

Netherlands-Zwolle: Telephone switchboard services
OJ S 201/2021 15/10/2021
Contract notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: GBLT

National registration number: 08205357

Postal address: Lubeckplein 2

Town: Zwolle

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 801JZ

Country: Netherlands

Contact person: Mirella Drentje

E-mail: m.drentje@aevesbenefit.com

Telephone: +31 623544632

Internet address(es):

Main address: <http://www.gblt.nl>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=185654>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=185654>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Economic and financial affairs

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

EA Contact Center Oplossing - GBLT -2021 - heraanbesteding

II.1.2. Main CPV code

64214200 Telephone switchboard services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

GBLT is voornemens de Contact Center Oplossing in te kopen.

Het doel van deze Europese aanbesteding is te komen tot een overeenkomst met één opdrachtnemer. Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de economische meest voordelige inschrijving met de beste prijs-kwaliteit heeft uitgebracht.

Meer informatie over deze aanbesteding is opgenomen in de aanbestedingsstukken die bestaan uit alle op Negometrix gepubliceerde documenten, vragenlijsten, prijslijst, planning en andere informatie.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL Nederland

Main site or place of performance:

II.2.4. Description of the procurement

GBLT wil een opdrachtnemer contracteren voor de levering, installatie, beheer, onderhoud, programmering en het bedrijfsklaar opleveren van een integrale oplossing van de telefonieomgeving ten behoeve van het Klanten Contact Center (KCC) voor het afhandelen van externe klantcontacten. Alle medewerkers van GBLT zijn in het bezit van een iPhone bestemd voor zakelijk gebruik. Er is in de hele organisatie geen sprake van telefoons met een vaste verbinding.

In de huidige situatie worden er door het KCC per jaar ongeveer 7.000 uitgaande gesprekken en 230.000 inkomende gesprekken gevoerd.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/02/2022 End: 31/10/2023

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

De looptijd van de uitvoeringsfase kan door GBLT ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden eenmaal verlengd worden voor de duur van 24 maanden en aanvullend nog tweemaal verlengd worden voor een duur van twaalf maanden.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.5. Information about reserved contracts

The contract is reserved to sheltered workshops and economic operators aiming at the social and professional integration of disabled or disadvantaged persons

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 06/12/2021 Local time: 10:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 3 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 06/12/2021 Local time: 10:01

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:
Tijdig voor het verlopen van de onderhavige opdracht

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Rechtbank Overijssel

Town: Zwolle

Country: Netherlands

VI.5. Date of dispatch of this notice

11/10/2021