

547986-2026 - Kilpailu

Alankomaat – Puhelinvaihdopalvelut – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

**Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut**

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: GBLT

Sähköposti: m.drentje@epsa.nl

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö

Pääasiallinen toimiala: Talous- ja elinkeinoelämään liittyvät asiat

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: CCaaS-dienstverlening

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunnistenumero: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 64214200 Puhelinvaihdopalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Alankomaat

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Zwolle

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 1,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: Zie Aanbestedingsstukken.

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: CCaaS-dienstverlening

Kuvaus: 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
Sisäinen tunniste: 1

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 64214200 Puhelinvaihdopalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Alankomaat

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Zwolle

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 15/11/2026

Päätymispäivä: 30/04/2031

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

Lisätietoja uusimisesta: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Lisätiedot: 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. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Financieel gunningscriterium

Kuvas: 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.

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 0

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Kuvas: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 8 000

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Kuvas: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 6 000

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Kuvas: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 5 000

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kuvas: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 6 000

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Kuvas: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 2 000

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kuvas: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 6 000

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Kuvaus: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 7 000

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Kuvaus: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 3 000

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Kuvaus: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria vertailuperuste kiinteä arvo: Kiinteä arvo (yhteensä)

Vertailuperusteen luku: 7 000

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: hollanti

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 3 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: GBLT - Rechtbank Overijssel

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Zie Aanbestedingsstukken

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: GBLT

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: GBLT

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: GBLT

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: GBLT

Rekisterinumero: 192100531

Postiosoite: Lübeckplein 2

Postitoimipaikka: ZWOLLE

Postinumero: 8017JZ

Maaryhmittely (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Maa: Alankomaat

Yhteyspiste: Mirella Drentje

Sähköposti: m.drentje@epsa.nl

Puhelin: +31 623544632

Internetosoite: <http://www.gblt.nl>

Hankkijaprofiili: https://www.gblt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Rechtbank Overijssel

Postiosoite: Schuurmanstraat 2

Postitoimipaikka: Zwolle

Postinumero: 8011 KP

Maaryhmittely (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Maa: Alankomaat

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

Puhelin: +31 883615555

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: hollanti

Ilmoituksen julkaisunumero: 547986-2026

EUVL S -lehden numero: 151/2026

Julkaisupäivä: 07/08/2026