

509183-2026 - Nadmetanje

Nizozemska – Telekomunikacijske usluge – Europese aanbesteding klantcontactcentrum
OJ S 140/2026 23/07/2026
Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

E-pošta: m.vrisouvaneck@bghu.nl

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Europese aanbesteding klantcontactcentrum

Opis: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Identifikacijska oznaka postupka: 90563aa4-087c-4b1f-a4c0-77033c357b03

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 64200000 Telekomunikacijske usluge

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: Utrecht

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Europese aanbesteding klantcontactcentrum

Opis: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svaha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 64200000 Telekomunikacijske usluge

Opcije:

Opis opcija: Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijk leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten. Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat: 1. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties: 1. Ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van andere communicatiekanalen (bijvoorbeeld via Whatsapp/chatbot e.d.). 2. Aanbestedende dienst behoefte heeft aan het inzetten van vroegsignalering inclusief uitgaand belverkeer. 2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen. 3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in Annex III Prijzenblad. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenom zemlji

Dodatne informacije: Utrecht

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 72 Mjeseci

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 3

Druge informacije o obnovi: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

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, Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Prijswens 1

Opis: Prijswens 1

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 30

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwaliteitswens 1

Opis: Kwaliteitswens 1

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 25

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwaliteitswens 2

Opis: Kwaliteitswens 2

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 45

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 15/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

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

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 05/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 6 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 05/10/2026 12:05:00 (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:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Obrazloženje trajanja okvirnog sporazuma: Aanbestedende dienst hanteert voor de raamovereenkomst een langere looptijd dan vier (4) jaar als bedoeld in artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet. Aanbestedende dienst motiveert deze langere looptijd als volgt: • De opdracht ziet op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is. Daarbij gaat het onder meer om piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. Continuïteit, bereikbaarheid, juiste informatieverstrekking, klantgerichte gespreksvoering en een beheerste inzet van aanvullende capaciteit zijn voor Aanbestedende dienst essentieel. Een wisseling van Inschrijver vraagt om voorbereiding, implementatie, opleiding van medewerkers, afstemming van scripts en werkinstructies, inrichting van werkprocessen, afstemming over escalaties, rapportages en kwaliteitsbewaking. Een te korte looptijd vergroot het risico op discontinuïteit en leidt tot een relatief hoge implementatie- en overdrachtslast ten opzichte van de aard en omvang van de opdracht. • Daarnaast is voor deze opdracht van belang dat medewerkers van Inschrijver beschikken over voldoende actuele kennis van de dienstverlening, de relevante belastingprocessen, de WOZ-systematiek, de werkinstructies van Aanbestedende dienst en de gewenste wijze van klantcontact. Deze kennis wordt niet volledig bij aanvang opgebouwd, maar ontstaat mede door ervaring met de specifieke vragen, piekperiodes, procesmomenten, terugkerende klantvragen en samenwerking met de organisatie van Aanbestedende dienst. Een langere looptijd stelt Inschrijver in staat om deze kennis structureel op te bouwen, te borgen en actueel te houden. Dit draagt bij aan betere gesprekskwaliteit, minder foutieve informatieverstrekking, efficiëntere afhandeling en beperking van de belasting op de organisatie van Aanbestedende dienst. • Ook de beschikbaarheid van voldoende geschikte en getrainde medewerkers vraagt om een zekere mate van contractuele zekerheid. Inschrijver moet medewerkers kunnen werven, opleiden, coachen, beschikbaar houden en waar nodig tijdig kunnen opschalen voor piekmomenten. Een langere looptijd biedt Inschrijver meer zekerheid om capaciteit doelmatig te organiseren, kennisdragers te behouden, personeelsswisselingen beheerst op te vangen en processen structureel af te stemmen op de dienstverlening aan Aanbestedende dienst. Dit draagt bij aan een stabiele uitvoering van de opdracht en aan een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Aanbestedende dienst

acht een langere looptijd daarom noodzakelijk en proportioneel gelet op het voorwerp van de raamovereenkomst, de vereiste continuïteit en bereikbaarheid van het klantcontactcentrum, de benodigde implementatie- en opleidingsinspanning, het belang van kennisopbouw en kennisbehoud en de noodzaak om voldoende geschikte capaciteit beschikbaar te hebben tijdens piekperiodes. De langere looptijd gaat niet verder dan noodzakelijk is om deze doelstellingen te bereiken.

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

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

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) - Rechtbank Midden Nederland

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Registracijski broj: 41723948

Poštanska adresa: Stadsplateau 1

Grad: UTRECHT

Poštanski broj: 3521AZ

Zemlja – podregija (NUTS): Utrecht (NL350)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: Arno Harbers

E-pošta: m.vrisouvaneck@bghu.nl

Tel.: +31 620525866

Faks: +31 620525866

Internet: <http://www.bghu.nl>

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Rechtbank Midden Nederland

Poštanska adresa: Vrouwe Justitiaplein 1

Grad: Utrecht

Poštanski broj: 3511 EX

Zemlja – podregija (NUTS): Utrecht (NL350)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: Rechtbank Midden Nederland

E-pošta: info@rechtspraak.nl

Tel.: +31 302233000

Internet: <http://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)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 437c3720-a4f3-438e-9bdc-d72750a9f95a - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 21/07/2026 18:43:33 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: nizozemski
Broj objave obavijesti: 509183-2026
Broj izdanja SL S-a: 140/2026
Datum objave: 23/07/2026