

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

RDW

Nationale identificatie:

27374436

Postadres:

Europaweg 205

Plaats:

Zoetermeer

NUTS-code:

NL

Postcode:

2711ER

Land:

NL

Contactpersoon:

Harno Schoel

Telefoon:

+316 51565240

E-mail:

hschoel@rdw.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.rdw.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=156947>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op:

<https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=156947>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Publiekrechtelijke instelling

I.5) HOOFDACTIVITEIT

Andere activiteit: Verkeer & Transport

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Best Value aanbesteding Contact Center as a Service (CCaaS)

Referentienummer: 4437/4438

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Uitgangspunt van de aanbesteding is de vervanging van de huidige on-premise telefonie oplossing met aanverwante oplossingen, met uitzondering van de Kantoor Automatisering (KA) telefonie, inclusief nieuwe Session Border Controller. De aangeboden oplossingen dient gebaseerd te zijn op een SaaS oplossing. Voor de callcenter oplossing betekent dat, dat dit een CCAAS oplossing zal worden. Het eigenaarschap van zowel de eventueel benodigde telefoontoestellen en/of andere hardware als van eventuele maatwerkoplossingen en het gebruiksrecht van de licenties ten behoeve van de aangeboden oplossing komt bij de RDW te liggen.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 12 000 000,00 Munt: EUR

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

Veendam en Groningen

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

Het doel van de aanbesteding is uiterlijk per 1 maart 2021 twee Overeenkomsten getekend te hebben voor het uitvoeren van de Opdracht. De eerste overeenkomst (Contract 1) betreft een overeenkomst

met betrekking tot gebruiksrechten en hosting van een CCaaS+ oplossing. De tweede overeenkomst

(Contract 2) betreft overeenkomst met een dienstverlener voor de CCaaS+ dienstverlening.

Het beoogde resultaat van deze aanbesteding is op professionele en effectieve wijze afgesloten Overeenkomsten met een Opdrachtnemer die heeft aangetoond expert te zijn voor de gevraagde realisatie, het beheer, het onderhoud en de doorontwikkeling van de aangeboden CCaaS+ oplossing, waarbij de projectdoelstellingen worden gerealiseerd binnen het budget, conform de vraagscope, voor de overeengekomen kwaliteit en binnen de gestelde randvoorwaarden.

II.2.5) Gunningscriteria

De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: 12 000 000,00 Munt: EUR

II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel

Looptijd in maanden: 24

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De overeenkomst kan twee (2) keer met twee (2) jaar verlengd worden en aansluitend daarop kan de

overeenkomst nog vier (4) keer met één jaar verlengd worden.

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi

-

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

II.2.14) Nadere inlichtingen:

Let op: er is sprake van 2 contracten, 1 voor de CCaaS+ oplossing (Contract 1) en voor CCaaS+ dienstverlening

(Contract 2). De informatie onder II.2.7) Looptijd van de opdracht betreft Contract 2.

Contract 1:

Looptijd in maanden: 48

Deze opdracht kan verlengd worden: ja

Beschrijving van de verlengingen:

De overeenkomst kan drie (3) keer verlengd worden met een periode van twee (2) jaar.

AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

III.1) VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

III.1.1) Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Lijst en beknopte beschrijving van de voorwaarden:

UEA III C.9) Onrechtmatige beïnvloeding

Beschrijving: De onderneming of een bestuurder ervan heeft in de afgelopen vier jaar in de uitoefening

van zijn beroep geen onrechtmatige beïnvloeding uitgeoefend of getracht het besluitvormingsproces

vande aanbestedende dienst onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die

hemonrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, of om verwijtbaar misleidende

informatie te verstrekken die een belangrijke invloed kan hebben op besluiten inzake uitsluiting, selectie of

gunning?

Toelichting op Bewijsstuk: De onderneming of een bestuurder overlegt bedoelde verklaring middels

ondertekening van de UEA.

Eis: UEA III C.5) Belangenconflict

Beschrijving: Onderneming of bestuurder van de onderneming verklaart Is de ondernemer zich niet bewust

tezijn van enig belangenconflict als gevolg van zijn deelneming aan de aanbestedingsprocedure?

Toelichting op Bewijsstuk: De onderneming of een bestuurder overlegt bedoelde verklaring middels

ondertekening van de UEA.

Eis: UEA III C.8) Geen valse verklaringen

Beschrijving: De onderneming of zijn bestuurder heeft bij het verstrekken van inlichtingen die door de

aanbestedende dienst van hem waren verlangd in het kader van aanbestedingsprocedures zich niet schuldig gemaakt aan bewust verstrekken van valse verklaringen of zijn onderneming heeft deze inlichtingen niet, of nietvolledig verstrekt.

Toelichting op Bewijsstuk: De onderneming of een bestuurder verklaart dat hij zich niet in ernstige mate schuldig

heeft gemaakt aan valse verklaringen of dat hij geen informatie of onvolledige informatie heeft verstrekt middels

ondertekening van de UEA.

Eis: UEA III C.4) Geen gerechtelijke uitspraak vervalsing mededinging

Beschrijving: Tegen de onderneming of een bestuurder ervan is in de afgelopen 3 jaar niet een onherroepelijk

geworden rechterlijke uitspraak gedaan op grond van overtreding van op hem van toepassing zijnde wetofregelgeving van een lidstaat van de Europese Unie wegens overtreding van voor hem relevante mededinging.

Toelichting op Bewijsstuk: De onderneming of een bestuurder overlegt bedoelde verklaring middelsondertekening van de UEA.

De onderneming of een bestuurder overlegt op verzoek de verklaring omtrent het gedrag rechtspersoon,bedoeld in artikel 30 van de Wet Justitiële en Strafvorderlijke gegevens.

Aanvragen bij de

Minister van Justitie.In de praktijk worden de aanvragen behandeld door het Centraal Orgaan Verklaring

Omtrent Gedrag (verder: COVOG).

Eis: UEA III C.1) Schending verplichtingen obv milieu-, sociaal of arbeidsrecht

Beschrijving: De onderneming of een bestuurder ervan heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem

van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot milieu-, sociaal of arbeidsrecht.

Toelichting op Bewijsstuk: De onderneming of een bestuurder overlegt bedoelde verklaring middelsondertekening van de UEA.

Eis: UEA III C.3) Geen gerechtelijke uitspraak inzake beroepsfout

Beschrijving: Tegen de gegadigde of inschrijver is geen onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak

gedaanop grond van de op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving wegens overtreding van een voor hem relevante beroepsregel.

Wetsverwijzing: Geen gerechtelijke uitspraak

Bewijsstuk: Gedragsverklaring aanbesteden

Toelichting op Bewijsstuk: De onderneming of een bestuurder overlegt bedoelde verklaring middelsondertekening van de UEA.

Een inschrijver kan op verzoek van de Aanbestedende dienst door middel van een gedragsverklaring

aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het

indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze

uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.

Voor een nadere uitwerking zie Negometrix.

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

Eis: UEA IV) Verzekerde aansprakelijkheid

Wetsverwijzing: Verzekering tegen beroepsrisico's

Bewijsstuk: Verzekering beroepsrisico's

Toelichting op Bewijsstuk: De onderneming of een bestuurder verklaart verzekerd te zijn conform hetgestelde

in de aanbestedingsstukken en is in staat een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat inschrijver

overeenkomstig de aanbestedingsstukken verzekerd is.

Eis: UEA III C.2) Financiële en economische draagkracht

Toelichting op Bewijsstuk: De onderneming of een bestuurder overlegt bedoelde verklaring middelondertekening van de UEA.

De onderneming of een bestuurder overlegt de ondertekende conformiteitsverklaring zoals opgenomen in

debijlage bij de offerteaanvraag (bijlage 1.5.3 Financieel economische draagkracht).

Eventuele minimumeisen:

Beschrijving: De onderneming of een bestuurder verklaart verzekerd te zijn conform het gestelde in de aanbestedingsstukken.

Wetsverwijzing: Verzekering tegen beroepsrisico's

Bewijsstuk: Verzekering beroepsrisico's

Beschrijving: Voor de RDW is het belangrijk dat Gegadigde voldoende financiële en economische draagkracht

heeft om de dienstverlening conform overeenkomst te kunnen (blijven) leveren.

Indien gegadigde een dochtermaatschappij is en de financiële gegevens van de moedermaatschappij

wordengebruikt, dan dient gegadigde een verklaring van de moedermaatschappij te kunnen overleggen, waarin

deze zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de juiste uitvoering van de bij gunning te sluiten overeenkomst

gedurende de volledige contractperiode.

Voor een nadere uitwerking zie Negometrix.

Eventuele minimumeisen:

-

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

Eis: UEA IV) Beroepsbekwaamheid: Kwaliteit

Toelichting op Bewijsstuk: De onderneming of een bestuurder overlegt bedoelde verklaring middels

ondertekening van de UEA.

Eventuele minimumeisen:

Beschrijving: De bedrijfsprocessen van Inschrijver dienen bij sluiting van de inschrijvingstermijn te zijn

gecertificeerd tegen ISO 27001:2005 en/of ISO 27002:2013 of Inschrijver beschikt over gelijkwaardige

maatregelen voor deze processen. In geval van een combinatie dient de combinant die de werkzaamheden ten behoeve van de overeenkomst gaat uitvoeren te voldoen aan deze eis.

Eventuele minimumeisen:

-

III.1.5) Informatie over voorbehouden opdrachten

-

III.2) VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

III.2.1) Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep

-

III.2.2) Voorwaarden inzake de uitvoering van de opdracht:

-

III.2.3) Inlichtingen over het personeel dat verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de opdracht

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

Raamovereenkomst met één onderneming

In het geval van raamovereenkomsten - motivering voor een looptijd van meer dan vier jaar: Voor de RDW is het van wezenlijk belang dat de continuïteit van de gevraagde dienstverlening gewaarborgd is. Hiertoe zijn onder andere zekerheden noodzakelijk ten aanzien van het klant contactcenter en andere relevante dienstverlening. Deze zekerheden worden geacht beter geborgd te zijn bij een looptijd van in totaal 10 jaar, zowel voor Contract 1 als voor Contract 2.

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: -

IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 06/11/2020 Plaatselijke tijd: 13:00

IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden:

Datum: -

IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:

- NL

IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

Looptijd in maanden: 6 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 06/11/2020 Plaatselijke tijd: 13:01

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT

Periodieke opdracht: neen

VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS

-

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

- 1) Voor inschrijving worden geen kosten vergoed.
- 2) De aanbestedende dienst is niet verplicht om een aanbesteding voort te zetten en kan een aanbesteding te allen tijde beëindigen zonder gehouden te zijn tot vergoeding van kosten en/of schade.
- 3) Een onderneming mag zich slechts eenmaal per perceel, al dan niet in combinatie met andere ondernemingen, inschrijven. Een onderneming kan wel vaker als onderaannemer fungeren.
- 4) De Algemene voorwaarden van de aanbestedende dienst zijn van toepassing.
- 5) Het Nederlandse recht is van toepassing op deze aanbesteding en op de daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen.
- 6) De aanbestedende dienst is gerechtigd verlenging van de gestanddoeningstermijn te vragen.

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank 's Gravenhage

Postadres:

Postbus 20302

Plaats:

"s Gravenhage

Postcode:

2500 EH

Land:

NL

E-mail:

voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl/Organisatie/Rechtbanken/Den-Haag>

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

Officiële benaming:

Klachtenmeldpunt aanbesteden RDW

Postadres:

-

Plaats:

Zoetermeer

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

inkoopfc@rdw.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.rdw.nl>

Fax:

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

De dagvaarding voor een kort geding aan de aanbestedende dienst betekenen dient uiterlijk op de 20e dag na

dagtekening van de brief waarin de afwijzing is medegedeeld plaats te vinden.

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

Officiële benaming:

Rechtbank 's Gravenhage

Postadres:

Postbus 20302

Plaats:

's Gravenhage

Postcode:

2500 EH

Land:

NL

E-mail:

voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

25/09/2020

I. II. III. IV. VI.

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl/Organisatie/Rechtbanken/Den-Haag>

Fax:

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

25/09/2020