

454072-2026 - Kompetizzjoni

In-Netherlands – Servizi dwar il-kura tal-klijenti – Contact Center-platform

OJ S 125/2026 02/07/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard - Avviż tal-bidla
Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Email: inkoop@BsGW.nl

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi pubblici generali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Contact Center-platform

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 48510000 Pakkett ta' softwer għall-komunikazzjoni, 64200000 Servizi tat-telekomunikazzjonijiet, 72267000 Servizi ta' tiswija u manutenzjoni ta' softwer

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Midden-Limburg

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Contact Center-platform

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: 1

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizzi dwar il-kura tal-klijenti

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 48510000 Pakkett ta' softwer għall-komunikazzjoni, 64200000 Servizzi tat-telekomunikazzjonijiet, 72267000 Servizzi ta' tiswija u manutenzjoni ta' softwer

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Midden-Limburg

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Data tal-bidu: 25/09/2026

Data tat-tmiem tad-durata: 25/09/2034

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 4

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt: Ma hemmx għalfejn tingħata

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Deskrizzjoni: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategorija tal-kriterju tal-għoti valur fiss: Valur fiss (total)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 35

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Deskrizzjoni: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategorija tal-kriterju tal-għoti valur fiss: Valur fiss (total)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 15

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Deskrizzjoni: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategorija tal-kriterju tal-għoti valur fiss: Valur fiss (total)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 15

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Deskrizzjoni: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategorija tal-kriterju tal-għoti valur fiss: Valur fiss (total)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 35

Kriterju:

Tip: Prezz

Isem: Prijs

Deskrizzjoni: Prijs

Kategorija tal-kriterju tal-għoti valur fiss: Valur fiss (total)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 0

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) H'in tal-Ewropa tal-Lvant, H'in tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Olandiż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) H'in tal-Ewropa tal-Lvant, H'in tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 3 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) H'in tal-Ewropa tal-Lvant, H'in tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: Ie

Se jintuża l-pagament elettroniku: Ie

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tar-riežami: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist:

Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami:

Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Numru tar-reġistrazzjoni: 302458391

Indirizz postali: Kerkeveldlaan 2

Belt: Roermond

Kodiċi postali: 6042 JX

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: Rachelle Barendse

Email: inkoop@BsGW.nl

Telefown: +31 650451147

Indirizz tal-internet: <http://www.BsGW.nl>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Indirizz postali: Sint Annadal 1

Belt: Maastricht

Kodiċi postali: 6214 PA

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: -

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

Telefown: +31 883612222

Indirizz tal-internet: <https://www.rechtspraak.nl>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni

Organizzazzjoni tar-riežami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami

10. Bidla

Verżjoni tal-avviż preċedenti li għandu jinbidel

:

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

Raġuni ewlenija għall-bidla

:

Informazzjoni aġġornata

Deskrizzjoni

:

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

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 01/07/2026 13:06:54 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant,

Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Olandiż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 454072-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 125/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 02/07/2026