

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Belastingssamenwerking 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

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Midden-Limburg

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

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

Overal 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.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 007 201,37 Euro

5.1.6 Algemene informatie

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

5.1.10 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

5.1.15 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 het contract ondertekent: Belastingssamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving: 1 007 201,37 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: KPN B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving: 1

Identificatiecode van het perceel of de groep percelen: LOT-0000

Waarde van de aanbesteding: 1 007 201,37 Euro

De inschrijving is gerangschikt: neen

De inschrijving is een variant: neen

Onderaanneming: Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract: CON-0001

Titel: P1 Contact Center-platform

Datum van sluiting van het contract: 25/10/2026

Organisatie die het contract ondertekent: Belastingsamenwerking voor Gemeenten en Waterschappen (BsGW)

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 5

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 0

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 5

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Belastingsamenwerking 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 voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: KPN B.V.

Omvang van de ondernemer: Groot

Registratienummer: 27124701

Postadres: Wilhelminakade 123

Stad: Rotterdam

Postcode: 3072AP

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Land: Nederland

Internetadres: <http://www.kpn.com>

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen: LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 54006b01-31a6-4952-b5e4-8807b698fe31 - 01

Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	25/10/2026 20:02 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands