

454072-2026 - Iomaíocht

An Ísiltír – Customer-care services – Contact Center-platform

OJ S 125/2026 02/07/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras - Fógra maidir le hathrú
Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

R-phost: inkoop@BsGW.nl

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Contact Center-platform

Cur síos: 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.

Aitheantóir an nós imeachta: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79342320 Customer-care services

Aicmiú breise (cpv): 48510000 Communication software package, 64200000

Telecommunications services, 72267000 Software maintenance and repair services

2.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Ísiltír

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: Midden-Limburg

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

Teideal: Contact Center-platform

Cur síos: 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.

Aitheantóir inmheánach: 1

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79342320 Customer-care services

Aicmiú breise (cpv): 48510000 Communication software package, 64200000

Telecommunications services, 72267000 Software maintenance and repair services

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Ísiltír

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: Midden-Limburg

5.1.3. Fad measta

Dáta tosaithe: 25/09/2026

Dáta deiridh an tréimhse: 25/09/2034

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 4

Tuilleadh eolais faoi athnuachain: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ní theastaítear

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.7. Soláthar straitéiseach

Aidhm an tsoláthair straitéisigh: Níl soláthar straitéiseach i gceist

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Cur síos: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Catagóir an critéir dhámhachtana luach seasta: Luach seasta (iomlán)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 35

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Cur síos: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Catagóir an critéir dhámhachtana luach seasta: Luach seasta (iomlán)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 15

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Cur síos: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Catagóir an critéir dhámhachtana luach seasta: Luach seasta (iomlán)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 15

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Cur síos: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Catagóir an critéir dhámhachtana luach seasta: Luach seasta (iomlán)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 35

Critéar:

Cineál: Praghas

Ainm: Prijs

Cur síos: Prijs

Catagóir an critéir dhámhachtana luach seasta: Luach seasta (iomlán)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 0

5.1.11. Doiciméid soláthair

Spríoc-am chun eolas breise a iarraidh: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Ollainnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spríodhata chun tairiscintí a fháil: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 3 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair:

Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe:

Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Uimhir chlárúcháin: 302458391

Seoladh poist: Kerkeveldlaan 2

Baile: Roermond

Cód poist: 6042 JX

Foroinn tíre (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Tír: An Ísiltír

Pointe teagmhála: Rachelle Barendse

R-phost: inkoop@BsGW.nl

Teil.: +31 650451147

Seoladh idirlín: <http://www.BsGW.nl>

Pointí teagmhála eile:

Ainm oifigiúil: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Seoladh poist: Sint Annadal 1

Baile: Maastricht

Cód poist: 6214 PA

Foroinn tíre (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Tír: An Ísiltír

Pointe teagmhála: -

R-phost: br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl

Teil.: +31 883612222

Seoladh idirlín: <https://www.rechtspraak.nl>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

10. Athraigh

Leagan den fhógra roimhe seo atá le hathrú

:

85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745-01

An phríomhchúis leis an athrú

:

Faisnéis nuashonraithe

Cur síos

:

- E-mailadres contactpersoon aangepast - Planning t.b.v. tweede vragenronde gewijzigd.

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le Conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 01/07/2026 13:06:54 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am

Samhraidh Lár na hEorpa

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Ollainnis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 454072-2026

Uimhir eagráin IO S: 125/2026

Dáta foilsithe: 02/07/2026