

547986-2026 - Procedura konkurencyjna

Niderlandy – Usługi centrali telefonicznych – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: GBLT

E-mail: m.drentje@epsa.nl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Sprawy gospodarcze

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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.

Identyfikator procedury: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 64214200 Usługi centrali telefonicznych

2.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Niderlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Zwolle

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 1,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: Zie Aanbestedingsstukken.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: 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 Locket, online selfservice GBLT). 1920 CCaaS-licentie (Concurrent use) Agent; 144 CCaaS-licentie (Concurrent use) Supervisor; CCaaS-licentie (Concurrent use) Beheerder
Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 64214200 Usługi centrali telefonicznych

Opcje:

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

5.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Nederlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Zwolle

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 15/11/2026

Data zakończenia trwania: 30/04/2031

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 2

Inne informacje o wznowieniu: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Niewymagane

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Informacje dodatkowe: 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. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: 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.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 0

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 8 000

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 6 000

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Opis: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 5 000

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 6 000

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 2 000

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 6 000

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 7 000

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Opis: Zie Aanbestedingsstukken.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 3 000

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Opis: Zie Aanbestedingsstukken

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia stała wartość: Stała wartość (całkowita)

Kryterium udzielenia - Liczba: 7 000

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania ofert: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 3 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: GBLT - Rechtbank Overijssel

Informacje o terminach odwołania: Zie Aanbestedingsstukken

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: GBLT

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: GBLT

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: GBLT

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: GBLT

Numer rejestracyjny: 192100531

Adres pocztowy: Lübeckplein 2

Miejscowość: ZWOLLE

Kod pocztowy: 8017JZ

Podpodział krajowy (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Mirella Drentje

E-mail: m.drentje@epsa.nl

Telefon: +31 623544632

Adres strony internetowej: <http://www.gb.lt.nl>

Profil nabywcy: https://www.gb.lt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Rechtbank Overijssel

Adres pocztowy: Schuurmanstraat 2

Miejscowość: Zwolle

Kod pocztowy: 8011 KP

Podpodział krajowy (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Kraj: Niderlandy

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

Telefon: +31 883615555

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

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski,
czas środkowoeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niderlandzki
Numer publikacji ogłoszenia: 547986-2026
Numer wydania Dz.U. S: 151/2026
Data publikacji: 07/08/2026