

262084-2026 - Procedura konkurencyjna

Norwegia – Centrum obsługi klienta – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Tolletaten

E-mail: hkbo@toll.no

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego kontrolowany przez instytucję administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Porządek publiczny i bezpieczeństwo publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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.

Identyfikator procedury: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Wewnętrzny identyfikator: 26/05319

Rodzaj procedury: Negocjacyjna z uprzednią publikacją zaproszenia do ubiegania się o zamówienie / konkurencyjna z negocjacjami

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72250000 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów, 79400000 Usługi doradcze w zakresie działalności gospodarczej i zarządzania oraz podobne

2.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Norwegia

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: .

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 26/05319

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72250000 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów, 79400000 Usługi doradcze w zakresie działalności gospodarczej i zarządzania oraz podobne

5.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Norwegia

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: .

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 8 Lata

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 6

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Jeszcze nie wiadomo

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Zielone zamówienia - Kryteria: Inne kryteria zielonych zamówień publicznych

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga, Dokumenty zamówienia

Kryterium: Inne wymagania ekonomiczne lub finansowe

Opis kryterium selekcji: See the tender documentation.

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Minimalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury : 3

Procedura zostanie przeprowadzona w kolejnych etapach. Na każdym etapie niektórzy uczestnicy mogą zostać wyeliminowani

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Quality

Opis: See the tender documentation.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 70

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Price

Opis: See the tender documentation.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

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

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: norweski

Katalog elektroniczny: Dozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Dozwolone

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: See the tender documentation.

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ mediacyjny: Oslo Tingrett

Organ odwoławczy: Oslo Tingrett

Informacje o terminach odwołania: Ten days waiting period.

Organizacja udzielająca informacji na temat ogólnych ram regulujących kwestie podatków, mających zastosowanie w miejscu, w którym zamówienie ma być realizowane: Oslo Tingrett

Organizacja udzielająca informacji na temat ogólnych ram regulujących kwestie ochrony środowiska, mających zastosowanie w miejscu, w którym zamówienie ma być realizowane: Oslo Tingrett

Organizacja udzielająca informacji na temat ogólnych ram regulujących kwestie ochrony zatrudnienia i warunków pracy, mających zastosowanie w miejscu, w którym zamówienie ma być realizowane: Oslo Tingrett

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Tolletaten

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia: Tolletaten

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Tolletaten

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Tolletaten

Numer rejestracyjny: 880455702

Adres pocztowy: Tollbugata 1A

Miejscowość: OSLO

Kod pocztowy: 0152

Podpodział krajowy (NUTS): Oslo (NO081)

Kraj: Norwegia

Punkt kontaktowy: Hilde-Kristin Borgly

E-mail: hkbo@toll.no

Telefon: +47 99246106

Adres strony internetowej: <https://www.toll.no>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://www.toll.no>

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

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Oslo Tingrett

Numer rejestracyjny: 926 725 939

Adres pocztowy: Oslo

Miejscowość: Oslo

Kod pocztowy: 0018

Podpodział krajowy (NUTS): Oslo (NO081)

Kraj: Norwegia

E-mail: oslo.tingrett@domstol.no

Telefon: +47 22035200

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Organ mediacyjny

Organizacja udzielająca informacji na temat ogólnych ram regulujących kwestie podatków, mających zastosowanie w miejscu, w którym zamówienie ma być realizowane

Organizacja udzielająca informacji na temat ogólnych ram regulujących kwestie ochrony środowiska, mających zastosowanie w miejscu, w którym zamówienie ma być realizowane

Organizacja udzielająca informacji na temat ogólnych ram regulujących kwestie ochrony zatrudnienia i warunków pracy, mających zastosowanie w miejscu, w którym zamówienie ma być realizowane

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Ogłoszenie - Data wysłania (eSender): 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: angielski

Numer publikacji ogłoszenia: 262084-2026

Numer wydania Dz.U. S: 75/2026

Data publikacji: 17/04/2026