

454072-2026 - Procedură concurențială

Țările de Jos – Servicii de asistență pentru clienți – Contact Center-platform

OJ S 125/2026 02/07/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard - Anunț de schimbare Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-mail: inkoop@BsGW.nl

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Contact Center-platform

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

Clasificare suplimentară (cpv): 48510000 Pachete software de comunicații, 64200000 Servicii de telecomunicații, 72267000 Servicii de întreținere și reparații de software

2.1.2. Locul de executare

Țara: Țările de Jos

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: Midden-Limburg

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Contact Center-platform

Descriere: 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.

Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342320 Servicii de asistență pentru clienți

Clasificare suplimentară (cpv): 48510000 Pachete software de comunicații, 64200000 Servicii de telecomunicații, 72267000 Servicii de întreținere și reparații de software

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Locul de executare

Țara: Țările de Jos

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: Midden-Limburg

5.1.3. Durata estimată

Data începerii: 25/09/2026

Data de sfârșit a duratei: 25/09/2034

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 4

Alte informații despre reînnoire: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Descriere: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Categorie a criteriului de atribuire valoare fixă: Valoare fixă (total)

Număr legat de criteriul de atribuire: 35

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Descriere: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Categorie a criteriului de atribuire valoare fixă: Valoare fixă (total)

Număr legat de criteriul de atribuire: 15

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Descriere: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Categorie a criteriului de atribuire valoare fixă: Valoare fixă (total)

Număr legat de criteriul de atribuire: 15

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Descriere: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Categorie a criteriului de atribuire valoare fixă: Valoare fixă (total)

Număr legat de criteriul de atribuire: 35

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Prijs

Descriere: Prijs

Categorie a criteriului de atribuire valoare fixă: Valoare fixă (total)

Număr legat de criteriul de atribuire: 0

5.1.11. Documentele achiziției

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: neerlandeză

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizația care primește cererile de participare: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Număr de înregistrare: 302458391

Adresă poștală: Kerkeveldlaan 2

Localitate: Roermond

Cod poștal: 6042 JX

Subdiviziunea țării (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: Rachelle Barendse

E-mail: inkoop@BsGW.nl

Telefon: +31 650451147

Adresa de internet: <http://www.BsGW.nl>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Adresă poștală: Sint Annadal 1

Localitate: Maastricht

Cod poștal: 6214 PA

Subdiviziunea țării (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: -

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

Telefon: +31 883612222

Adresa de internet: <https://www.rechtspraak.nl>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care primește cererile de participare

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

10. Modificare

Versiunea anunțului anterior care urmează să fie modificată

:

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

Principalul motiv al modificării

:

Informații actualizate

Descriere

:

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

Informații privind anunțul

Identificatorul/versiunea anunțului: a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 01/07/2026 13:06:54 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: neerlandeză

Numărul de publicare al anunțului: 454072-2026

Numărul ediției JO S: 125/2026

Data publicării: 02/07/2026