

391287-2026 - Javni razpis

Nizozemska – Storitve podpore kupcem – Contact Center-platform

OJ S 108/2026 08/06/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-naslov: info@BsGW.nl

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikator postopka: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

Dodatna klasifikacija (cpv): 48510000 Programski paket za komunikacijo, 64200000

Telekomunikacijske storitve, 72267000 Storitve vzdrževanja in popravila programske opreme

2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska

Kjer koli v določeni državi

Dodatne informacije: Midden-Limburg

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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.

Notranji identifikator: 1

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

Dodatna klasifikacija (cpv): 48510000 Programski paket za komunikacijo, 64200000

Telekomunikacijske storitve, 72267000 Storitve vzdrževanja in popravila programske opreme

Možnosti:

Opis možnosti: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska

Kjer koli v določeni državi

Dodatne informacije: Midden-Limburg

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 25/09/2026

Datum zaključka trajanja: 25/09/2034

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 4

Dodatne informacije o podaljšanju: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Opis: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Kategorija merila za oddajo javnega naročila fiksna vrednost: Fiksna vrednost (skupaj)

Številka v merilu za oddajo: 35

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Opis: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Kategorija merila za oddajo javnega naročila fiksna vrednost: Fiksna vrednost (skupaj)

Številka v merilu za oddajo: 15

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Opis: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement

Kategorija merila za oddajo javnega naročila fiksna vrednost: Fiksna vrednost (skupaj)

Številka v merilu za oddajo: 15

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Opis: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo

Kategorija merila za oddajo javnega naročila fiksna vrednost: Fiksna vrednost (skupaj)

Številka v merilu za oddajo: 35

Merilo:

Vrsta: Cena

Ime: Prijs

Opis: Prijs

Kategorija merila za oddajo javnega naročila fiksna vrednost: Fiksna vrednost (skupaj)

Številka v merilu za oddajo: 0

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428062>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nizozemščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 3 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
- Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:
Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Registrska številka: 302458391

Poštni naslov: Kerkeveldlaan 2

Mesto: Roermond

Poštna številka: 6042 JX

Podregija države (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Država: Nizozemska

Kontaktna točka: Rachelle Barendse

E-naslov: info@BsGW.nl

Tel.: +31 650451147

Spletni naslov: <http://www.BsGW.nl>

Druge kontaktne točke:

Uradno ime: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Poštni naslov: Sint Annadal 1

Mesto: Maastricht

Poštna številka: 6214 PA

Podregija države (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Država: Nizozemska

Kontaktna točka: -

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

Tel.: +31 883612222

Spletni naslov: <https://www.rechtspraak.nl>

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745 - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 05/06/2026 13:18:46 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas,
srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nizozemščina

Številka objave obvestila: 391287-2026

Številka izdaje UL S: 108/2026

Datum objave: 08/06/2026