# 639961-2026 - Competition

**Netherlands – Customer-care services – Contact Center Platform**
**OJ S 180/2026 17/09/2026**
**Contract or concession notice – standard regime**
**Services**

## 1. Buyer

### 1.1. Buyer

Official name: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
Email: m.roelofsma@bizob.nl
Legal type of the buyer: Body governed by public law
Activity of the contracting authority: General public services

## 2. Procedure

### 2.1. Procedure

Title: Contact Center Platform
Description: Het nieuwe Contact Center Platform dient: • De continuïteit van de telefonische dienstverlening te waarborgen; • Medewerkers te voorzien van een stabiele, veilige en goed beheerbare telefonie- en Con-tact Center Platform; • Bij te dragen aan een optimale bereikbaarheid voor inwoners, ondernemers, partners en medewerkers; • Voldoende flexibiliteit te bieden om toekomstige ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, wet- en regelgeving en technologie te ondersteunen. De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar. Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvol-gens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar. Er gelden diverse prijsplafonds welke te vinden zijn in de Aanbestedingsdocumenten.
Procedure identifier: 5e38c5e1-18bc-4ec8-8684-30fdf6dd42c8
Internal identifier: TenderNed-kenmerk
Type of procedure: Open
The procedure is accelerated: no

### 2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services
Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services
Additional classification (cpv): 48510000 Communication software package, 64200000 Telecommunications services

### 2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands
Anywhere in the given country
Additional information: Oss

### 2.1.4. General information

**Legal basis:**
Directive 2014/24/EU

### 2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD)

## 5. Lot

### 5.1. Lot: LOT-0000

Title: Contact Center Platform

Description: Het nieuwe Contact Center Platform dient: • De continuïteit van de telefonische dienstverlening te waarborgen; • Medewerkers te voorzien van een stabiele, veilige en goed beheerbare telefonie- en Con-tact Center Platform; • Bij te dragen aan een optimale bereikbaarheid voor inwoners, ondernemers, partners en medewerkers; • Voldoende flexibiliteit te bieden om toekomstige ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, wet- en regelgeving en technologie te ondersteunen. De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar. Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvol-gens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar. Er gelden diverse prijsplafonds welke te vinden zijn in de Aanbestedingsdocumenten.

Internal identifier: 1

### 5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

Additional classification (cpv): 48510000 Communication software package, 64200000 Telecommunications services

**Options:**

Description of the options: De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar.

### 5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Oss

### 5.1.3. Estimated duration

Duration: 72 Months

### 5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

Other information about renewals: Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvol-gens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar.

### 5.1.6. General information

**Reserved participation:**

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

### 5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

### 5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: European Single Procurement Document (ESPD)

### 5.1.10. Award criteria

**Criterion:**

Type: Quality
Name: Kwaliteit
Description: Zie paragraaf 3.4. [Gunningscriteria] van het Aanbestedingsdocument.
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 70

**Criterion:**

Type: Price
Name: Prijs
Description: Zie paragraaf 3.4.4. [Uitleg beoordeling op prijs] van het Aanbestedingsdocument.
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 30

### 5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 23/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Address of the procurement documents: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205

### 5.1.12. Terms of procurement

**Terms of submission:**

Electronic submission: Required
Address for submission: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205
Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch
Electronic catalogue: Not allowed
Variants: Not allowed
Deadline for receipt of tenders: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

**Information about public opening:**

Opening date: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

**Terms of contract:**

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No
Electronic invoicing: Required
Electronic ordering will be used: no
Electronic payment will be used: no

### 5.1.15. Techniques

**Framework agreement:**

No framework agreement

**Information about the dynamic purchasing system:**

No dynamic purchase system

### 5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB - Rechtbank Oost-Brabant Locatie ’s-Hertogenbosch
Organisation providing additional information about the procurement procedure: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
Organisation providing more information on the review procedures: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
Organisation receiving requests to participate: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

## 8. Organisations

### 8.1. ORG-0001

Official name: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
Registration number: 92207581
Postal address: Raadhuislaan 2
Town: Oss
Postcode: 5341 GM
Country subdivision (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Country: Netherlands
Contact point: Mark Roelofsma
Email: m.roelofsma@bizob.nl
Telephone: +31 646066512
Internet address: http://www.bs-ob.nl
**Other contact points:**
Official name: Rechtbank Oost-Brabant Locatie ’s-Hertogenbosch
Town: ’s-Hertogenbosch
Postcode: 5223 BA
Country subdivision (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Country: Netherlands
Email: info@rechtspraak.nl
Internet address: https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Oost-Brabant
**Roles of this organisation:**
Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation receiving requests to participate
Review organisation
Organisation providing more information on the review procedures

## Notice information

Notice identifier/version: f8d121a9-9c80-4cc9-af2c-e7b706680fc1 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 16/09/2026 10:36:28 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 639961-2026
OJ S issue number: 180/2026
Publication date: 17/09/2026