

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Contact Center-platform
Beschrijving:	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.
Identificatiecode van de procedure:	d1b5e459-a6cb-42fc-ab11-183ac1efd85d
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79342320 Diensten voor klantenservice
Aanvullende classificatie (cpv):	48510000 Communicatiesoftware
Aanvullende classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72267000 Onderhouds- en reparatiediensten voor software

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland
Overall in het desbetreffende land	
Aanvullende informatie:	Midden-Limburg

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:	
Richtlijn 2014/24/EU	

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden :	Aanbestedingsstuk
------------------------------------	-------------------

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Contact Center-platform
Beschrijving:	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.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79342320 Diensten voor klantenservice
Aanvullende classificatie (cpv):	48510000 Communicatiesoftware
Aanvullende classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	72267000 Onderhouds- en reparatiediensten voor software

Opties:

Beschrijving van de opties: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Midden-Limburg

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 25/09/2026

Einddatum van de duur: 25/09/2034

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 4

Overige informatie over verlengingen: Conform hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname: Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld:

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de

Overeenkomst inzake ja
overheidsopdrachten (GPA):

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Beschrijving: (sub)Gunningscriterium 1 - Oplossing

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 35

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Beschrijving: (sub)Gunningscriterium 2 - Implementatie en migratie

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam:	(sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement
Beschrijving:	(sub)Gunningscriterium 3 - Servicemanagement
Categorie van het gunningscriterium gewicht:	Vaste waarde (totaal)
Gunningscriterium numerieke waarde:	15
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	(sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo
Beschrijving:	(sub)Gunningscriterium 4 - Live-demo
Categorie van het gunningscriterium gewicht:	Vaste waarde (totaal)
Gunningscriterium numerieke waarde:	35
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Categorie van het gunningscriterium gewicht:	Vaste waarde (totaal)
Gunningscriterium numerieke waarde:	0

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	06/07/2026 12:00 +02:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431453
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Varianten:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	07/08/2026 12:00 +02:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	3 Maand
Informatie over de openbare opening:	
Openingsdatum:	07/08/2026 12:00 +02:00
Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven:	Neen
Elektronische facturering:	Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt	

van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt
van elektronische betaling: neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW) - Rechtbank Limburg (Maastricht)

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

Registratienummer: 302458391

Postadres: Kerkeveldlaan 2

Stad: Roermond

Postcode: 6042 JX

Onderverdeling land (NUTS): Midden-Limburg (NL422)

Land: Nederland

Contactpunt: Rachelle Barendse

E-mail: inkoop@BsGW.nl

Telefoon: +31 650451147

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Limburg (Maastricht)

Postadres: Sint Annadal 1

Stad: Maastricht

Postcode: 6214 PA

Onderverdeling land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederland

Contactpunt: -

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

Telefoon: +31 883612222

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere

aankondiging die moet worden 85c4823e-889d-4cf9-950f-59685862c745-01

gewijzigd:

Voornaamste reden voor de

wijziging:

Informatie bijgewerkt

Beschrijving:

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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de

aankondiging:

a51e9b03-2474-48e0-8c22-f9cca34693d5 - 01

Type formulier:

Mededinging

Type aankondiging:

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de

aankondiging:

01/07/2026 13:06 +02:00

Talen waarin deze aankondiging

officieel beschikbaar is:

Nederlands