

547986-2026 - Hange

Madalmaad – Telefonikeskjaama teenused – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: GBLT

E-posti aadress: m.drentje@epsa.nl

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Majandus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: CCaaS-dienstverlening

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 64214200 Telefonikeskjaama teenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Zwolle

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 1,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Lisateave: Zie Aanbestedingsstukken.

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: CCaaS-dienstverlening

Kirjeldus: 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 Locket, online selfservice GBLT). 1920 CCaaS-licentie (Concurrent use) Agent; 144 CCaaS-licentie (Concurrent use) Supervisor; CCaaS-licentie (Concurrent use) Beheerder
Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 64214200 Telefonikeskjaama teenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Zwolle

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 15/11/2026

Kestuse lõppkuupäev: 30/04/2031

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

Muu informatsioon uuendamise kohta: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

Lisateave: 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. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Financieel gunningscriterium

Kirjeldus: 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.

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 0

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Kirjeldus: Zie Aanbestedingsstukken

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 8 000

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Kirjeldus: Zie Aanbestedingsstukken

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 6 000

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Kirjeldus: Zie Aanbestedingsstukken.

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 5 000

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Kirjeldus: Zie Aanbestedingsstukken

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 6 000

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Kirjeldus: Zie Aanbestedingsstukken

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 2 000

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Kirjeldus: Zie Aanbestedingsstukken

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 6 000

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Kirjeldus: Zie Aanbestedingsstukken

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 7 000

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Kirjeldus: Zie Aanbestedingsstukken.

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 3 000

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Kirjeldus: Zie Aanbestedingsstukken

Hindamise fikseeritud väärtusega kriteeriumi kategooria: Fikseeritud väärtus (kokku)

Hindamiskriteerium – arv: 7 000

5.1.11. Hankedokumendid

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hollandi keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 3 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: GBLT - Rechtbank Overijssel
Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Zie Aanbestedingsstukken
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: GBLT
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: GBLT
Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: GBLT

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: GBLT
Registreerimisnumber: 192100531
Postiaadress: Lübeckplein 2
Linn: ZWOLLE
Sihtnumber: 8017JZ
Riik – jaotus (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Riik: Madalmaad
Kontaktpunkt: Mirella Drentje
E-posti aadress: m.drentje@epsa.nl
Telefon: +31 623544632
Internetiaadress: <http://www.gblt.nl>
Hankija profiil: https://www.gblt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Rechtbank Overijssel
Postiaadress: Schuurmanstraat 2
Linn: Zwolle
Sihtnumber: 8011 KP
Riik – jaotus (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Riik: Madalmaad
E-posti aadress: infobalie.rb-ove.zwolle@rechtspraak.nl
Telefon: +31 883615555
Internetiaadress: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Overijssel>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta
Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused
Vaidlustusorgan
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16
Teate saatmise kuupäev: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hollandi keel
Teate avaldamise number: 547986-2026
ELT S väljaande number: 151/2026

