

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Belastingsamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Rechtsvorm van de koper:
: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Contact Center Platform

Beschrijving: Het nieuwe Contact Center Platform dient: • De continuïteit van de telefonische dienstverlening te waarborgen; • Medewerkers te voorzien van een stabiele, veilige en goed beheerbare telefonie- en Con-tact Center Platform; • Bij te dragen aan een optimale bereikbaarheid voor inwoners, ondernemers, partners en medewerkers; • Voldoende flexibiliteit te bieden om toekomstige ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, wet- en regelgeving en technologie te ondersteunen. De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar. Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvolgens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar. Er gelden diverse prijsplafonds welke te vinden zijn in de Aanbestedingsdocumenten.

Identificatiecode van de procedure: 5e38c5e1-18bc-4ec8-8684-30fdf6dd42c8

Interne identificatiecode: TenderNed-kenmerk

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

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Oss

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Contact Center Platform

Het nieuwe Contact Center Platform dient: • De continuïteit van de telefonische dienstverlening te waarborgen; • Medewerkers te voorzien van een stabiele, veilige en goed beheerbare

Beschrijving: telefonie- en Contact Center Platform; • Bij te dragen aan een optimale bereikbaarheid voor inwoners, ondernemers, partners en medewerkers; • Voldoende flexibiliteit te bieden om toekomstige ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, wet- en regelgeving en technologie te ondersteunen. De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar. Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvolgens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar. Er gelden diverse prijsplafonds welke te vinden zijn in de Aanbestedingsdocumenten.

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

Opties:

Beschrijving van de opties: De beoogde overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële periode van vier (4) jaar.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Oss

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 72 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: Daarna is de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever achtereenvolgens twee (2) keer te verlengen met telkens een periode van één (1) jaar. De overeenkomst kent daarmee een maximale looptijd van zes (6) jaar.

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: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

Beschrijving: Zie paragraaf 3.4. [Gunningscriteria] van het Aanbestedingsdocument.

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 70

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: Zie paragraaf 3.4.4. [Uitleg beoordeling op prijs] van het Aanbestedingsdocument.

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 23/10/2026 12:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/440205>

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: 11/11/2026 12:00 +01:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 3 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 11/11/2026 12:00 +01:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de

opdracht moet
plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven
:

Elektronische facturering
:

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 Oost-Brabant afgekort: BSOB - Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Belastingssamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Belastingssamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Belastingssamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Belastingssamenwerking Oost-Brabant afgekort: BSOB

Registratienummer: 92207581

Postadres: Raadhuislaan 2

Stad: Oss

Postcode: 5341 GM

Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

Land: Nederland

Contactpunt: Mark Roelofsma

E-mail: m.roelofsma@bizob.nl

Telefoon: +31 646066512

Internetadres: <http://www.bs-ob.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Oost-Brabant Locatie 's-Hertogenbosch

Stad: 's-Hertogenbosch

Postcode: 5223 BA
Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land: Nederland
E-mail: info@rechtspraak.nl
Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Oost-Brabant>

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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: f8d121a9-9c80-4cc9-af2c-e7b706680fc1 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 16/09/2026 10:36 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands