

391287-2026 - Verseny

Hollandia – Értékesítés utáni szolgáltatások – Contact Center-platform

OJ S 108/2026 08/06/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-mail-cím: info@BsGW.nl

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közjogi intézmény

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: Contact Center-platform

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 48510000 Kommunikációs szoftvercsomag, 64200000 Távközlési szolgáltatások, 72267000 Szoftver-karbantartási és -javítási szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Ország: Hollandia

Bárhol az adott országban

További információk: Midden-Limburg

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: Contact Center-platform

Leírás: 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.

Belső azonosító: 1

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások

További osztályozás (cpv): 48510000 Kommunikációs szoftvercsomag, 64200000 Távközlési szolgáltatások, 72267000 Szoftver-karbantartási és -javítási szolgáltatások

Opciók:

A lehetőségek leírása: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. A teljesítés helye

Ország: Hollandia

Bárhol az adott országban

További információk: Midden-Limburg

5.1.3. Becsült időtartam

Kezdő időpont: 25/09/2026

Időtartam befejezésének dátuma: 25/09/2034

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 4

További információk a megújításról: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Nem kell megadni

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: igen

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Leírás: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategória az odaítélési szempont fix értéke: Rögzített érték (összesen)

Értékelési szempont száma: 35

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Leírás: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategória az odaítélési szempont fix értéke: Rögzített érték (összesen)

Értékelési szempont száma: 15

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Leírás: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategória az odaítélési szempont fix értéke: Rögzített érték (összesen)

Értékelési szempont száma: 15

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Leírás: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategória az odaítélési szempont fix értéke: Rögzített érték (összesen)

Értékelési szempont száma: 35

Kritérium:

Típus: Ár

Megnevezés: Prijs

Leírás: Prijs

Kategória az odaítélési szempont fix értéke: Rögzített érték (összesen)

Értékelési szempont száma: 0

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: holland

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 3 Hónapok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

Elektronikus számlázás: Kötelező

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

A közbeszerzési eljárásban további információt nyújtó szervezet:

Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Regisztrációs szám: 302458391

Postacím: Kerkeveldlaan 2

Város: Roermond

Irányítószám: 6042 JX

Ország alegysége (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Ország: Hollandia

Kapcsolattartó pont: Rachelle Barendse

E-mail-cím: info@BsGW.nl

Telefonszám: +31 650451147

Internetcím: <http://www.BsGW.nl>

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Postacím: Sint Annadal 1

Város: Maastricht

Irányítószám: 6214 PA

Ország alegysége (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Ország: Hollandia

Kapcsolattartó pont: -

E-mail-cím: br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl

Telefonszám: +31 883612222

Internetcím: <https://www.rechtspraak.nl>

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárásban további információt nyújtó szervezet

Részvételi jelentkezéseket fogadó szervezet

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01

Hirdetnyminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) Kelet-európai idő,
nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: holland

A hirdetmény közzétételi száma: 391287-2026

HL S kiadás száma: 108/2026

A közzététel dátuma: 08/06/2026