

547986-2026 - Mededinging

Nederland – Telefooncentralediensten – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: GBLT

E-mail: m.drentje@epsa.nl

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Economische zaken

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: CCaaS-dienstverlening

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zwolle

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: Zie Aanbestedingsstukken.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: CCaaS-dienstverlening

Beschrijving: 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
Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten

Opties:

Beschrijving van de opties: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zwolle

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 15/11/2026

Einddatum van de duur: 30/04/2031

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

Aanvullende informatie: 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. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Financieel gunningscriterium

Beschrijving: 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.

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 0

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Beschrijving: Zie Aanbestedingsstukken

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 8 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Beschrijving: Zie Aanbestedingsstukken

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 6 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Beschrijving: Zie Aanbestedingsstukken.

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 5 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Beschrijving: Zie Aanbestedingsstukken

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 6 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Beschrijving: Zie Aanbestedingsstukken

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 2 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Beschrijving: Zie Aanbestedingsstukken

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 6 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Beschrijving: Zie Aanbestedingsstukken

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 7 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Beschrijving: Zie Aanbestedingsstukken.

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 3 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Beschrijving: Zie Aanbestedingsstukken

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 7 000

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: GBLT - Rechtbank Overijssel

Informatie over de termijnen voor beroep: Zie Aanbestedingsstukken

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: GBLT

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: GBLT

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: GBLT

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: GBLT

Registratienummer: 192100531

Postadres: Lübeckplein 2

Stad: ZWOLLE

Postcode: 8017JZ

Onderverdeling land (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Land: Nederland

Contactpunt: Mirella Drentje

E-mail: m.drentje@epsa.nl

Telefoon: +31 623544632

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

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Overijssel

Postadres: Schuurmanstraat 2

Stad: Zwolle

Postcode: 8011 KP

Onderverdeling land (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Land: Nederland

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

Telefoon: +31 883615555

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,

Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands
Publicatienummer aankondiging: 547986-2026
Nummer uitgave PB S: 151/2026
Datum van bekendmaking: 07/08/2026