

262084-2026 - Mededinging

Noorwegen – Telefonisch informatiecentrum – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Tolletaten

E-mail: hkbo@toll.no

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Openbare orde en veiligheid

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Interne identificatiecode: 26/05319

Type procedure: Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging / mededingingsprocedure met onderhandeling

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 72250000 Systeem- en ondersteuningsdiensten, 79400000

Adviezen inzake bedrijfsvoering en management, en aanverwante diensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Noorwegen

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: .

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Algemene informatie

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 26/05319

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 72250000 Systeem- en ondersteuningsdiensten, 79400000

Adviezen inzake bedrijfsvoering en management, en aanverwante diensten

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Noorwegen

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: .

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 8 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 6

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Nog niet bekend

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Criteria groene overheidsopdrachten: Andere criteria voor groene overheidsopdrachten

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging, Aanbestedingsstuk

Criterium: Andere economische of financiële eisen

Beschrijving van het selectie criterium: See the tender documentation.

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 3

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Quality

Beschrijving: See the tender documentation.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 70

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Price

Beschrijving: See the tender documentation.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

5.1.11. Aanbestedingsstukken

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

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Noors

Elektronische catalogus: Toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: See the tender documentation.

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Oslo Tingrett
Organisatie voor beroepsprocedures: Oslo Tingrett
Informatie over de termijnen voor beroep: Ten days waiting period.
Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake belasting: Oslo Tingrett
Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake milieubescherming: Oslo Tingrett
Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake de bescherming van de werknemers en inzake arbeidsvoorwaarden: Oslo Tingrett
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Tolletaten
Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Tolletaten
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tolletaten

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Tolletaten
Registratienummer: 880455702
Postadres: Tollbugata 1A
Stad: OSLO
Postcode: 0152
Onderverdeling land (NUTS): Oslo (NO081)
Land: Noorwegen
Contactpunt: Hilde-Kristin Borgly
E-mail: hkbo@toll.no
Telefoon: +47 99246106
Internetadres: <https://www.toll.no>
Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <https://www.toll.no>
Kopersprofiel: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Rollen van deze organisatie:

Koper
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Oslo Tingrett
Registratienummer: 926 725 939
Postadres: Oslo
Stad: Oslo
Postcode: 0018
Onderverdeling land (NUTS): Oslo (NO081)
Land: Noorwegen
E-mail: oslo.tingrett@domstol.no
Telefoon: +47 22035200

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures
Bemiddelingsorganisatie

Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake belasting

Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake milieubescherming

Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake de bescherming van de werknemers en inzake arbeidsvoorwaarden

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Aankondiging datum verzending (eSender): 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Engels

Publicatienummer aankondiging: 262084-2026

Nummer uitgave PB S: 75/2026

Datum van bekendmaking: 17/04/2026