

547986-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services de commutateurs téléphoniques – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: GBLT

Adresse électronique: m.drentje@epsa.nl

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Affaires économiques

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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.

Identifiant de la procédure: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Zwolle

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 1,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Zie Aanbestedingsstukken.

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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
Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64214200 Services de commutateurs téléphoniques

Options:

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

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Zwolle

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 15/11/2026

Date de fin de durée: 30/04/2031

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Informations complémentaires: 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. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: 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 = $\frac{\text{Inschrijfprijs}}{\text{fictieve waarde}} \times \text{fictieve kwaliteit}$ 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.

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 0

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 8 000

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 6 000

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Description: Zie Aanbestedingsstukken.

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 5 000

Critère:

Type: Qualité

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

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 6 000

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 2 000

Critère:

Type: Qualité

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

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 6 000

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 7 000

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Description: Zie Aanbestedingsstukken.

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 3 000

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Description: Zie Aanbestedingsstukken

Catégorie du critère d'attribution valeur fixe: Valeur fixe (total)

Nombre critère d'attribution: 7 000

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: GBLT - Rechtbank Overijssel

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Zie Aanbestedingsstukken

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: GBLT

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: GBLT

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: GBLT

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: GBLT

Numéro d'enregistrement: 192100531

Adresse postale: Lübeckplein 2

Ville: ZWOLLE

Code postal: 8017JZ

Subdivision pays (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Mirella Drentje

Adresse électronique: m.drentje@epsa.nl

Téléphone: +31 623544632

Adresse internet: <http://www.gblt.nl>

Profil de l'acheteur: https://www.gblt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Autres points de contact:

Nom officiel: Rechtbank Overijssel

Adresse postale: Schuurmanstraat 2

Ville: Zwolle

Code postal: 8011 KP

Subdivision pays (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Pays: Pays-Bas

Adresse électronique: infobalie.rb-ove.zwolle@rechtspraak.nl

Téléphone: +31 883615555

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

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais

Numéro de publication de l'avis: 547986-2026

Numéro de publication au JO S: 151/2026

Date de publication: 07/08/2026