

262084-2026 - Gara

Norvegia – Centro di raccolta delle chiamate – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Tolletaten

E-mail: hkbo@toll.no

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico controllato da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Ordine pubblico e sicurezza

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Identificativo interno: 26/05319

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72250000 Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza, 79400000 Servizi di consulenza commerciale e di gestione e servizi connessi

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Norvegia

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: .

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 26/05319

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 72250000 Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza, 79400000 Servizi di consulenza commerciale e di gestione e servizi connessi

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Norvegia

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: .

5.1.3. Durata stimata

Durata: 8 Anni

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 6

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Dato non ancora noto

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

5.1.7. Appalto strategico

Appalti verdi: criteri: Altri criteri degli appalti pubblici verdi

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso, Documento di gara

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari

Descrizione del criterio di selezione: See the tender documentation.

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

Numero minimo di candidati da invitare alla seconda fase della procedura: 3

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Quality

Descrizione: See the tender documentation.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 70

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Price

Descrizione: See the tender documentation.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 30

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: norvegese

Catalogo elettronico: Consentita

Varianti: Non consentita

Gli offerenti possono presentare più di un'offerta: Consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: See the tender documentation.

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Oslo Tingrett

Organizzazione competente per i ricorsi: Oslo Tingrett

Informazioni sui termini per il riesame: Ten days waiting period.

Organizzazione presso la quale possono essere richieste informazioni sul quadro normativo generale vigente in materia di fiscalità nel luogo in cui l'appalto deve essere eseguito: Oslo Tingrett

Organizzazione presso la quale possono essere richieste informazioni sul quadro normativo generale vigente in materia di protezione dell'ambiente nel luogo in cui l'appalto deve essere eseguito: Oslo Tingrett

Organizzazione presso la quale possono essere richieste informazioni sul quadro normativo generale vigente in materia di tutela dei lavoratori e condizioni di lavoro nel luogo in cui l'appalto deve essere eseguito: Oslo Tingrett

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Tolletaten

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Tolletaten

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tolletaten

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Tolletaten

Numero di registrazione: 880455702

Indirizzo postale: Tollbugata 1A

Località: OSLO

Codice postale: 0152

Suddivisione del paese (NUTS): Oslo (NO081)

Paese: Norvegia

Referente: Hilde-Kristin Borgly

E-mail: hkbo@toll.no

Telefono: +47 99246106

Indirizzo internet: <https://www.toll.no>

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <https://www.toll.no>

Profilo del committente: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Oslo Tingrett

Numero di registrazione: 926 725 939

Indirizzo postale: Oslo

Località: Oslo

Codice postale: 0018

Suddivisione del paese (NUTS): Oslo (NO081)

Paese: Norvegia

E-mail: oslo.tingrett@domstol.no

Telefono: +47 22035200

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione di mediazione

Organizzazione presso la quale possono essere richieste informazioni sul quadro normativo generale vigente in materia di fiscalità nel luogo in cui l'appalto deve essere eseguito

Organizzazione presso la quale possono essere richieste informazioni sul quadro normativo generale vigente in materia di protezione dell'ambiente nel luogo in cui l'appalto deve essere eseguito

Organizzazione presso la quale possono essere richieste informazioni sul quadro normativo generale vigente in materia di tutela dei lavoratori e condizioni di lavoro nel luogo in cui l'appalto deve essere eseguito

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Data di trasmissione da parte dell'eSender dell'avviso o bando: 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: inglese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 262084-2026

Numero dell'edizione della GU S: 75/2026

Data di pubblicazione: 17/04/2026