

454072-2026 - Konkurss

Nīderlande – Klientu apkalpošanas pakalpojumi – Contact Center-platform

OJ S 125/2026 02/07/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms - Izmaiņu paziņojums
Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-pasts: inkoop@BsGW.nl

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Contact Center-platform

Apraksts: 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.

Procedūras identifikators: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 48510000 Sakaru programmatūras pakotne, 64200000

Telekomunikāciju pakalpojumi, 72267000 Programmatūras uzturēšanas un labošanas pakalpojumi

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Nīderlande

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: Midden-Limburg

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

Nosaukums: Contact Center-platform

Apraksts: 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.

Iekšējais identifikators: 1

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 48510000 Sakaru programmatūras pakotne, 64200000

Telekomunikāciju pakalpojumi, 72267000 Programmatūras uzturēšanas un labošanas pakalpojumi

Iespējas:

Opciju apraksts: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts: Nīderlande

Jebkur attiecīgajā valstī

Papildu informācija: Midden-Limburg

5.1.3. Paredzamais ilgums

Sākuma datums: 25/09/2026

Ilguma beigu datums: 25/09/2034

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 4

Cita informācija par pārjaunojumiem: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Netiek prasīts iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

5.1.7. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Apraksts: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategorija piešķiršanas kritērija fiksēta vērtība: Fiksētā vērtība (kopā)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 35

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Apraksts: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategorija piešķiršanas kritērija fiksēta vērtība: Fiksētā vērtība (kopā)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 15

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Apraksts: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategorija piešķiršanas kritērija fiksēta vērtība: Fiksētā vērtība (kopā)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 15

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Apraksts: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategorija piešķiršanas kritērija fiksēta vērtība: Fiksētā vērtība (kopā)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 35

Kritērijs:

Veids: Cena

Nosaukums: Prijs

Apraksts: Prijs

Kategorija piešķiršanas kritērija fiksēta vērtība: Fiksētā vērtība (kopā)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 0

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Termiņš papildu informācijas pieprasīšanai: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: holandiešu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 3 Mēneši

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Nav pamat nolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru:

Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Reģistrācijas numurs: 302458391

Pasta adrese: Kerkeveldlaan 2

Pilsēta: Roermond

Pasta indekss: 6042 JX

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Valsts: Nīderlande

Kontaktpunkts: Rachelle Barendse

E-pasts: inkoop@BsGW.nl

Tālrunis: +31 650451147

Interneta adrese: <http://www.BsGW.nl>

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Pasta adrese: Sint Annadal 1

Pilsēta: Maastricht

Pasta indekss: 6214 PA

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Valsts: Nīderlande

Kontaktpunkts: -

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

Tālrunis: +31 883612222

Interneta adrese: <https://www.rechtspraak.nl>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus

Pārskatīšanas organizācija

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

10. Izmaiņas

Paziņojuma versija, kurā veicamas izmaiņas

:

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

Galvenais izmaiņu iemesls

:

Informācija atjaunināta

Apraksts

:

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

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 01/07/2026 13:06:54 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks,
Centrāleiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: holandiešu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 454072-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 125/2026

Publicēšanas datums: 02/07/2026