

547986-2026 - Gara

Paesi Bassi – Servizi di commutazione telefonica – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: GBLT

E-mail: m.drentje@epsa.nl

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Affari economici

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: CCaaS-dienstverlening

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64214200 Servizi di commutazione telefonica

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Zwolle

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 1,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: Zie Aanbestedingsstukken.

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: CCaaS-dienstverlening

Descrizione: 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
Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64214200 Servizi di commutazione telefonica

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Zwolle

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 15/11/2026

Data di fine durata: 30/04/2031

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

Informazioni supplementari: 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. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Financieel gunningscriterium

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

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 0

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Descrizione: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 8 000

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Descrizione: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 6 000

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Descrizione: Zie Aanbestedingsstukken.

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 5 000

Criterio:

Tipo: Qualità

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

Descrizione: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 6 000

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Descrizione: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 2 000

Criterio:

Tipo: Qualità

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

Descrizione: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 6 000

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Descrizione: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 7 000

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Descrizione: Zie Aanbestedingsstukken.

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 3 000

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Descrizione: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 7 000

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione:
neerlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: GBLT - Rechtbank Overijssel

Informazioni sui termini per il riesame: Zie Aanbestedingsstukken

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : GBLT

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: GBLT

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: GBLT

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: GBLT

Numero di registrazione: 192100531

Indirizzo postale: Lübeckplein 2

Località: ZWOLLE

Codice postale: 8017JZ

Suddivisione del paese (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Mirella Drentje

E-mail: m.drentje@epsa.nl

Telefono: +31 623544632

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

Profilo del committente: https://www.gblt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Altri referenti:

Nome ufficiale: Rechtbank Overijssel

Indirizzo postale: Schuurmanstraat 2

Località: Zwolle

Codice postale: 8011 KP

Suddivisione del paese (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Paese: Paesi Bassi

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

Telefono: +31 883615555

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

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: neerlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 547986-2026

Numero dell'edizione della GU S: 151/2026

Data di pubblicazione: 07/08/2026