

262084-2026 - Kilpailu

Norja – Puhelukeskus – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Tolletaten

Sähköposti: hkbo@toll.no

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö, joka on keskushallinnon viranomaisen määräysvallassa

Pääasiallinen toimiala: Yleinen järjestys ja turvallisuus

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunniste: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Sisäinen tunniste: 26/05319

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 72250000 Järjestelmä- ja tukipalvelut, 79400000 Yrityskonsultointi, johdon konsultointi ja niihin liittyvät palvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Norja

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: .

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunniste: 26/05319

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

Lisäluokitus (cpv): 72250000 Järjestelmä- ja tukipalvelut, 79400000 Yrityskonsultointi, johdon konsultointi ja niihin liittyvät palvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Norja

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: .

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 8 Vuodet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 6

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei vielä tiedossa

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): kyllä

5.1.7. Strategiset hankinnat

Ympäristöä säästävien hankintojen kriteerit: Muut ympäristöä säästävien julkisten hankintojen kriteerit

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus, Hankinta-asiakirja

Kriteeri: Muut taloudelliset tai rahoitukselliset vaatimukset

Valintaperusteen kuvaus: See the tender documentation.

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettelyn jälkimmäiseen vaiheeseen kutsuttavien ehdokkaiden vähimmäismäärä: 3

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Quality

Kuvaus: See the tender documentation.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 70

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Price

Kuvaus: See the tender documentation.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 30

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

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

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: norja

Sähköinen luettelo: Sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjoaja voi jättää useamman kuin yhden tarjouksen: Sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00)

Länsi-Euroopan aika, GMT

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: See the tender documentation.

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: Oslo Tingrett

Muutoksenhakuelin: Oslo Tingrett

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Ten days waiting period.

Sopimuksen suoritus- tai toteuttamispäikassa sovellettavista verotusta koskevista yleisistä säännöksistä tietoja antava organisaatio: Oslo Tingrett

Sopimuksen suoritus- tai toteuttamispäikassa sovellettavista ympäristönsuojelua koskevista yleisistä säännöksistä tietoja antava organisaatio: Oslo Tingrett

Sopimuksen suoritus- tai toteuttamispäikassa sovellettavista työsuojelua ja työehtoja koskevista yleisistä säännöksistä tietoja antava organisaatio: Oslo Tingrett

Hankintamenettelyistä lisätietoja antava organisaatio: Tolletaten

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: Tolletaten

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Tolletaten

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Tolletaten

Rekisterinumero: 880455702

Postiosoite: Tollbugata 1A

Postitoimipaikka: OSLO

Postinumero: 0152

Maaryhmittely (NUTS): Oslo (NO081)

Maa: Norja

Yhteyspiste: Hilde-Kristin Borgly

Sähköposti: hkbo@toll.no

Puhelin: +47 99246106

Internetosoite: <https://www.toll.no>

Tietojenvaihdon päätepiste (URL): <https://www.toll.no>

Hankijaprofiili: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelyistä lisätietoja antava organisaatio

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Oslo Tingrett

Rekisterinumero: 926 725 939

Postiosoite: Oslo

Postitoimipaikka: Oslo

Postinumero: 0018

Maaryhmittely (NUTS): Oslo (NO081)

Maa: Norja

Sähköposti: oslo.tingrett@domstol.no

Puhelin: +47 22035200

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Välityselin

Sopimuksen suoritus- tai toteuttamispäikassa sovellettavista verotusta koskevista yleisistä säännöksistä tietoja antava organisaatio

Sopimuksen suoritus- tai toteuttamispäikassa sovellettavista ympäristönsuojelua koskevista yleisistä säännöksistä tietoja antava organisaatio

Sopimuksen suoritus- tai toteuttamispäikassa sovellettavista työsuojelua ja työehtoja koskevista yleisistä säännöksistä tietoja antava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyppi: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Ilmoituksen lähetyspäivä (eSender): 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: englanti

Ilmoituksen julkaisunumero: 262084-2026

EUVL S -lehden numero: 75/2026

Julkaisupäivä: 17/04/2026