639961-2026 - Mededinging

Nederland – Diensten voor klantenservice – Contact Center Platform
OJ S 180/2026 17/09/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
E-mail: m.roelofsma@bizob.nl
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Contact Center Platform
Beschrijving: Het nieuwe Contact Center Platform dient: • De continuïteit van de telefonische dienstverlening te waarborgen; • Medewerkers te voorzien van een stabiele, veilige en goed beheerbare telefonie- en Con-tact Center Platform; • Bij te dragen aan een optimale bereikbaarheid voor inwoners, ondernemers, partners en medewerkers; • Voldoende flexibiliteit te bieden om toekomstige ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, wet- en regelgeving en technologie te ondersteunen. De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar. Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvol-gens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar. Er gelden diverse prijsplafonds welke te vinden zijn in de Aanbestedingsdocumenten.
Identificatiecode van de procedure: 5e38c5e1-18bc-4ec8-8684-30fdf6dd42c8
Interne identificatiecode: TenderNed-kenmerk
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice
Aanvullende classificatie (cpv): 48510000 Communicatiesoftware, 64200000 Telecommunicatiediensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overal in het desbetreffende land
Aanvullende informatie: Oss

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Contact Center Platform
Beschrijving: Het nieuwe Contact Center Platform dient: • De continuïteit van de telefonische dienstverlening te waarborgen; • Medewerkers te voorzien van een stabiele, veilige en goed beheerbare telefonie- en Con-tact Center Platform; • Bij te dragen aan een optimale bereikbaarheid voor inwoners, ondernemers, partners en medewerkers; • Voldoende flexibiliteit te bieden om toekomstige ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, wet- en regelgeving en technologie te ondersteunen. De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar. Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvol-gens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar. Er gelden diverse prijsplafonds welke te vinden zijn in de Aanbestedingsdocumenten.
Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice
Aanvullende classificatie (cpv): 48510000 Communicatiesoftware, 64200000 Telecommunicatiediensten
Opties:
Beschrijving van de opties: De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overal in het desbetreffende land
Aanvullende informatie: Oss

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 72 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2
Overige informatie over verlengingen: Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvol-gens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar.

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:
Deelname is niet voorbehouden.
De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist
Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit
Naam: Kwaliteit
Beschrijving: Zie paragraaf 3.4. [Gunningscriteria] van het Aanbestedingsdocument.
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 70

Criterium:

Type: Prijs
Naam: Prijs
Beschrijving: Zie paragraaf 3.4.4. [Uitleg beoordeling op prijs] van het Aanbestedingsdocument.
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 30

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 23/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd
Adres van de aanbestedingsstukken: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist
Adres voor indiening: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands
Elektronische catalogus: Niet toegestaan
Varianten: Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd
Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen
Elektronische facturering: Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB - Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB
Registratienummer: 92207581
Postadres: Raadhuislaan 2
Stad: Oss
Postcode: 5341 GM
Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land: Nederland
Contactpunt: Mark Roelofsma
E-mail: m.roelofsma@bizob.nl
Telefoon: +31 646066512
Internetadres: http://www.bs-ob.nl
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch
Stad: 's-Hertogenbosch
Postcode: 5223 BA
Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land: Nederland
E-mail: info@rechtspraak.nl
Internetadres: https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Oost-Brabant
Rollen van deze organisatie:
Koper
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt
Organisatie voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: f8d121a9-9c80-4cc9-af2c-e7b706680fc1 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 16/09/2026 10:36:28 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands
Publicatienummer aankondiging: 639961-2026
Nummer uitgave PB S: 180/2026
Datum van bekendmaking: 17/09/2026