

547986-2026 - Konkurrencevilkår

Nederlandene – Telefontilgængelighedstjenester – CCaaS-tjenesteforsyning

OJ S 151/2026 07/08/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: GBLT

E-mail: m.drentje@epsa.nl

Køberens retlige status: Offentligretligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Økonomiske anliggender

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: CCaaS-tjenesteforsyning

Beskrivelse: De Opdracht betreft het Implementeren en aansluitend verzorgen van de dienstverlening met betrekking tot de CCaaS-oplossing. Buiten de scope van de Opdracht vallen: Mobiele telefonie; Mobiel dataverkeer; Bedrijfstelefonie; Online selfservice (Mijn Loket, online selfservice GBLT). Zie Bijlage Prijzenblad. De opgenomen geraamde waarde is fictief.

Identifikator for proceduren: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 64214200 Telefontilgængelighedstjenester

2.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: Zwolle

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 1,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Yderligere oplysninger: Zie Aanbestedingsstukken.

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: CCaaS-tjenesteforsyning

Beskrivelse: De Opdracht betreft het Implementeren en aansluitend verzorgen van de dienstverlening met betrekking tot de CCaaS-oplossing. Buiten de scope van de Opdracht vallen: Mobiele telefonie; Mobiel dataverkeer; Bedrijfstelefonie; Online selfservice (Mijn Loket, online selfservice GBLT). 1920 CCaaS-licentie (Concurrent use) Agent; 144 CCaaS-licentie (Concurrent use) Supervisor; CCaaS-licentie (Concurrent use) Beheerder
Intern ID: 1

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 64214200 Telefonomstillingstjenester

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene
Hvor som helst i det pågældende land
Yderligere oplysninger: Zwolle

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 15/11/2026
Varigheds slutdato: 30/04/2031

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2
Yderligere oplysninger om fornyelser: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.
Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Ikke påkrævet
Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler
Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja
Yderligere oplysninger: De initiële looptijd van de overeenkomst bedraagt 53 maanden en vijftien kalenderdagen, waarvan vijf maanden en vijftien kalenderdagen ten behoeve van de Implementatie van de CCaaS-oplossing en 48 maanden waarin de CCaaS wordt gebruikt. De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd. De maximale looptijd van de overeenkomst bedraagt 77 maanden en vijftien kalenderdagen.

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris
Navn: Financieel gunningscriterium

Beskrivelse: De Aanbestedende dienst gunt de Opdracht aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI). De EMVI wordt bepaald op basis van de Beste Prijs Kwaliteitverhouding (BPKV). De BPKV wordt vastgesteld volgens de methodiek Gunnen op waarde. Dit betekent dat de Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs. De fictieve inschrijfprijs wordt als volgt berekend: Fictieve inschrijfprijs = $\frac{\text{Inschrijfprijs}}{\text{fictieve waarde}} \times \text{kwaliteit}$ De inschrijfprijs is de totale prijs zoals ingevuld door de Inschrijver in het prijzenblad (BijlagePrijzenblad). Dit betreft de automatisch berekende inschrijfprijs (inclusief btw) zoals opgenomen in het bij de Inschrijving ingediende prijzenblad. Fictieve waarde kwaliteit De fictieve waarde kwaliteit is de totale fictieve waarde die op basis van de beoordeling van de kwalitatieve subgunningscriteria, zoals beschreven in de paragraaf Kwalitatieve gunningscriteria, door het beoordelingsteam aan de Inschrijving wordt toegekend.

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 0

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwalitatief subgunningskriterium 1: Gesprekken over internet

Beskrivelse: Zie Aanbestedingsstukken

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 8 000

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwalitatief subgunningskriterium 2: Weergave online rapportagetool

Beskrivelse: Zie Aanbestedingsstukken

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 6 000

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwalitatief subgunningskriterium 3: Filters online rapportagetool

Beskrivelse: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 5 000

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwalitatief subgunningskriterium 4: AI-ondersteuning interpretatie resultaten rapportages

Beskrivelse: Zie Aanbestedingsstukken

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 6 000

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwalitatief subgunningskriterium 5: Spraakherkenning

Beskrivelse: Zie Aanbestedingsstukken

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 2 000

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwalitatief subgunningskriterium 6: Verwerking samenvatting Gesprekken in CRM-applicatie

Beskrivelse: Zie Aanbestedingsstukken

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 6 000

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Beskrivelse: Zie Aanbestedingsstukken

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 7 000

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Beskrivelse: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 3 000

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Beskrivelse: Zie Aanbestedingsstukken

Kategori for tildelingskriteriet fast værdi: Fast værdi (i alt)

Tildelingskriterium talværdi: 7 000

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/435686>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.tenderned.nl/aankondiging/overzicht/435686>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 3 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: GBLT - Rechtbank Overijssel

Oplysninger om klagefrister: Zie Aanbestedingsstukken

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: GBLT

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: GBLT

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: GBLT

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: GBLT

Registreringsnummer: 192100531

Postadresse: Lübeckplein 2

By: ZWOLLE

Postnummer: 8017JZ

Landsdel (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Land: Nederlandene

Enhed: Mirella Drentje

E-mail: m.drentje@epsa.nl

Telefon: +31 623544632

Internetadresse: <http://www.gbtl.nl>

Køberprofil: https://www.gbtl.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Rechtbank Overijssel

Postadresse: Schuurmanstraat 2

By: Zwolle

Postnummer: 8011 KP

Landsdel (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Land: Nederlandene

E-mail: infobalie.rb-ove.zwolle@rechtspraak.nl

Telefon: +31 883615555

Internetadresse: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Overijssel>

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk

Bekendtgørelsesnummer: 547986-2026

EUT-S-nummer: 151/2026

Offentliggørelsesdato: 07/08/2026