

391287-2026 - Zadávání

Nizozemsko – Péče o zákazníky – Contact Center-platform

OJ S 108/2026 08/06/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-mail: info@BsGW.nl

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Contact Center-platform

Popis: 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.

Identifikátor řízení: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

Další klasifikace (cpv): 48510000 Balík programů pro komunikaci, 64200000 Telekomunikační služby, 72267000 Údržba a opravy programového vybavení

2.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Midden-Limburg

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: Contact Center-platform

Popis: 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.

Interní identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

Další klasifikace (cpv): 48510000 Balík programů pro komunikaci, 64200000 Telekomunikační služby, 72267000 Údržba a opravy programového vybavení

Možnosti:

Popis možností: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Midden-Limburg

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 25/09/2026

Datum konce trvání: 25/09/2034

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 4

Další informace o obnovení: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Popis: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategorie kritéria pro zadání s pevnou hodnotou: Pevná hodnota (celkem)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 35

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Popis: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategorie kritéria pro zadání s pevnou hodnotou: Pevná hodnota (celkem)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Popis: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategorie kritéria pro zadání s pevnou hodnotou: Pevná hodnota (celkem)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Popis: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategorie kritéria pro zadání s pevnou hodnotou: Pevná hodnota (celkem)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 35

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Prijs

Popis: Prijs

Kategorie kritéria pro zadání s pevnou hodnotou: Pevná hodnota (celkem)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 0

5.1.11. Zadávací dokumentace

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 3 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)
Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Organizace přijímající žádosti o účast: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Registrační číslo: 302458391
Poštovní adresa: Kerkeveldlaan 2
Obec: Roermond
PSČ: 6042 JX
Nižší územní jednotka země (NUTS): Midden-Limburg (NL422)
Země: Nizozemsko
Kontaktní místo: Rachelle Barendse
E-mail: info@BsGW.nl
Telefon: +31 650451147
Internetová adresa: <http://www.BsGW.nl>

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Rechtbank Limburg (Maastricht)
Poštovní adresa: Sint Annadal 1
Obec: Maastricht
PSČ: 6214 PA
Nižší územní jednotka země (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)
Země: Nizozemsko
Kontaktní místo: -
E-mail: br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl
Telefon: +31 883612222
Internetová adresa: <https://www.rechtspraak.nl>

Úlohy této organizace:

Kupující
Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení
Organizace přijímající žádosti o účast
Organizace příslušná pro přezkum
Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01
Druh formuláře: Zadávací
Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Podtyp oznámení: 16
Datum odeslání oznámení: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas
Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: nizozemština

Číslo zveřejnění oznámení: 391287-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 108/2026

Datum zveřejnění: 08/06/2026