

391287-2026 - Kilpailu

Alankomaat – Asiakaspalvelut – Contact Center-platform

OJ S 108/2026 08/06/2026

**Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut**

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Sähköposti: info@BsGW.nl

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Contact Center-platform

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunnistetunnus: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

Lisäluokitus (cpv): 48510000 Viestintäohjelmatuotteet, 64200000 Televiestintäpalvelut, 72267000 Ohjelmistojen ylläpito- ja korjauspalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Alankomaat

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Midden-Limburg

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: Contact Center-platform

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunniste: 1

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

Lisäluokitus (cpv): 48510000 Viestintäohjelmatuotteet, 64200000 Televiestintäpalvelut, 72267000 Ohjelmistojen ylläpito- ja korjauspalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Alankomaat

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Midden-Limburg

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 25/09/2026

Päätymispäivä: 25/09/2034

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 4

Lisätietoja uusimisesta: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kuvaus: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 35

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kuvaus: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 15

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kuvaus: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 15

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kuvaus: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 35

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Prijs

Kuvaus: Prijs

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 0

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: hollanti

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 3 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) -
Rechtbank Limburg (Maastricht)
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Belastingsamenwerking voor
Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio:
Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Belastingsamenwerking voor Gemeenten
en Waterschappen (BsGW)

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Rekisterinumero: 302458391
Postiosoite: Kerkeveldlaan 2
Postitoimipaikka: Roermond
Postinumero: 6042 JX
Maaryhmittely (NUTS): Midden-Limburg (NL422)
Maa: Alankomaat
Yhteyspiste: Rachelle Barendse
Sähköposti: info@BsGW.nl
Puhelin: +31 650451147
Internetosoite: <http://www.BsGW.nl>

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Rechtbank Limburg (Maastricht)
Postiosoite: Sint Annadal 1
Postitoimipaikka: Maastricht
Postinumero: 6214 PA
Maaryhmittely (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)
Maa: Alankomaat
Yhteyspiste: -
Sähköposti: br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl
Puhelin: +31 883612222
Internetosoite: <https://www.rechtspraak.nl>

Tämän organisaation roolit:

Ostaja
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio
Muutoksenhakuelin
Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus –
vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: hollanti
Ilmoituksen julkaisunumero: 391287-2026
EUVL S -lehden numero: 108/2026
Julkaisupäivä: 08/06/2026