trabajadores y las condiciones de trabajo aplicable en el lugar en que deba ejecutarse el contrato: Oslo Tingrett

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Tolletaten

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación: Tolletaten

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Tolletaten

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Tolletaten

Número de registro: 880455702

Dirección postal: Tollbugata 1A

Localidad: OSLO

Código postal: 0152

Subdivisión del país (NUTS): Oslo (NO081)

País: Noruega

Punto de contacto: Hilde-Kristin Borgly

Correo electrónico: hkbo@toll.no

Teléfono: +47 99246106

Dirección de internet: <https://www.toll.no>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://www.toll.no>

Perfil de comprador: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Oslo Tingrett

Número de registro: 926 725 939

Dirección postal: Oslo

Localidad: Oslo

Código postal: 0018

Subdivisión del país (NUTS): Oslo (NO081)

País: Noruega

Correo electrónico: oslo.tingrett@domstol.no

Teléfono: +47 22035200

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización de mediación

Organización que proporciona información sobre el marco normativo general por lo que se refiere a la fiscalidad aplicable en el lugar en que deba ejecutarse el contrato

Organización que proporciona información sobre el marco normativo general por lo que se refiere a la protección del medio ambiente aplicable en el lugar en que deba ejecutarse el contrato

Organización que proporciona información sobre el marco normativo general en materia de protección de los trabajadores y las condiciones de trabajo aplicable en el lugar en que deba ejecutarse el contrato

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Anuncio: fecha de envío (por parte del eSender): 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: inglés

Número de publicación del anuncio: 262084-2026

Número de la edición del DO S: 75/2026

Fecha de publicación: 17/04/2026