

262084-2026 - Nadmetanje

Norveška – Pozivni centar – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Tolletaten

E-pošta: hkbo@toll.no

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom, koje nadzire središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Javni red i sigurnost

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Interna identifikacijska oznaka: 26/05319

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 72250000 Systemske usluge i usluge potpore, 79400000 Usluge savjetovanja na području poslovanja i upravljanja i srodne usluge

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Norveška

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: .

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

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

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 26/05319

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 72250000 Systemske usluge i usluge potpore, 79400000 Usluge savjetovanja na području poslovanja i upravljanja i srodne usluge

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Norveška

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: .

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 8 Godine

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 6

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Još nije poznato

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): da

5.1.7. Strateška nabava

Kriteriji za zelenu javnu nabavu: Drugi kriteriji za zelenu javnu nabavu

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest, Dokumentacija o nabavi

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: See the tender documentation.

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Minimalan broj natjecatelja koji će biti pozvani u drugu fazu postupka: 3

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Quality

Opis: See the tender documentation.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 70

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Price

Opis: See the tender documentation.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 30

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: norveški

Elektronički katalog: Dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Ponuditelji mogu podnijeti više od jedne ponude: Dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00)
zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: See the tender documentation.

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za postupke mirenja: Oslo Tingrett

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Oslo Tingrett

Informacije o rokovima za preispitivanje: Ten days waiting period.

Organizacija koja pruža informacije o općem regulatornom okviru u vezi s porezima primjenjivom u mjestu u kojem se ugovor treba izvršiti: Oslo Tingrett
Organizacija koja pruža informacije o općem regulatornom okviru u vezi sa zaštitom okoliša primjenjivom u mjestu u kojem se ugovor treba izvršiti: Oslo Tingrett
Organizacija koja pruža informacije o općem regulatornom okviru u vezi sa zaštitom radnog mjesta i radnih uvjeta primjenjivom u mjestu u kojem se ugovor treba izvršiti: Oslo Tingrett
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Tolletaten
Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Tolletaten
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Tolletaten

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Tolletaten
Registracijski broj: 880455702
Poštanska adresa: Tollbugata 1A
Grad: OSLO
Poštanski broj: 0152
Zemlja – podregija (NUTS): Oslo (NO081)
Zemlja: Norveška
Kontaktna točka: Hilde-Kristin Borgly
E-pošta: hkbo@toll.no
Tel.: +47 99246106
Internet: <https://www.toll.no>
Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): <https://www.toll.no>
Profil kupca: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Uloge ove organizacije:

Kupac
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave
Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Oslo Tingrett
Registracijski broj: 926 725 939
Poštanska adresa: Oslo
Grad: Oslo
Poštanski broj: 0018
Zemlja – podregija (NUTS): Oslo (NO081)
Zemlja: Norveška
E-pošta: oslo.tingrett@domstol.no
Tel.: +47 22035200

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)
Organizacija za postupke mirenja
Organizacija koja pruža informacije o općem regulatornom okviru u vezi s porezima primjenjivom u mjestu u kojem se ugovor treba izvršiti
Organizacija koja pruža informacije o općem regulatornom okviru u vezi sa zaštitom okoliša primjenjivom u mjestu u kojem se ugovor treba izvršiti

Organizacija koja pruža informacije o općem regulatornom okviru u vezi sa zaštitom radnog mjesta i radnih uvjeta primjenjivom u mjestu u kojem se ugovor treba izvršiti

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Datum e-pošiljateljeva slanja obavijesti: 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: engleski

Broj objave obavijesti: 262084-2026

Broj izdanja SL S-a: 75/2026

Datum objave: 17/04/2026