

391287-2026 - Konkurrencevilkår

Nederlandene – Kundepleje – Contact Center-platform

OJ S 108/2026 08/06/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-mail: info@BsGW.nl

Køberens retlige status: Offentligretligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Contact Center-platform

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342320 Kundepleje

Supplerende klassifikation (cpv): 48510000 Programpakke til kommunikationsformål, 64200000 Telekommunikation, 72267000 Programmvedligeholdelses- og reparationstjenester

2.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: Midden-Limburg

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Contact Center-platform

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 1

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342320 Kundepleje

Supplerende klassifikation (cpv): 48510000 Programpakke til kommunikationsformål, 64200000 Telekommunikation, 72267000 Programmelvejlednings- og reparationstjenester

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: Midden-Limburg

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 25/09/2026

Varigheds slutdato: 25/09/2034

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 4

Yderligere oplysninger om fornyelser: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Ikke påkrævet

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Beskrivelse: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 35

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Beskrivelse: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 15

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Beskrivelse: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 15

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Beskrivelse: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 35

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Prijs

Beskrivelse: Prijs

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 0

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/428062>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/428062>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid,

centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 3 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet

beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren:

Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne:

Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Registreringsnummer: 302458391

Postadresse: Kerkeveldlaan 2

By: Roermond

Postnummer: 6042 JX

Landsdel (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Land: Nederlandene

Enhed: Rachelle Barendse

E-mail: info@BsGW.nl

Telefon: +31 650451147

Internetadresse: <http://www.BsGW.nl>

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Postadresse: Sint Annadal 1

By: Maastricht

Postnummer: 6214 PA

Landsdel (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederlandene

Enhed: -

E-mail: br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl

Telefon: +31 883612222

Internetadresse: <https://www.rechtspraak.nl>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) østeuropæisk tid,
centraleuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk
Bekendtgørelsesnummer: 391287-2026
EUT-S-nummer: 108/2026
Offentliggørelsesdato: 08/06/2026