

391287-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de atención al cliente – Contact Center-platform

OJ S 108/2026 08/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Correo electrónico: info@BsGW.nl

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Contact Center-platform

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

Clasificación adicional (cpv): 48510000 Paquetes de software de comunicación, 64200000

Servicios de telecomunicaciones, 72267000 Servicios de mantenimiento y reparación de software

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Midden-Limburg

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Contact Center-platform

Descripción: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

Clasificación adicional (cpv): 48510000 Paquetes de software de comunicación, 64200000 Servicios de telecomunicaciones, 72267000 Servicios de mantenimiento y reparación de software

Opciones:

Descripción de las opciones: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Midden-Limburg

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 25/09/2026

Fecha de finalización de la duración: 25/09/2034

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 4

Más información sobre renovaciones: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Descripción: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 35

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Descripción: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 15

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Descripción: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 15

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Descripción: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 35

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Prijs

Descripción: Prijs

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 0

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organización que recibe solicitudes de participación: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Número de registro: 302458391

Dirección postal: Kerkeveldlaan 2

Localidad: Roermond

Código postal: 6042 JX

Subdivisión del país (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Rachelle Barendse

Correo electrónico: info@BsGW.nl

Teléfono: +31 650451147

Dirección de internet: <http://www.BsGW.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Dirección postal: Sint Annadal 1

Localidad: Maastricht

Código postal: 6214 PA

Subdivisión del país (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

País: Países Bajos

Punto de contacto: -

Correo electrónico: br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl

Teléfono: +31 883612222

Dirección de internet: <https://www.rechtspraak.nl>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 391287-2026

Número de la edición del DO S: 108/2026

Fecha de publicación: 08/06/2026