

262084-2026 - Hange

Norra – Kõnekeskusteenused – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Tolletaten

E-posti aadress: hkbo@toll.no

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutuse kontrollitav avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Avalik kord ja julgeolek

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Sisemine tunnus: 26/05319

Menetluse liik: Väljakuulutamisega läbirääkimistega hankemenetlus / konkurentsipõhine läbirääkimistega hankemenetlus

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 72250000 Süsteemi hooldus- ja tugiteenused, 79400000 Äri- ja juhtimisalased nõustamis- ja seonduvad teenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Norra

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: .

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 26/05319

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 72250000 Süsteemi hooldus- ja tugiteenused, 79400000 Äri- ja juhtimiselased nõustamis- ja seonduvad teenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Norra

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: .

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 8 Aastad

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 6

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole veel teada

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Keskkonnahoidlikud riigihanked – tingimused: Muud ELi keskkonnahoidlike riigihangete kriteeriumid

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade, Hankedokument

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: See the tender documentation.

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 3

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Quality

Kirjeldus: See the tender documentation.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 70

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Price

Kirjeldus: See the tender documentation.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 30

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwentrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwentrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: norra keel

Elektrooniline kataloog: Lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: See the tender documentation.

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Lepitusorganisatsioon: Oslo Tingrett

Vaidlustusorgan: Oslo Tingrett

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Ten days waiting period.

Organisatsioon, mis annab teavet lepingu täitmise kohas kohaldatavate maksude üldise õigusraamistiku kohta: Oslo Tingrett
Organisatsioon, mis annab teavet keskkonnakaitset käsitleva üldise õigusliku raamistiku kohta, mida kohaldatakse lepingu täitmise kohas: Oslo Tingrett
Organisatsioon, mis annab teavet tööhõivekaitset ja töötingimusi käsitleva üldise õigusliku raamistiku kohta, mida kohaldatakse lepingu täitmise kohas: Oslo Tingrett
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Tolletaten
Hankedokumentidele internetivälist juurdepääsu pakkuv organisatsioon: Tolletaten
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Tolletaten

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Tolletaten
Registreerimisnumber: 880455702
Postiaadress: Tollbugata 1A
Linn: OSLO
Sihtnumber: 0152
Riik – jaotus (NUTS): Oslo (NO081)
Riik: Norra
Kontaktpunkt: Hilde-Kristin Borgly
E-posti aadress: hkbo@toll.no
Telefon: +47 99246106
Internetiaadress: <https://www.toll.no>
Teabevahetuse lõpp-punkt (URL): <https://www.toll.no>
Hankija profiil: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta
Hankedokumentidele internetivälist juurdepääsu pakkuv organisatsioon
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Oslo Tingrett
Registreerimisnumber: 926 725 939
Postiaadress: Oslo
Linn: Oslo
Sihtnumber: 0018
Riik – jaotus (NUTS): Oslo (NO081)
Riik: Norra
E-posti aadress: oslo.tingrett@domstol.no
Telefon: +47 22035200
Selle organisatsiooni rollid:
Vaidlustusorgan
Lepitusorganisatsioon
Organisatsioon, mis annab teavet lepingu täitmise kohas kohaldatavate maksude üldise õigusraamistiku kohta
Organisatsioon, mis annab teavet keskkonnakaitset käsitleva üldise õigusliku raamistiku kohta, mida kohaldatakse lepingu täitmise kohas

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Teate saatmise kuupäev (eSender): 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: inglise keel

Teate avaldamise number: 262084-2026

ELT S väljaande number: 75/2026

Avaldamise kuupäev: 17/04/2026