

547986-2026 - Competition

Netherlands – Telephone switchboard services – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: GBLT

Email: m.drentje@epsa.nl

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: Economic affairs

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: CCaaS-dienstverlening

Description: 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.

Procedure identifier: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Zwolle

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 1,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: Zie Aanbestedingsstukken.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: CCaaS-dienstverlening

Description: 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
Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64214200 Telephone switchboard services

Options:

Description of the options: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Zwolle

5.1.3. Estimated duration

Start date: 15/11/2026

Duration end date: 30/04/2031

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

Other information about renewals: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

Additional information: 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. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Financieel gunningscriterium

Description: 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.

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 0

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 8 000

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 6 000

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Description: Zie Aanbestedingsstukken.

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 5 000

Criterion:

Type: Quality

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

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 6 000

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 2 000

Criterion:

Type: Quality

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

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 6 000

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 7 000

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Description: Zie Aanbestedingsstukken.

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 3 000

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 7 000

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

Information about public opening:

Opening date: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: GBLT - Rechtbank Overijssel

Information about review deadlines: Zie Aanbestedingsstukken

Organisation providing additional information about the procurement procedure: GBLT

Organisation providing more information on the review procedures: GBLT

Organisation receiving requests to participate: GBLT

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: GBLT

Registration number: 192100531

Postal address: Lübeckplein 2

Town: ZWOLLE

Postcode: 8017JZ

Country subdivision (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Country: Netherlands

Contact point: Mirella Drentje

Email: m.drentje@epsa.nl

Telephone: +31 623544632

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

Buyer profile: https://www.gblt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Other contact points:

Official name: Rechtbank Overijssel

Postal address: Schuurmanstraat 2

Town: Zwolle

Postcode: 8011 KP

Country subdivision (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Country: Netherlands

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

Telephone: +31 883615555

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

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 547986-2026

OJ S issue number: 151/2026

Publication date: 07/08/2026