

454072-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Kundenbetreuung – Contact Center-platform

OJ S 125/2026 02/07/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-Mail: inkoop@BsGW.nl

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Contact Center-platform

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48510000 Kommunikationssoftwarepaket, 64200000

Fernmeldedienste, 72267000 Software-Wartung und -Reparatur

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Midden-Limburg

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Contact Center-platform

Beschreibung: 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.
Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48510000 Kommunikationssoftwarepaket, 64200000

Fernmeldedienste, 72267000 Software-Wartung und -Reparatur

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Midden-Limburg

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 25/09/2026

Enddatum der Laufzeit: 25/09/2034

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 4

Weitere Informationen zur Verlängerung: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Beschreibung: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 35

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Beschreibung: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 15

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Beschreibung: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 15

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Beschreibung: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 35

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Prijs

Beschreibung: Prijs

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 0

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) -
Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Belastingsamenwerking voor
Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Registrierungsnummer: 302458391

Postanschrift: Kerkeveldlaan 2

Stadt: Roermond

Postleitzahl: 6042 JX

Land, Gliederung (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Rachelle Barendse

E-Mail: inkoop@BsGW.nl

Telefon: +31 650451147

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Postanschrift: Sint Annadal 1

Stadt: Maastricht

Postleitzahl: 6214 PA

Land, Gliederung (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Niederlande

Kontaktperson: -

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

Telefon: +31 883612222

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

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

Hauptgrund für die Änderung

:

Aktualisierte Informationen

Beschreibung

:

- E-mailadres contactpersoon aangepast - Planning t.b.v. tweede vragenronde gewijzigd.

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 01/07/2026 13:06:54 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 454072-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 125/2026

Datum der Veröffentlichung: 02/07/2026