

262084-2026 - Concurso

Noruega – Centro de chamadas – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Tolletaten

Correio eletrónico: hkbo@toll.no

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público, controlado por uma autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Segurança e ordem pública

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Identificador interno: 26/05319

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 72250000 Serviços de sistemas e de apoio, 79400000 Serviços de consultoria em matéria comercial e de gestão e serviços conexos

2.1.2. Local de execução

País: Noruega

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: .

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descrição: 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.

Identificador interno: 26/05319

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 72250000 Serviços de sistemas e de apoio, 79400000 Serviços de consultoria em matéria comercial e de gestão e serviços conexos

5.1.2. Local de execução

País: Noruega

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: .

5.1.3. Duração estimada

Duração: 8 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 6

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Ainda não é conhecida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Critérios de contratos públicos ecológicos: Outros critérios de contratação pública ecológica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio, Documento do concurso

Critério: Outros requisitos económicos ou financeiros

Descrição do critério de seleção: See the tender documentation.

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

Número mínimo de candidatos a convidar para a segunda fase do procedimento: 3

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Quality

Descrição: See the tender documentation.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 70

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Price

Descrição: See the tender documentation.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: norueguês

Catálogo eletrónico: Permitido

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Permitido

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: See the tender documentation.

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Oslo Tingrett

Instância de recurso: Oslo Tingrett

Informações sobre os prazos de recurso: Ten days waiting period.

Organização que fornece informações sobre o quadro normativo geral em matéria de fiscalidade que vigora no local de realização da prestação: Oslo Tingrett

Organização que fornece informações sobre o quadro normativo geral em matéria de proteção do ambiente que vigora no local de realização da prestação: Oslo Tingrett

Organização que fornece informações sobre o quadro normativo geral em matéria de proteção do trabalho e de condições de trabalho aplicável no local em que o contrato vai ser executado: Oslo Tingrett

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Tolletaten

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: Tolletaten

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Tolletaten

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Tolletaten

Número de registo: 880455702

Endereço postal: Tollbugata 1A

Cidade: OSLO

Código postal: 0152

Subdivisão do país (NUTS): Oslo (NO081)

País: Noruega

Ponto de contacto: Hilde-Kristin Borgly

Correio eletrónico: hkbo@toll.no

Telefone: +47 99246106

Endereço Internet: <https://www.toll.no>

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://www.toll.no>

Perfil do adquirente: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Oslo Tingrett

Número de registo: 926 725 939

Endereço postal: Oslo

Cidade: Oslo

Código postal: 0018

Subdivisão do país (NUTS): Oslo (NO081)

País: Noruega

Correio eletrónico: oslo.tingrett@domstol.no

Telefone: +47 22035200

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização de mediação

Organização que fornece informações sobre o quadro normativo geral em matéria de fiscalidade que vigora no local de realização da prestação

Organização que fornece informações sobre o quadro normativo geral em matéria de proteção do ambiente que vigora no local de realização da prestação
Organização que fornece informações sobre o quadro normativo geral em matéria de proteção do trabalho e de condições de trabalho aplicável no local em que o contrato vai ser executado

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT
Data de envio do anúncio eSender: 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: inglês
Número de publicação do anúncio: 262084-2026
N.º de edição do JO S: 75/2026
Data de publicação: 17/04/2026