

391287-2026 - Súťaž

Holandsko – Starostlivosť o zákazníkov – Contact Center-platform

OJ S 108/2026 08/06/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-mail: info@BsGW.nl

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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.

Identifikátor postupu: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342320 Starostlivosť o zákazníkov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 48510000 Softvérový balík na komunikáciu, 64200000

Telekomunikačné služby, 72267000 Služby na údržbu a opravu softvéru

2.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Holandsko

Kdekoľvek v danej krajine

Doplňujúce informácie: Midden-Limburg

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: 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.

Interný identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342320 Starostlivosť o zákazníkov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 48510000 Softvérový balík na komunikáciu, 64200000

Telekomunikačné služby, 72267000 Služby na údržbu a opravu softvéru

Možnosti:

Popis možností: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Holandsko

Kdekoľvek v danej krajine

Doplňujúce informácie: Midden-Limburg

5.1.3. Predpokladané trvanie

Dátum začatia: 25/09/2026

Dátum konca trvania: 25/09/2034

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 4

Ďalšie informácie o obnovení: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Nevyžaduje sa

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Opis: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk pevná hodnota: Pevná hodnota (spolu)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 35

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Opis: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk pevná hodnota: Pevná hodnota (spolu)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Opis: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk pevná hodnota: Pevná hodnota (spolu)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Opis: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk pevná hodnota: Pevná hodnota (spolu)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 35

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Prijs

Opis: Prijs

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk pevná hodnota: Pevná hodnota (spolu)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 0

5.1.11. Súťažné podklady

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Adresa súťažných podkladov: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: holandčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 3 Mesiace

Informácie o verejnom otvaraní ponúk:

Dátum otvorenia: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: nie

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)
Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Registračné číslo: 302458391
Poštová adresa: Kerkeveldlaan 2
Mesto: Roermond
PSČ: 6042 JX
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Midden-Limburg (NL422)
Krajina: Holandsko
Kontaktné miesto: Rachelle Barendse
E-mail: info@BsGW.nl
Telefón: +31 650451147
Internetová adresa: <http://www.BsGW.nl>

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Rechtbank Limburg (Maastricht)
Poštová adresa: Sint Annadal 1
Mesto: Maastricht
PSČ: 6214 PA
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)
Krajina: Holandsko
Kontaktné miesto: -
E-mail: br.kort.geding.RB-LIM.roermond@rechtspraak.nl
Telefón: +31 883612222
Internetová adresa: <https://www.rechtspraak.nl>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci
Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania
Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť
Organizácia pre preskúmanie
Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01
Typ formulára: Súťaž
Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Podtyp oznámenia: 16
Dátum odoslania oznámenia: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: holandčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 391287-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 108/2026

Dátum uverejnenia: 08/06/2026