

639961-2026 - Mise en concurrence

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

OJ S 180/2026 17/09/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Belastingssamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Adresse électronique: m.roelofsma@bizob.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: 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.

Identifiant de la procédure: 5e38c5e1-18bc-4ec8-8684-30fdf6dd42c8

Identifiant interne: TenderNed-kenmerk

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

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Oss

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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.

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

Options:

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

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Oss

5.1.3. Durée estimée

Durée: 72 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: 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. 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 unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwaliteit

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 70

Critère:

Type: Prix

Nom: Prijs

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 23/10/2026 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/440205>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205>

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: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

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 Oost-Brabant afgekort: BSOB - Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Numéro d'enregistrement: 92207581

Adresse postale: Raadhuislaan 2

Ville: Oss

Code postal: 5341 GM

Subdivision pays (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Mark Roelofsma

Adresse électronique: m.roelofsma@bizob.nl

Téléphone: +31 646066512

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

Autres points de contact:

Nom officiel: Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch

Ville: 's-Hertogenbosch

Code postal: 5223 BA

Subdivision pays (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

Pays: Pays-Bas

Adresse électronique: info@rechtspraak.nl

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

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

Numéro de publication au JO S: 180/2026

Date de publication: 17/09/2026