

454072-2026 - Konkurrensetsättning

Nederländerna – Kundvård – Contact Center-platform

OJ S 125/2026 02/07/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem - Meddelande om ändring
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

E-postadress: inkoop@BsGW.nl

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Contact Center-platform

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

Ytterligare klassificering (cpv): 48510000 Programvara för kommunikation, 64200000

Telekommunikationstjänster, 72267000 Underhåll och reparation av programvara

2.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Midden-Limburg

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Contact Center-platform

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 1

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

Ytterligare klassificering (cpv): 48510000 Programvara för kommunikation, 64200000

Telekommunikationstjänster, 72267000 Underhåll och reparation av programvara

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Midden-Limburg

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 25/09/2026

Slutdatum för varaktighet: 25/09/2034

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 4

Ytterligare information om förlängningar: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: (sub)Gunningskriterium 1 - Oplossing

Beskrivning: (sub)Gunningskriterium 1 - Oplossing

Kategori av tilldelningskriteriet fast värde: Fast värde (totalt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 35

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie
Beskrivning: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie
Kategori av tilldelningskriteriet fast värde: Fast värde (totalt)
Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement
Beskrivning: (sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement
Kategori av tilldelningskriteriet fast värde: Fast värde (totalt)
Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo
Beskrivning: (sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo
Kategori av tilldelningskriteriet fast värde: Fast värde (totalt)
Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 35

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Prijs

Beskrivning: Prijs

Kategori av tilldelningskriteriet fast värde: Fast värde (totalt)
Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 0

5.1.11. Upphandlingsdokument

Sista dag för att begära kompletterande information: 06/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)
Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid
Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/431453>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/431453>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 07/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

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

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet:

Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisation som mottar anbudsansökningar: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Registreringsnummer: 302458391

Postadress: Kerkeveldlaan 2

Ort: Roermond

Postnummer: 6042 JX

Del av land (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: Rachelle Barendse

E-postadress: inkoop@BsGW.nl

Tfn: +31 650451147

Webbadress: <http://www.BsGW.nl>

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Postadress: Sint Annadal 1

Ort: Maastricht

Postnummer: 6214 PA

Del av land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: -

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

Tfn: +31 883612222

Webbadress: <https://www.rechtspraak.nl>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

10. Ändring

Version av det föregående meddelandet som ska ändras

:

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

Huvudskälet till ändringen

:

Information uppdaterad

Beskrivning

:

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

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 01/07/2026 13:06:54 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska

Meddelandets publiceringsnummer: 454072-2026

EUT S-nummer: 125/2026

Publiceringsdatum: 02/07/2026