

## 391287-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services après-vente – Contact Center-platform

OJ S 108/2026 08/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

### 1. Acheteur

---

#### 1.1. Acheteur

Nom officiel: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Adresse électronique: [info@BsGW.nl](mailto:info@BsGW.nl)

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

### 2. Procédure

---

#### 2.1. Procédure

Titre: Contact Center-platform

Description: 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.

Identifiant de la procédure: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

##### 2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

Nomenclature complémentaire (cpv): 48510000 Logiciels de communications, 64200000

Services de télécommunications, 72267000 Services de maintenance et de réparation de logiciels

##### 2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Midden-Limburg

##### 2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

### 5. Lot

---

#### 5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Contact Center-platform

Description: 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.

Identifiant interne: 1

#### **5.1.1. Objet**

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

Nomenclature complémentaire (cpv): 48510000 Logiciels de communications, 64200000 Services de télécommunications, 72267000 Services de maintenance et de réparation de logiciels

##### **Options:**

Description des options: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

#### **5.1.2. Lieu d'exécution**

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Midden-Limburg

#### **5.1.3. Durée estimée**

Date de début: 25/09/2026

Date de fin de durée: 25/09/2034

#### **5.1.4. Reconduction**

Nombre maximum de reconductions: 4

Autres informations sur le renouvellement: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

#### **5.1.6. Informations générales**

##### **Participation réservée:**

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

#### **5.1.7. Marché public stratégique**

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

#### **5.1.9. Critères de sélection**

Sources des critères de sélection: Document de marché

#### **5.1.10. Critères d'attribution**

##### **Critère:**

Type: Qualité

Nom: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Description: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 35

##### **Critère:**

Type: Qualité

Nom: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Description: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 15

**Critère:**

Type: Qualité

Nom: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Description: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 15

**Critère:**

Type: Qualité

Nom: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Description: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 35

**Critère:**

Type: Prix

Nom: Prijs

Description: Prijs

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 0

**5.1.11. Documents de marché**

Date limite de demande d'informations complémentaires: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

**5.1.12. Conditions du marché public**

**Conditions de soumission:**

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

**Informations relatives à l'ouverture publique:**

Date d'ouverture: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

**Conditions du marché:**

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

**5.1.15. Techniques**

**Accord-cadre:**

Pas d'accord-cadre

## Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

### 5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours:

Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Nom officiel: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Numéro d'enregistrement: 302458391

Adresse postale: Kerkeveldlaan 2

Ville: Roermond

Code postal: 6042 JX

Subdivision pays (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Rachelle Barendse

Adresse électronique: [info@BsGW.nl](mailto:info@BsGW.nl)

Téléphone: +31 650451147

Adresse internet: <http://www.BsGW.nl>

#### **Autres points de contact:**

Nom officiel: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Adresse postale: Sint Annadal 1

Ville: Maastricht

Code postal: 6214 PA

Subdivision pays (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: -

Adresse électronique: [br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl](mailto:br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl)

Téléphone: +31 883612222

Adresse internet: <https://www.rechtspraak.nl>

#### **Rôles de cette organisation:**

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

## Informations relatives à l'avis

---

Identifiant/version de l'avis: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais

Numéro de publication de l'avis: 391287-2026

Numéro de publication au JO S: 108/2026

Date de publication: 08/06/2026