

509183-2026 - Zadávání

Nizozemsko – Telekomunikační služby – Europese aanbesteding klantcontactcentrum

OJ S 140/2026 23/07/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

E-mail: m.vrisouvanneck@bghu.nl

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Europese aanbesteding klantcontactcentrum

Popis: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Identifikátor řízení: 90563aa4-087c-4b1f-a4c0-77033c357b03

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 64200000 Telekomunikační služby

2.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Utrecht

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: Europese aanbesteding klantcontactcentrum

Popis: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Interní identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 64200000 Telekomunikační služby

Možnosti:

Popis možností: Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijk leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten. Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat: 1. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties: 1. Ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van andere communicatiekanalen (bijvoorbeeld via Whatsapp/chatbot e.d.). 2. Aanbestedende dienst behoefte heeft aan het inzetten van vroegsignalering inclusief uitgaand belverkeer. 2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen. 3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in Annex III Prijzenblad. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

5.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

Další informace: Utrecht

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 72 Měsíce

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 3

Další informace o obnovení: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

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, Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Prijswens 1

Popis: Prijswens 1

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 30

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Kwaliteitswens 1

Popis: Kwaliteitswens 1

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 25

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Kwaliteitswens 2

Popis: Kwaliteitswens 2

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 45

5.1.11. Zadávací dokumentace

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 15/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

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

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 05/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 6 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 05/10/2026 12:05:00 (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:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Maximální počet účastníků: 1

Odůvodnění doby platnosti rámcové dohody: Aanbestedende dienst hanteert voor de raamovereenkomst een langere looptijd dan vier (4) jaar als bedoeld in artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet. Aanbestedende dienst motiveert deze langere looptijd als volgt: • De opdracht ziet op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is. Daarbij gaat het onder meer om piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. Continuïteit, bereikbaarheid, juiste informatieverstrekking, klantgerichte gespreksvoering en een beheerste inzet van aanvullende capaciteit zijn voor Aanbestedende dienst essentieel. Een wisseling van Inschrijver vraagt om voorbereiding, implementatie, opleiding van medewerkers, afstemming van scripts en werkinstructies, inrichting van werkprocessen, afstemming over escalaties, rapportages en kwaliteitsbewaking. Een te korte looptijd vergroot het risico op discontinuïteit en leidt tot een relatief hoge implementatie- en overdrachtslast ten opzichte van de aard en omvang van de opdracht. • Daarnaast is voor deze opdracht van belang dat medewerkers van Inschrijver beschikken over voldoende actuele kennis van de dienstverlening, de relevante belastingprocessen, de WOZ-systematiek, de werkinstructies van Aanbestedende dienst en de gewenste wijze van klantcontact. Deze kennis wordt niet volledig bij aanvang opgebouwd, maar ontstaat mede door ervaring met de specifieke vragen, piekperiodes, procesmomenten, terugkerende klantvragen en samenwerking met de organisatie van Aanbestedende dienst. Een langere looptijd stelt Inschrijver in staat om deze kennis structureel op te bouwen, te borgen en actueel te houden. Dit draagt bij aan betere gesprekskwaliteit, minder foutieve informatieverstrekking, efficiëntere afhandeling en beperking van de belasting op de organisatie van Aanbestedende dienst. • Ook de beschikbaarheid van voldoende geschikte en getrainde medewerkers vraagt om een zekere mate van contractuele zekerheid. Inschrijver moet medewerkers kunnen werven, opleiden, coachen, beschikbaar houden en waar nodig tijdig kunnen opschalen voor piekmomenten. Een langere looptijd biedt Inschrijver meer zekerheid om capaciteit doelmatig te organiseren, kennisdragers te behouden, personeelsswisselingen beheerst op te vangen en processen structureel af te stemmen op de dienstverlening aan Aanbestedende dienst. Dit draagt bij aan een stabiele uitvoering van de opdracht en aan een evenwichtige prijs-

kwaliteitverhouding gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Aanbestedende dienst acht een langere looptijd daarom noodzakelijk en proportioneel gelet op het voorwerp van de raamovereenkomst, de vereiste continuïteit en bereikbaarheid van het klantcontactcentrum, de benodigde implementatie- en opleidingsinspanning, het belang van kennisopbouw en kennisbehoud en de noodzaak om voldoende geschikte capaciteit beschikbaar te hebben tijdens piekperiodes. De langere looptijd gaat niet verder dan noodzakelijk is om deze doelstellingen te bereiken.

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) - Rechtbank Midden Nederland

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organizace přijímající žádosti o účast: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Registrační číslo: 41723948

Poštovní adresa: Stadsplateau 1

Obec: UTRECHT

PSČ: 3521AZ

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: Arno Harbers

E-mail: m.vrisouvanek@bghu.nl

Telefon: +31 620525866

Fax: +31 620525866

Internetová adresa: <http://www.bghu.nl>

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Rechtbank Midden Nederland

Poštovní adresa: Vrouwe Justitiaplein 1

Obec: Utrecht

PSČ: 3511 EX

Nižší územní jednotka země (NUTS): Utrecht (NL350)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: Rechtbank Midden Nederland

E-mail: info@rechtspraak.nl

Telefon: +31 302233000

Internetová adresa: <http://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: 437c3720-a4f3-438e-9bdc-d72750a9f95a - 01
Druh formuláře: Zadávání
Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Podtyp oznámení: 16
Datum odeslání oznámení: 21/07/2026 18:43:33 (UTC+02:00) východoevropský čas,
středoevropský letní čas
Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: nizozemština
Číslo zveřejnění oznámení: 509183-2026
Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 140/2026
Datum zveřejnění: 23/07/2026