

547986-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de comutador telefónico – CCaaS-dienstverlening

OJ S 151/2026 07/08/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: GBLT

Correio eletrónico: m.drentje@epsa.nl

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Assuntos económicos

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: CCaaS-dienstverlening

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 69fbc85d-d1e6-446d-ab4c-fa7e32763dfc

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64214200 Serviços de comutador telefónico

2.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Zwolle

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 1,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: Zie Aanbestedingsstukken.

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: CCaaS-dienstverlening

Descrição: 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
Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64214200 Serviços de comutador telefónico

Opções:

Descrição das opções: De installatie van overige Upgrades die niet zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken.

5.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Zwolle

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 15/11/2026

Data de fim da duração: 30/04/2031

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: De overeenkomst kan eenzijdig door GBLT maximaal tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Informações adicionais: 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. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Financieel gunningscriterium

Descrição: 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.

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 0

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 1: Gesprekken over internet

Descrição: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 8 000

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 2: Weergave online rapportagetool

Descrição: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 6 000

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 3: Filters online rapportagetool

Descrição: Zie Aanbestedingsstukken.

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 5 000

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Descrição: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 6 000

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 5: Spraakherkenning

Descrição: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 2 000

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Descrição: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 6 000

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 7: Analyse opgenomen Gesprekken

Descrição: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 7 000

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 8: Bot voor standaardvragen

Descrição: Zie Aanbestedingsstukken.

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 3 000

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwalitatief subgunningscriterium 9: Monitoring gesprekskwaliteit

Descrição: Zie Aanbestedingsstukken

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 7 000

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 11/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/435686>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 29/09/2026 10:01:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: GBLT - Rechtbank Overijssel

Informações sobre os prazos de recurso: Zie Aanbestedingsstukken

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: GBLT

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: GBLT

Organização que recebe pedidos de participação: GBLT

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: GBLT

Número de registo: 192100531

Endereço postal: Lübeckplein 2

Cidade: ZWOLLE

Código postal: 8017JZ

Subdivisão do país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Mirella Drentje

Correio eletrónico: m.drentje@epsa.nl

Telefone: +31 623544632

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

Perfil do adquirente: https://www.gblt.nl/images/inkoopbeleid/Inkoopbeleid_2019.pdf

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Rechtbank Overijssel

Endereço postal: Schuurmanstraat 2

Cidade: Zwolle

Código postal: 8011 KP

Subdivisão do país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: infobalie.rb-ove.zwolle@rechtspraak.nl

Telefone: +31 883615555

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

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 6aa6c08c-975b-40c5-8fc7-76866debca10 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 06/08/2026 08:46:01 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 547986-2026

N.º de edição do JO S: 151/2026

Data de publicação: 07/08/2026