

639961-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de atención al cliente – Contact Center Platform

OJ S 180/2026 17/09/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Belastingssamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Correo electrónico: m.roelofsma@bizob.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: 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.

Identificador del procedimiento: 5e38c5e1-18bc-4ec8-8684-30fdf6dd42c8

Identificador interno: TenderNed-kenmerk

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

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Oss

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Contact Center Platform

Descripción: 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.

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

Opciones:

Descripción de las opciones: De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar.

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Oss

5.1.3. Duración estimada

Duración: 72 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: 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. 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 europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwaliteit

Descripción: Zie paragraaf 3.4. [Gunningscriteria] van het Aanbestedingsdocument.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 70

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Prijs

Descripción: Zie paragraaf 3.4.4. [Uitleg beoordeling op prijs] van het Aanbestedingsdocument.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 23/10/2026 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/440205>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205>

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: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

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

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

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: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB - Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
Organización que recibe solicitudes de participación: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Número de registro: 92207581

Dirección postal: Raadhuislaan 2

Localidad: Oss

Código postal: 5341 GM

Subdivisión del país (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Mark Roelofsma

Correo electrónico: m.roelofsma@bizob.nl

Teléfono: +31 646066512

Dirección de internet: <http://www.bs-ob.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch

Localidad: 's-Hertogenbosch

Código postal: 5223 BA

Subdivisión del país (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

País: Países Bajos

Correo electrónico: info@rechtspraak.nl

Dirección de internet: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Oost-Brabant>

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: f8d121a9-9c80-4cc9-af2c-e7b706680fc1 - 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: 16/09/2026 10:36:28 (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: 639961-2026

Número de la edición del DO S: 180/2026

Fecha de publicación: 17/09/2026