

454072-2026 - Gara

Paesi Bassi – Servizi di assistenza alla clientela – Contact Center-platform

OJ S 125/2026 02/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario - Avviso di rettifica

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-mail: inkoop@BsGW.nl

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Contact Center-platform

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48510000 Pacchetti software di comunicazione, 64200000

Servizi di telecomunicazione, 72267000 Servizi di manutenzione e riparazione di software

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Midden-Limburg

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Contact Center-platform

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48510000 Pacchetti software di comunicazione, 64200000 Servizi di telecomunicazione, 72267000 Servizi di manutenzione e riparazione di software

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Midden-Limburg

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 25/09/2026

Data di fine durata: 25/09/2034

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 4

Altre informazioni sul rinnovo: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Descrizione: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 35

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Descrizione: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Descrizione: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Descrizione: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 35

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Prijs

Descrizione: Prijs

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 0

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione:
neerlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Numero di registrazione: 302458391

Indirizzo postale: Kerkeveldlaan 2

Località: Roermond

Codice postale: 6042 JX

Suddivisione del paese (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Rachelle Barendse

E-mail: inkoop@BsGW.nl

Telefono: +31 650451147

Indirizzo internet: <http://www.BsGW.nl>

Altri referenti:

Nome ufficiale: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Indirizzo postale: Sint Annadal 1

Località: Maastricht

Codice postale: 6214 PA

Suddivisione del paese (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Paese: Paesi Bassi

Referente: -

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

Telefono: +31 883612222

Indirizzo internet: <https://www.rechtspraak.nl>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

10. Modifica

Versione dell'avviso precedente da modificare

:

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

Motivo principale della modifica

:

Aggiornamento informazioni

Descrizione

:

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

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 01/07/2026 13:06:54 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: neerlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 454072-2026

Numero dell'edizione della GU S: 125/2026

Data di pubblicazione: 02/07/2026