

547986-2026 - Nadmetanje

Nizozemska – Usluge telefonske centrale – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: GBLT

E-pošta: m.drentje@epsa.nl

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom

Djelatnost javnog naručitelja: Ekonomski poslovi

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: CCaaS-dienstverlening

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 64214200 Usluge telefonske centrale

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: Zwolle

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 1,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Dodatne informacije: Zie Aanbestedingsstukken.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: CCaaS-dienstverlening

Opis: 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
Internationale identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 64214200 Usluge telefonske centrale

Opcije:

Opis opcija: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: Zwolle

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 15/11/2026

Datum završetka trajanja: 30/04/2031

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

Druge informacije o obnovi: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

Dodatne informacije: 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. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Financieel gunningscriterium

Opis: 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.

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 0

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 8 000

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 6 000

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Opis: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 5 000

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 6 000

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 2 000

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 6 000

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 7 000

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Opis: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 3 000

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 7 000

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: nizozemski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,

srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 3 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,

srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): GBLT - Rechtbank Overijssel

Informacije o rokovima za preispitivanje: Zie Aanbestedingsstukken

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: GBLT

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): GBLT

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: GBLT

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: GBLT

Registracijski broj: 192100531

Poštanska adresa: Lübeckplein 2

Grad: ZWOLLE

Poštanski broj: 8017JZ

Zemlja – podregija (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: Mirella Drentje

E-pošta: m.drentje@epsa.nl

Tel.: +31 623544632

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

Profil kupca: https://www.gblt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Rechtbank Overijssel

Poštanska adresa: Schuurmanstraat 2

Grad: Zwolle

Poštanski broj: 8011 KP

Zemlja – podregija (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Zemlja: Nizozemska

E-pošta: infobalie.rb-ove.zwolle@rechtspraak.nl

Tel.: +31 883615555

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

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: nizozemski

Broj objave obavijesti: 547986-2026

Broj izdanja SL S-a: 151/2026

Datum objave: 07/08/2026