

547986-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de centralitas telefónicas – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: GBLT

Correo electrónico: m.drentje@epsa.nl

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Asuntos económicos

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: CCaaS-dienstverlening

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Zwolle

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1,00 EUR

2.1.4. Información general

Información complementaria: Zie Aanbestedingsstukken.

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: CCaaS-dienstverlening

Descripción: 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
Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

Opciones:

Descripción de las opciones: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Zwolle

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 15/11/2026

Fecha de finalización de la duración: 30/04/2031

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Información complementaria: 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. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Financieel gunningscriterium

Descripción: 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.

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 0

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Descripción: Zie Aanbestedingsstukken

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 8 000

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Descripción: Zie Aanbestedingsstukken

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 6 000

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Descripción: Zie Aanbestedingsstukken.

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 5 000

Criterio:

Tipo: Calidad

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

Descripción: Zie Aanbestedingsstukken

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 6 000

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Descripción: Zie Aanbestedingsstukken

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 2 000

Criterio:

Tipo: Calidad

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

Descripción: Zie Aanbestedingsstukken

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 6 000

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Descripción: Zie Aanbestedingsstukken

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 7 000

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Descripción: Zie Aanbestedingsstukken.

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 3 000

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Descripción: Zie Aanbestedingsstukken

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 7 000

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: GBLT - Rechtbank Overijssel

Información sobre los plazos de revisión: Zie Aanbestedingsstukken

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: GBLT

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: GBLT

Organización que recibe solicitudes de participación: GBLT

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: GBLT

Número de registro: 192100531

Dirección postal: Lübeckplein 2

Localidad: ZWOLLE

Código postal: 8017JZ

Subdivisión del país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Mirella Drentje

Correo electrónico: m.drentje@epsa.nl

Teléfono: +31 623544632

Dirección de internet: <http://www.gb.lt.nl>

Perfil de comprador: https://www.gb.lt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Rechtbank Overijssel

Dirección postal: Schuurmanstraat 2

Localidad: Zwolle

Código postal: 8011 KP

Subdivisión del país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

País: Países Bajos

Correo electrónico: infobalie.rb-ove.zwolle@rechtspraak.nl

Teléfono: +31 883615555

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

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 547986-2026

Número de la edición del DO S: 151/2026

Fecha de publicación: 07/08/2026