

391287-2026 - Procedura konkurencyjna

Niderlandy – Usługi w zakresie obsługi klientów – Contact Center-platform

OJ S 108/2026 08/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-mail: info@BsGW.nl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Contact Center-platform

Opis: 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.

Identyfikator procedury: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 48510000 Pakiety oprogramowania komunikacyjnego, 64200000 Usługi telekomunikacyjne, 72267000 Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

2.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Niderlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Midden-Limburg

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: Contact Center-platform

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 48510000 Pakiety oprogramowania komunikacyjnego, 64200000 Usługi telekomunikacyjne, 72267000 Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

Opcje:

Opis opcji: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Nederlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Midden-Limburg

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 25/09/2026

Data zakończenia trwania: 25/09/2034

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 4

Inne informacje o wznowieniu: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Niewymagane

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Opis: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 35

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Opis: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Opis: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Opis: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 35

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Prijs

Opis: Prijs

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 0

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania ofert: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 3 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Numer rejestracyjny: 302458391

Adres pocztowy: Kerkeveldlaan 2

Miejscowość: Roermond

Kod pocztowy: 6042 JX

Podpodział krajowy (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Rachelle Barendse

E-mail: info@BsGW.nl

Telefon: +31 650451147

Adres strony internetowej: <http://www.BsGW.nl>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Adres pocztowy: Sint Annadal 1

Miejscowość: Maastricht

Kod pocztowy: 6214 PA

Podpodział krajowy (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: -

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

Telefon: +31 883612222

Adres strony internetowej: <https://www.rechtspraak.nl>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski,
czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niderlandzki

Numer publikacji ogłoszenia: 391287-2026

Numer wydania Dz.U. S: 108/2026

Data publikacji: 08/06/2026