

454072-2026 - Nadmetanje

Nizozemska – Usluge skrbi za klijente – Contact Center-platform

OJ S 125/2026 02/07/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim - Obavijest o promjeni
Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-pošta: inkoop@BsGW.nl

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Contact Center-platform

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

Dodatna klasifikacija (cpv): 48510000 Komunikacijski programski paket, 64200000

Telekomunikacijske usluge, 72267000 Usluge održavanja i popravaka programske podrške

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: Midden-Limburg

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Contact Center-platform

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

Dodatna klasifikacija (cpv): 48510000 Komunikacijski programski paket, 64200000

Telekomunikacijske usluge, 72267000 Usluge održavanja i popravaka programske podrške

Opcije:

Opis opcija: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: Midden-Limburg

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 25/09/2026

Datum završetka trajanja: 25/09/2034

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 4

Druge informacije o obnovi: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Opis: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 35

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Opis: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 15

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Opis: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 15

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Opis: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 35

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Prijs

Opis: Prijs

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 0

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: nizozemski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 3 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave:
Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite):
Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Registracijski broj: 302458391
Poštanska adresa: Kerkeveldlaan 2
Grad: Roermond
Poštanski broj: 6042 JX
Zemlja – podregija (NUTS): Midden-Limburg (NL422)
Zemlja: Nizozemska
Kontaktna točka: Rachelle Barendse
E-pošta: inkoop@BsGW.nl
Tel.: +31 650451147
Internet: <http://www.BsGW.nl>

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Rechtbank Limburg (Maastricht)
Poštanska adresa: Sint Annadal 1
Grad: Maastricht
Poštanski broj: 6214 PA
Zemlja – podregija (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)
Zemlja: Nizozemska
Kontaktna točka: -
E-pošta: br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl
Tel.: +31 883612222
Internet: <https://www.rechtspraak.nl>

Uloge ove organizacije:

Kupac
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave
Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

10. Promjena

Verzija prethodne obavijesti koja se mijenja
:
85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745-01
Glavni razlog promjene
:
Ažurirane informacije

Opis

:

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

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 01/07/2026 13:06:54 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: nizozemski

Broj objave obavijesti: 454072-2026

Broj izdanja SL S-a: 125/2026

Datum objave: 02/07/2026