

547986-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Telefonzentraldienste – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: GBLT

E-Mail: m.drentje@epsa.nl

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wirtschaftliche Angelegenheiten

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: CCaaS-dienstverlening

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentraldienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Zwolle

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 1,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Zie Aanbestedingsstukken.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: CCaaS-dienstverlening

Beschreibung: 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
Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64214200 Telefonzentralsdienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Zwolle

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 15/11/2026

Enddatum der Laufzeit: 30/04/2031

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Zusätzliche Informationen: 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. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Financieel gunningscriterium

Beschreibung: 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.

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 0

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Beschreibung: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 8 000

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Beschreibung: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 6 000

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Beschreibung: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5 000

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwalitatief subgunningscriterium 4: AI-ondersteuning interpretatie resultaten rapportages

Beschreibung: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 6 000

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Beschreibung: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 2 000

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwalitatief subgunningscriterium 6: Verwerking samenvatting Gesprekken in CRM-applicatie

Beschreibung: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 6 000

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Beschreibung: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 7 000

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Beschreibung: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 3 000

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Beschreibung: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 7 000

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: GBLT - Rechtbank Overijssel

Informationen über die Überprüfungsfristen: Zie Aanbestedingsstukken

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: GBLT

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: GBLT

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: GBLT

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: GBLT

Registrierungsnummer: 192100531

Postanschrift: Lübeckplein 2

Stadt: ZWOLLE

Postleitzahl: 8017JZ

Land, Gliederung (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Mirella Drentje

E-Mail: m.drentje@epsa.nl

Telefon: +31 623544632

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

Profil des Erwerbers: https://www.gblt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Overijssel

Postanschrift: Schuurmanstraat 2

Stadt: Zwolle

Postleitzahl: 8011 KP

Land, Gliederung (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Land: Niederlande

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

Telefon: +31 883615555

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 547986-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 151/2026
Datum der Veröffentlichung: 07/08/2026