

262084-2026 - Procedură concurențială

Norvegia – Centre de apel – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Tolletaten

E-mail: hkbo@toll.no

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public, controlat de o autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Ordine și siguranță publică

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Identificator intern: 26/05319

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 72250000 Servicii pentru sisteme și asistență, 79400000

Consultanță în afaceri și în management și servicii conexe

2.1.2. Locul de executare

Țara: Norvegia

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: .

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Descriere: 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.

Identificator intern: 26/05319

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 72250000 Servicii pentru sisteme și asistență, 79400000

Consultanță în afaceri și în management și servicii conexe

5.1.2. Locul de executare

Țara: Norvegia

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: .

5.1.3. Durata estimată

Durată: 8 Ani

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 6

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu se cunoaște încă

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): da

5.1.7. Achiziție publică strategică

Criterii privind achizițiile ecologice: Alte criterii privind achizițiile publice ecologice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț, Document de achiziție

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare

Descrierea criteriului de selecție: See the tender documentation.

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Numărul minim de candidați care urmează să fie invitați în a doua etapă a procedurii: 3

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Quality

Descriere: See the tender documentation.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 70

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Price

Descriere: See the tender documentation.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 30

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: norvegiană

Catalog electronic: Autorizată

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Autorizată

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: See the tender documentation.

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizație de mediere: Oslo Tingrett

Organizația responsabilă cu căile de atac: Oslo Tingrett

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: Ten days waiting period.
Organizația care furnizează informații referitoare la cadrul legislativ general privind impozitarea aplicabil în locul în care urmează să fie executat contractul: Oslo Tingrett
Organizația care furnizează informații referitoare la cadrul legislativ general privind protecția mediului aplicabil în locul în care urmează să fie executat contractul: Oslo Tingrett
Organizația care furnizează informații referitoare la cadrul legislativ general privind protecția muncii aplicabil în locul în care urmează să fie executat contractul: Oslo Tingrett
Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Tolletaten
Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției: Tolletaten
Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Tolletaten

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Tolletaten
Număr de înregistrare: 880455702
Adresă poștală: Tollbugata 1A
Localitate: OSLO
Cod poștal: 0152
Subdiviziunea țării (NUTS): Oslo (NO081)
Țara: Norvegia
Punct de contact: Hilde-Kristin Borgly
E-mail: hkbo@toll.no
Telefon: +47 99246106
Adresa de internet: <https://www.toll.no>
Punctul final de schimb de informații (URL): <https://www.toll.no>
Profilul achizitorului: <https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/340239>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător
Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții
Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției
Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Oslo Tingrett
Număr de înregistrare: 926 725 939
Adresă poștală: Oslo
Localitate: Oslo
Cod poștal: 0018
Subdiviziunea țării (NUTS): Oslo (NO081)
Țara: Norvegia
E-mail: oslo.tingrett@domstol.no
Telefon: +47 22035200
Rolurile acestei organizații:
Organizația responsabilă cu căile de atac
Organizație de mediere
Organizația care furnizează informații referitoare la cadrul legislativ general privind impozitarea aplicabil în locul în care urmează să fie executat contractul

Organizația care furnizează informații referitoare la cadrul legislativ general privind protecția mediului aplicabil în locul în care urmează să fie executat contractul

Organizația care furnizează informații referitoare la cadrul legislativ general privind protecția muncii aplicabil în locul în care urmează să fie executat contractul

Informații privind anunțul

Identificatorul/versiunea anunțului: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Data de expediere a anunțului eSender: 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: engleză

Numărul de publicare al anunțului: 262084-2026

Numărul ediției JO S: 75/2026

Data publicării: 17/04/2026