

692161-2026 - Procedura konkurencyjna

Norwegia – Usługi w zakresie oprogramowania – Customer dialogue and case handling contact centre system

OJ S 194/2026 07/10/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Troms Fylkeskommune

E-mail: postmottak@tromsfylke.no

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego kontrolowany przez instytucję regionalną
Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Customer dialogue and case handling contact centre system

Opis: Troms County invites tenderers to a competition for a contact centre system for customer dialogue and case handling for the public transport and mobility offer in Troms. The contract period is from 01.03.2027 - 01.03.2030. In addition the contracting authority has an option for an extension of up to 2 (1+1) years. The tender contest is subject to financing. Tenderers are encouraged to go through the tender documentation carefully and get in the competition rules. If the tender documentation appears unclear, suppliers are encouraged to ask questions to the contracting authority through the Hyrr portal. The assignment is further described in Annex 1 Requirement Description and Requirement Specification.

Identyfikator procedury: d11967ba-d72f-4f19-9eda-48c85acc1442

Wewnętrzny identyfikator: cmq0utavn000004jvcehujtk

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

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: All interested tenderers can apply for participation, but only a selection of qualified tenderers will be invited to submit a tender. The contracting authority will then conduct negotiations with the tenderers on the content of the tenders before the final award. Tenderers are strongly encouraged to follow the instructions given in this tender documentation with annexes and possibly ask questions about uncertainties in the communication module in Hyrr. Part V - . Minimum candidates: 3. Maximum: 5. See the attached Procedure Rules point 2.1. Tenderers shall have sufficient relevant experience from equivalent assignments: Tenderers shall document relevant experience from equivalent assignments, including deliveries of omni-channel contact centre systems and/or equivalent systems to the public sector. Information shall be provided on the value, date and name of the contracting authority with the stated gender neutral preferred.

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72260000 Usługi w zakresie oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 48445000 Pakiety oprogramowania do zarządzania relacjami z klientami, 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

2.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Postboks 6600

Miejscowość: Tromsø

Kod pocztowy: 9296

Podpodział krajowy (NUTS): Troms/Romsa/Tromssa (NO072)

Kraj: Norwegia

Informacje dodatkowe: Norway

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Anskaffelsesforskriften -

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia, Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Customer dialogue and case handling contact centre system

Opis: Troms County invites tenderers to a competition for a contact centre system for customer dialogue and case handling for the public transport and mobility offer in Troms. The contract period is from 01.03.2027 - 01.03.2030. In addition the contracting authority has an option for an extension of up to 2 (1+1) years. The tender contest is subject to financing. Tenderers are encouraged to go through the tender documentation carefully and get in the competition rules. If the tender documentation appears unclear, suppliers are encouraged to ask questions to the contracting authority through the Hyrr portal. The assignment is further described in Annex 1 Requirement Description and Requirement Specification.

Wewnętrzny identyfikator: cmq0utax4000304jvdvw1nbu2

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72260000 Usługi w zakresie oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 48445000 Pakiety oprogramowania do zarządzania relacjami z klientami, 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

Opcje:

Opis opcji: The contract can be extended for 1 year at a time, up to two times.

5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Postboks 6600

Miejscowość: Tromsø

Kod pocztowy: 9296

Podpodział krajowy (NUTS): Troms/Romsa/Tromssa (NO072)

Kraj: Norwegia

Informacje dodatkowe: Norway

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 01/03/2027

Data zakończenia trwania: 01/03/2030

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 2

Inne informacje o wznowieniu: The contract can be extended for 1 year at a time, up to two times.

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

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

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Nabywca zastrzega sobie prawo do udzielenia zamówienia na podstawie początkowych ofert bez dalszych negocjacji

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Functionality and solution description

Opis: Under this criteria, associated requirements will be assessed.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 40

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Price

Opis: The price form will be assessed under this criteria.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Implementation and implementation

Opis: Under this criteria, associated requirements will be assessed.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: AI, innovation and further development

Opis: Under this criteria, associated requirements will be assessed.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Demonstration of the solution

Opis: Under this criteria, associated requirements will be assessed.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Climate and environment

Opis: The contracting authority has chosen not to have a climate and/or environment as the award criteria or requirements in this competition, cf. the Public Procurement Regulations § 5b second and third paragraphs. The procurement is mainly for a cloud based software system and the accompanying digital services, and is considered to fall under the category software and information systems (CPV 48). These services typically have low climate intensity according to DFØ's guidelines on climate and environmental considerations in public procurements. The procurement does not include the procurement or establishment of physical infrastructure, and indirect environmental impact as a result of the operation of the cloud based service is considered small. Based on this, the procurement is being assessed to have a climate footprint and an environmental impact that is immaterial, cf. the Public Procurement Regulations § 5b third section.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 0

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://hyyr.no/procurement/cm00utavn000004jvcehujtjk>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://hyyr.no/procurement/cm00utavn000004jvcehujtjk>

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

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 09/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00)
czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Warunki zamówienia:

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

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: See Tender Documents

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

Zasady finansowe: See tender documents

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 odwoławczy: NORD-TROMS OG SENJA TINGRETT

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Troms Fylkeskommune

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: NORD-TROMS OG SENJA TINGRETT

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Hyyr AS

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: NORD-TROMS OG SENJA TINGRETT

Numer rejestracyjny: 926723022

Adres pocztowy: Postboks 2510 Stakkevollan

Miejscowość: TROMSØ

Kod pocztowy: 9270

Podpodział krajowy (NUTS): Troms/Romsa/Tromssa (NO072)

Kraj: Norwegia

Punkt kontaktowy: NORD-TROMS OG SENJA TINGRETT

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Hyyr AS

Numer rejestracyjny: 924998687

Adres pocztowy: Gaustadalléen 21

Miejscowość: Oslo

Kod pocztowy: 0349

Podpodział krajowy (NUTS): Oslo (NO081)

Kraj: Norwegia

Punkt kontaktowy: Hyyr Support

E-mail: admin@hyr.no

Telefon: +47 90 63 65 38

Role tej organizacji:

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Troms Fylkeskommune

Numer rejestracyjny: 930068128

Adres pocztowy: Postboks 6600

Miejscowość: Tromsø

Kod pocztowy: 9296

Podpodział krajowy (NUTS): Troms/Romsa/Tromssa (NO072)

Kraj: Norwegia

Punkt kontaktowy: Troms Fylkeskommune

E-mail: postmottak@tromsfylke.no

Telefon: +47 77788000

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: d63cac3b-8c03-403c-8f56-000538030504 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

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

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 06/10/2026 09:38:47 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski,
czas środkowoeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: angielski
Numer publikacji ogłoszenia: 692161-2026
Numer wydania Dz.U. S: 194/2026
Data publikacji: 07/10/2026