

454072-2026 - Konkursas

Nyderlandai – Klientų aptarnavimo paslaugos – Contact Center-platform

OJ S 125/2026 02/07/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka - Skelbimas apie pakeitimą
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E. paštas: inkoop@BsGW.nl

Pirkėjo teisinė forma: Viešosios teisės reglamentuojama įstaiga

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Contact Center-platform

Aprašymas: 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.

Procedūros identifikatorius: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79342320 Klientų aptarnavimo paslaugos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 48510000 Komunikacijų programinės įrangos paketai, 64200000

Telekomunikacijų paslaugos, 72267000 Programinės įrangos priežiūros ir tvarkymo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Nyderlandai

Bet kurioje konkrečios šalies vietoje

Papildoma informacija: Midden-Limburg

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

Pavadinimas: Contact Center-platform

Aprašymas: 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.

Vidaus identifikatorius: 1

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79342320 Klientų aptarnavimo paslaugos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 48510000 Komunikacijų programinės įrangos paketai, 64200000 Telekomunikacijų paslaugos, 72267000 Programinės įrangos priežiūros ir tvarkymo paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Nyderlandai

Bet kurioje konkrečios šalies vietoje

Papildoma informacija: Midden-Limburg

5.1.3. Numatomas galiojimas

Pradžios data: 25/09/2026

Trukmės pabaigos data: 25/09/2034

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 4

Kitos informacijos apie atnaujinimą: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Nebūtina nurodyti

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Aprašymas: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategorija skyrimo kriterijaus fiksuota vertė: Fiksuota vertė (iš viso)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 35

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Aprašymas: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategorija skyrimo kriterijaus fiksuota vertė: Fiksuota vertė (iš viso)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 15

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Aprašymas: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategorija skyrimo kriterijaus fiksuota vertė: Fiksuota vertė (iš viso)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 15

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Aprašymas: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategorija skyrimo kriterijaus fiksuota vertė: Fiksuota vertė (iš viso)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 35

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Pavadinimas: Prijs

Aprašymas: Prijs

Kategorija skyrimo kriterijaus fiksuota vertė: Fiksuota vertė (iš viso)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 0

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Papildomos informacijos prašymo terminas: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: nyderlandų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 3 Mėnesiai

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras:

Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Registracijos numeris: 302458391

Pašto adresas: Kerkeveldlaan 2

Miestas: Roermond

Pašto kodas: 6042 JX

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Šalis: Nyderlandai

Ryšių centras: Rachelle Barendse

E. paštas: inkoop@BsGW.nl

Telefono numeris: +31 650451147

Interneto adresas: <http://www.BsGW.nl>

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Pašto adresas: Sint Annadal 1

Miestas: Maastricht

Pašto kodas: 6214 PA

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Šalis: Nyderlandai

Ryšių centras: -

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

Telefono numeris: +31 883612222

Interneto adresas: <https://www.rechtspraak.nl>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

10. Pakeitimas

Ankstesnė skelbimo redakcija, kuri turi būti pakeista

:

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

Pagrindinė pakeitimo priežastis

:

Atnaujinta informacija

Aprašymas

:

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

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 01/07/2026 13:06:54 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: nyderlandų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 454072-2026

OL S numeris: 125/2026

Paskelbimo data: 02/07/2026