

639961-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de atendimento a clientes – Contact Center Platform

OJ S 180/2026 17/09/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Belastingssamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Correio eletrónico: m.roelofsma@bizob.nl

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Contact Center Platform

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 5e38c5e1-18bc-4ec8-8684-30fdf6dd42c8

Identificador interno: TenderNed-kenmerk

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

Classificação adicional (cpv): 48510000 Pacote de software para comunicações, 64200000 Serviços de telecomunicações

2.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Oss

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Contact Center Platform

Descrição: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

Classificação adicional (cpv): 48510000 Pacote de software para comunicações, 64200000 Serviços de telecomunicações

Opções:

Descrição das opções: De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar.

5.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Oss

5.1.3. Duração estimada

Duração: 72 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 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. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwaliteit

Descrição: Zie paragraaf 3.4. [Gunningscriteria] van het Aanbestedingsdocument.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 70

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Prijs

Descrição: Zie paragraaf 3.4.4. [Uitleg beoordeling op prijs] van het Aanbestedingsdocument.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 23/10/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 11/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB - Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:

Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Organização que recebe pedidos de participação: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Número de registo: 92207581

Endereço postal: Raadhuislaan 2

Cidade: Oss

Código postal: 5341 GM

Subdivisão do país (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Mark Roelofsma

Correio eletrónico: m.roelofsma@bizob.nl

Telefone: +31 646066512

Endereço Internet: <http://www.bs-ob.nl>

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch

Cidade: 's-Hertogenbosch

Código postal: 5223 BA

Subdivisão do país (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: info@rechtspraak.nl

Endereço Internet: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Oost-Brabant>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: f8d121a9-9c80-4cc9-af2c-e7b706680fc1 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 16/09/2026 10:36:28 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 639961-2026

N.º de edição do JO S: 180/2026

Data de publicação: 17/09/2026