

262084-2026 - Mise en concurrence

Norvège – Centre d'appels – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Tolletaten

Adresse électronique: hkbo@toll.no

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Ordre et sécurité publics

2. Procédure

2.1. Procédure

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

Description: 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.

Identifiant de la procédure: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Identifiant interne: 26/05319

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 72250000 Services de maintenance des systèmes et services d'assistance, 79400000 Conseil en affaires et en gestion et services connexes

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Norvège

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: .

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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.

Identifiant interne: 26/05319

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 72250000 Services de maintenance des systèmes et services d'assistance, 79400000 Conseil en affaires et en gestion et services connexes

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Norvège

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: .

5.1.3. Durée estimée

Durée: 8 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 6

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Pas encore connues

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Critères marchés publics écologiques: Autres critères applicables aux marchés publics écologiques

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis, Document de marché

Critère: Autres exigences économiques ou financières

Description du critère de sélection: See the tender documentation.

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 3

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Quality

Description: See the tender documentation.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 70

Critère:

Type: Prix

Nom: Price

Description: See the tender documentation.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: norvégien

Catalogue électronique: Autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: See the tender documentation.

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Oslo Tingrett
Organisation chargée des procédures de recours: Oslo Tingrett
Description des délais d'introduction des procédures de recours: Ten days waiting period.
Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de fiscalité, est applicable au lieu d'exécution: Oslo Tingrett
Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de protection de l'environnement, est applicable au lieu d'exécution: Oslo Tingrett
Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de protection du travail et de conditions de travail, est applicable au lieu d'exécution: Oslo Tingrett
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Tolletaten
Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché: Tolletaten
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Tolletaten

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Tolletaten
Numéro d'enregistrement: 880455702
Adresse postale: Tollbugata 1A
Ville: OSLO
Code postal: 0152
Subdivision pays (NUTS): Oslo (NO081)
Pays: Norvège
Point de contact: Hilde-Kristin Borgly
Adresse électronique: hkbo@toll.no
Téléphone: +47 99246106
Adresse internet: <https://www.toll.no>
Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://www.toll.no>
Profil de l'acheteur: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Rôles de cette organisation:

Acheteur
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché
Organisation qui fournit un accès hors ligne aux documents de marché
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Oslo Tingrett
Numéro d'enregistrement: 926 725 939
Adresse postale: Oslo
Ville: Oslo
Code postal: 0018
Subdivision pays (NUTS): Oslo (NO081)
Pays: Norvège
Adresse électronique: oslo.tingrett@domstol.no
Téléphone: +47 22035200

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours
Organisation chargée des procédures de médiation

Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de fiscalité, est applicable au lieu d'exécution

Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de protection de l'environnement, est applicable au lieu d'exécution

Organisation qui fournit des informations sur le cadre réglementaire général qui, en matière de protection du travail et de conditions de travail, est applicable au lieu d'exécution

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: anglais

Numéro de publication de l'avis: 262084-2026

Numéro de publication au JO S: 75/2026

Date de publication: 17/04/2026