

547986-2026 - Διαγωνισμός

Κάτω Χώρες – Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: GBLT

Email: m.drentje@epsa.nl

Νομική μορφή αγοραστή: Οργανισμός δημοσίου δικαίου

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Οικονομικές υποθέσεις

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: CCaaS-dienstverlening

Περιγραφή: 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Χώρα: Κάτω Χώρες

Οπουδήποτε στη συγκεκριμένη χώρα

Πρόσθετες πληροφορίες: Zwolle

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 1,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Πρόσθετες πληροφορίες: Zie Aanbestedingsstukken.

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: CCaaS-dienstverlening

Περιγραφή: 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
Εσωτερικό αναγνωριστικό: 1

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 64214200 Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Χώρα: Κάτω Χώρες

Οπουδήποτε στη συγκεκριμένη χώρα

Πρόσθετες πληροφορίες: Zwolle

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 15/11/2026

Ημερομηνία λήξης διάρκειας: 30/04/2031

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 2

Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Δεν απαιτείται

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

Πρόσθετες πληροφορίες: 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. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Στόχος των στρατηγικών δημοσίων συμβάσεων: Καμία στρατηγική δημόσια σύμβαση

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Ονομασία: Financieel gunningscriterium

Περιγραφή: 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 = Inschrijfprijs fictieve waarde kwaliteit Inschrijfprijs 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.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 0

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Περιγραφή: Zie Aanbestedingsstukken

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 8 000

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Περιγραφή: Zie Aanbestedingsstukken

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 6 000

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Περιγραφή: Zie Aanbestedingsstukken.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5 000

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

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

Περιγραφή: Zie Aanbestedingsstukken

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 6 000

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Περιγραφή: Zie Aanbestedingsstukken

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 2 000

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

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

Περιγραφή: Zie Aanbestedingsstukken

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 6 000

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Περιγραφή: Zie Aanbestedingsstukken

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 7 000

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Περιγραφή: Zie Aanbestedingsstukken.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 3 000

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Περιγραφή: Zie Aanbestedingsstukken

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης σταθερής αξίας: Σταθερή αξία (σύνολο)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 7 000

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Προθεσμία αιτήματος για παροχή πρόσθετων πληροφοριών: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: ολλανδικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 3 Μήνες

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: όχι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: GBLT - Rechtbank Overijssel

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: Zie Aanbestedingsstukken

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: GBLT

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: GBLT

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής: GBLT

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: GBLT

Αριθμός καταχώρισης: 192100531

Ταχυδρομική διεύθυνση: Lübeckplein 2

Πόλη: ZWOLLE

Ταχυδρομικός κώδικας: 8017JZ

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Χώρα: Κάτω Χώρες

Πρόσωπο επικοινωνίας: Mirella Drentje

Email: m.drentje@epsa.nl

Τηλέφωνο: +31 623544632

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.gblt.nl>

Προφίλ αγοραστή: https://www.gblt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Άλλα πρόσωπα επικοινωνίας:

Επίσημη ονομασία: Rechtbank Overijssel

Ταχυδρομική διεύθυνση: Schuurmanstraat 2

Πόλη: Zwolle

Ταχυδρομικός κώδικας: 8011 KP

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Χώρα: Κάτω Χώρες

Email: infobalie.rb-ove.zwolle@rechtspraak.nl

Τηλέφωνο: +31 883615555

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

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

Οργανισμός παραλαβής αιτήσεων συμμετοχής

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ολλανδικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 547986-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 151/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 07/08/2026