

262084-2026 - Konkurrensutsättning

Norge – Teletjänstcentral – 26/05319 Contact Centre for the Norwegian Customs.

OJ S 75/2026 17/04/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Tolletaten

E-postadress: hkbo@toll.no

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Samhällsskydd och rättsskipning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: e1430047-b5fd-43be-b9ac-d49d8e16cbec

Intern identifierare: 26/05319

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 72250000 System- och stödtjänster, 79400000 Företags- och managementrådgivning samt tillhörande tjänster

2.1.2. Leveransplats

Land: Norge

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: .

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 14 000 000,00 NOK

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

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

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 26/05319

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 72250000 System- och stödtjänster, 79400000 Företags- och managementrådgivning samt tillhörande tjänster

5.1.2. Leveransplats

Land: Norge

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: .

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 8 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 6

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 14 000 000,00 NOK

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges: Ej känt

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Kriterier för grön upphandling: Andra kriterier för grön upphandling

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande, Upphandlingsdokument

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: See the tender documentation.

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 3

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Quality

Beskrivning: See the tender documentation.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 70

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Price

Beskrivning: See the tender documentation.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 30

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=453293&TID=200414120&B=

De språk som kan användas i anbuderna eller anbudsansökningarna: norska

Elektronisk katalog: Tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 26/05/2026 10:00:00 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: See the tender documentation.

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Oslo Tingrett

Prövningsorganisation: Oslo Tingrett

Information om tidsfrist för provning: Ten days waiting period.

Organisation som tillhandahåller information om det allmänna regelverk för skatter som ska tillämpas på den plats där kontraktet ska genomföras: Oslo Tingrett

Organisation som tillhandahåller information om det allmänna regelverk för miljöskydd som ska tillämpas på den plats där kontraktet ska genomföras: Oslo Tingrett

Organisation som tillhandahåller information om det allmänna regelverk för anställningsskydd och arbetsvillkor som ska tillämpas på den plats där kontraktet ska genomföras: Oslo Tingrett

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Tolletaten

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: Tolletaten

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden: Tolletaten

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Tolletaten

Registreringsnummer: 880455702

Postadress: Tollbugata 1A

Ort: OSLO

Postnummer: 0152

Del av land (NUTS): Oslo (NO081)

Land: Norge

Kontaktpunkt: Hilde-Kristin Borgly

E-postadress: hkbo@toll.no

Tfn: +47 99246106

Webbadress: <https://www.toll.no>

Ändpunkt för meddelandeutväxling (URL): <https://www.toll.no>

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Oslo Tingrett

Registreringsnummer: 926 725 939

Postadress: Oslo

Ort: Oslo

Postnummer: 0018

Del av land (NUTS): Oslo (NO081)

Land: Norge

E-postadress: oslo.tingrett@domstol.no

Tfn: +47 22035200

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Medlingsorganisation

Organisation som tillhandahåller information om det allmänna regelverk för skatter som ska tillämpas på den plats där kontraktet ska genomföras

Organisation som tillhandahåller information om det allmänna regelverk för miljöskydd som ska tillämpas på den plats där kontraktet ska genomföras

Organisation som tillhandahåller information om det allmänna regelverk för anställningsskydd och arbetsvillkor som ska tillämpas på den plats där kontraktet ska genomföras

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 7a41ad2b-c12b-43f6-abc5-3da6aabb4685 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 14/04/2026 11:34:17 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 14/04/2026 12:01:01 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: engelska

Meddelandets publiceringsnummer: 262084-2026

EUT S-nummer: 75/2026

Publiceringsdatum: 17/04/2026