

391287-2026 - Състезателна процедура

Нидерландия – Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата –
Contact Center-platform
OJ S 108/2026 08/06/2026
Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Електронна поща: info@BsGW.nl
Правна категория на купувача: Публичноправна организация
Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Contact Center-platform
Описание: De Opdracht betreft het realiseren en beschikbaar stellen van een geïntegreerde oplossing voor het klantcontact van de Aanbestedende Dienst, met als doel het ondersteunen en afhandelen van klantinteracties via de realtime kanalen telefonie en livechat. Omvang conform hetgeen opgenomen in de Aanbestedingsstukken.
Идентификатор на процедурата: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d
Вид процедура: Открита
Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги
Основна класификация (cprv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата
Допълнителна класификация (cprv): 48510000 Софтуерни пакети за комуникация, 64200000 Далекосъобщителни услуги, 72267000 Услуги по поддържане и ремонт на софтуер

2.1.2. Място на изпълнение

Държава: Нидерландия
На всяко място в дадена държава
Допълнителна информация: Midden-Limburg

2.1.4. Обща информация

Правно основание:
Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Contact Center-platform

Описание: De Opdracht betreft het realiseren en beschikbaar stellen van een geïntegreerde oplossing voor het klantcontact van de Aanbestedende Dienst, met als doel het ondersteunen en afhandelen van klantinteracties via de realtime kanalen telefonie en livechat. Omvang conform hetgeen opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

Вътрешен идентификатор: 1

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

Допълнителна класификация (cpv): 48510000 Софтуерни пакети за комуникация, 64200000 Далекосъобщителни услуги, 72267000 Услуги по поддържане и ремонт на софтуер

Варианти:

Описание на опциите: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Място на изпълнение

Държава: Нидерландия

На всяко място в дадена държава

Допълнителна информация: Midden-Limburg

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 25/09/2026

Крайна дата на продължителността: 25/09/2034

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 4

Друга информация за подновявания: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Описание: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Категория на критерия за възлагане с фиксирана стойност: Фиксирана стойност (общо)
Число, свързано с критерия за възлагане: 35

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Описание: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Категория на критерия за възлагане с фиксирана стойност: Фиксирана стойност (общо)

Число, свързано с критерия за възлагане: 15

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Описание: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Категория на критерия за възлагане с фиксирана стойност: Фиксирана стойност (общо)

Число, свързано с критерия за възлагане: 15

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Описание: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Категория на критерия за възлагане с фиксирана стойност: Фиксирана стойност (общо)

Число, свързано с критерия за възлагане: 35

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Prijs

Описание: Prijs

Категория на критерия за възлагане с фиксирана стойност: Фиксирана стойност (общо)

Число, свързано с критерия за възлагане: 0

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Краен срок за искане на допълнителна информация: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)
източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: нидерландски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време,
централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване
на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: не

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Организация, която получава заявленията за участие: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Регистрационен номер: 302458391

Пощенски адрес: Kerkeveldlaan 2

Град: Roermond

Пощенски код: 6042 JX

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Държава: Нидерландия

Звено за контакт: Rachelle Barendse

Електронна поща: info@BsGW.nl

Телефон: +31 650451147

Интернет адрес: <http://www.BsGW.nl>

Други звена за контакт:

Официално наименование: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Пощенски адрес: Sint Annadal 1

Град: Maastricht

Пощенски код: 6214 PA

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Държава: Нидерландия

Звено за контакт: -

Електронна поща: br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl

Телефон: +31 883612222

Интернет адрес: <https://www.rechtspraak.nl>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: нидерландски

Номер на публикуване на обявлението: 391287-2026

Номер на броя на ОВ S: 108/2026

Дата на публикуване: 08/06/2026