

509183-2026 - Kompetizzjoni

In-Netherlands – Servizi tat-telekomunikazzjonijiet – Europese aanbesteding
klantcontactcentrum
OJ S 140/2026 23/07/2026
Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)
Email: [m.vrisouvaneck@bghu.nl](mailto:m.vrisouvanneck@bghu.nl)
Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika
Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi pubblici generali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Europese aanbesteding klantcontactcentrum
Deskrizzjoni: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.
Identifikatur tal-proċedura: 90563aa4-087c-4b1f-a4c0-77033c357b03
Tip ta' proċedura: Miftuħa
Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi
Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 64200000 Servizi tat-telekomunikazzjonijiet

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands
Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat
Informazzjoni addizzjonali: Utrecht

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Baži legali:
Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Europese aanbesteding klantcontactcentrum

Deskrizzjoni: De scope van de aanbesteding ziet toe op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is, waaronder piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding heeft een geraamde opdrachtwaarde van € 200.000,00 exclusief btw per jaar en derhalve een totale geraamde opdracht van € 1.200.000,00 exclusief btw gedurende de gehele looptijd van zes (6) jaar. Let op: De geraamde jaarlijkse opdrachtwaarde exclusief btw is tevens het plafondbedrag voor de jaarlijkse kosten van het ICT-beheer. Indien de door Inschrijver geoffreerde jaarlijkse kosten in Annex III Prijzenblad het plafondbedrag overschrijden, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Identifikatur intern: 1

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni principali (cpv): 64200000 Servizi tat-telekomunikazzjonijiet

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van inkomend belverkeer. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijk leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten. Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat: 1. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties: 1. Ondersteuning bij het inhoudelijk afhandelen van andere communicatiekanalen (bijvoorbeeld via Whatsapp/chatbot e.d.). 2. Aanbestedende dienst behoefte heeft aan het inzetten van vroegsignalering inclusief uitgaand belverkeer. 2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen. 3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in Annex III Prijzenblad. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Utrecht

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 72 Xhur

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 3

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

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, Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Isem: Prijswens 1

Deskrizzjoni: Prijswens 1

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 30

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Kwaliteitswens 1

Deskrizzjoni: Kwaliteitswens 1

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 25

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Kwaliteitswens 2

Deskrizzjoni: Kwaliteitswens 2

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 45

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 15/09/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434309>

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

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 05/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Fin tal-Ewropa tal-Lvant, Fin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 6 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 05/10/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Fin tal-Ewropa tal-Lvant, Fin 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: le

Se jintuża l-pagament elettroniku: le

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ftehim qafas, mingħajr ma terġa' tinfetaħ il-kompetizzjoni

Numru massimu ta' partecipanti: 1

Ġustifikazzjoni tat-tul ta' żmien tal-ftehim qafas: Aanbestedende dienst hanteert voor de raamovereenkomst een langere looptijd dan vier (4) jaar als bedoeld in artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet. Aanbestedende dienst motiveert deze langere looptijd als volgt: • De opdracht ziet op het leveren van ondersteuning bij het afhandelen van inkomend belverkeer over de heffing en invordering van lokale belastingen en WOZ-waardering op de momenten waarop aanvullende capaciteit nodig is. Daarbij gaat het onder meer om piekmomenten rondom aanslagen, beschikkingen, betaaltermijnen, herinneringen en andere relevante procesmomenten. Continuïteit, bereikbaarheid, juiste informatieverstrekking, klantgerichte gespreksvoering en een beheerste inzet van aanvullende capaciteit zijn voor Aanbestedende dienst essentieel. Een wisseling van Inschrijver vraagt om voorbereiding, implementatie, opleiding van medewerkers, afstemming van scripts en werkinstructies, inrichting van werkprocessen, afstemming over escalaties, rapportages en kwaliteitsbewaking. Een te korte looptijd vergroot het risico op discontinuïteit en leidt tot een relatief hoge implementatie- en overdrachtslast ten opzichte van de aard en omvang van de opdracht. • Daarnaast is voor deze opdracht van belang dat medewerkers van Inschrijver beschikken over voldoende actuele kennis van de dienstverlening, de relevante belastingprocessen, de WOZ-systematiek, de werkinstructies van Aanbestedende dienst en de gewenste wijze van klantcontact. Deze kennis wordt niet volledig bij aanvang opgebouwd, maar ontstaat mede door ervaring met de specifieke vragen, piekperiodes, procesmomenten, terugkerende klantvragen en samenwerking met de organisatie van Aanbestedende dienst. Een langere looptijd stelt Inschrijver in staat om deze kennis structureel op te bouwen, te borgen en actueel te houden. Dit draagt bij aan betere gesprekskwaliteit, minder foutieve informatieverstrekking, efficiëntere afhandeling en beperking van de belasting op de organisatie van Aanbestedende dienst. • Ook de beschikbaarheid van voldoende geschikte en getrainde medewerkers vraagt om een zekere mate van contractuele zekerheid. Inschrijver moet medewerkers kunnen werven, opleiden, coachen, beschikbaar houden en waar nodig tijdig kunnen opschalen voor piekmomenten. Een langere looptijd biedt Inschrijver meer zekerheid om capaciteit doelmatig te organiseren, kennisdragers te behouden, personeelsswisselingen beheerst op te vangen en processen structureel af te stemmen op de dienstverlening aan Aanbestedende dienst. Dit draagt bij aan een stabiele uitvoering van de opdracht en aan een evenwichtige prijs-

kwaliġitverhouding gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Aanbestedende dienst acht een langere looptijd daarom noodzakelijk en proportioneel gelet op het voorwerp van de raamovereenkomst, de vereiste continuïteit en bereikbaarheid van het klantcontactcentrum, de benodigde implementatie- en opleidingsinspanning, het belang van kennisopbouw en kennisbehoud en de noodzaak om voldoende geschikte capaciteit beschikbaar te hebben tijdens piekperiodes. De langere looptijd gaat niet verder dan noodzakelijk is om deze doelstellingen te bereiken.

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tar-riežami: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU) - Rechtbank Midden Nederland

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

Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami:

Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-parteeċipazzjoni: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU)

Numru tar-registrazzjoni: 41723948

Indirizz postali: Stadsplateau 1

Belt: UTRECHT

Kodiċi postali: 3521AZ

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: Arno Harbers

Email: m.vrisouvaneck@bghu.nl

Telefown: +31 620525866

Fax: +31 620525866

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

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Rechtbank Midden Nederland

Indirizz postali: Vrouwe Justitiaplein 1

Belt: Utrecht

Kodiċi postali: 3511 EX

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Utrecht (NL350)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: Rechtbank Midden Nederland

Email: info@rechtspraak.nl

Telefown: +31 302233000

Indirizz tal-internet: <http://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-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 437c3720-a4f3-438e-9bdc-d72750a9f95a - 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: 21/07/2026 18:43:33 (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: 509183-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 140/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 23/07/2026