

## AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

### Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

#### I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Gemeente Hoeksche Waard

Nationale identificatie:

34652379

Postadres:

Sportlaan 22

Plaats:

Maasdam

NUTS-code:

NL

Postcode:

3299 XG

Land:

NL

Contactpersoon:

Kristel Bosgieter

Telefoon:

-

E-mail:

[inkoop@gemeentehw.nl](mailto:inkoop@gemeentehw.nl)

Fax:

-

#### Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.gemeentehw.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

#### I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

#### I.3) COMMUNICATIE

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

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/279016/details>

## **Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op**

een ander adres:

Officiële benaming:

Vragen voor de Nota van Inlichtingen kunt u stellen via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)

Nationale identificatie:

-

Postadres:

-

Plaats:

Maasdam

NUTS-code:

NL

Postcode:

-

Land:

NL

Contactpersoon:

-

Telefoon:

-

E-mail:

[inkoop@gemeentehw.nl](mailto:inkoop@gemeentehw.nl)

Fax:

-

## **Internetadres(sen)**

Hoofdadres:

<http://www.tenderned.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

## **Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend**

via elektronische weg op:

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/279016/details>

het volgende adres:

Officiële benaming:

Uw inschrijving kunt u indienen via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)

Nationale identificatie:

-

Postadres:

-

Plaats:

Maasdam

NUTS-code:

NL

Postcode:

-

Land:

NL

Contactpersoon:

-

Telefoon:

-

E-mail:

[inkoop@gemeentehw.nl](mailto:inkoop@gemeentehw.nl)

Fax:

-

### **Internetadres(sen)**

Hoofdadres:

<http://www.tenderned.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

### **I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST**

Regionale of plaatselijke instantie

### **I.5) HOOFDACTIVITEIT**

- Algemene overheidsdiensten

## AFDELING II: VOORWERP

### II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

#### II.1.1) Benaming

Vaste telefonie oplossing

Referentienummer: Z/22/166365

#### II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64000000 - Post- en telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

#### II.1.3) Type opdracht

Diensten

#### II.1.4) Korte beschrijving

Gemeente Hoeksche Waard besteed de opdracht voor het leveren van een vaste telefonie oplossing en alle dienstverlening die hierbij van toepassing is aan. De aan te besteden telefonie oplossing moet een bijdrage leveren aan de beschreven visie en ambities van de dienstverlening en de ICT. De oplossing zorgt voor optimale bereikbaarheid, waarmee we invulling geven aan de kernwaarde om 100% dienstverlenend te zijn voor onze inwoners, bedrijven en collega's. Daarnaast moet deze oplossing toekomstgericht zijn en een bijdrage leveren aan het plaatsonafhankelijk kunnen werken

Gemeente Hoeksche Waard wil op langere termijn het telefonisch dienstverleningskanaal optimaal benutten in combinatie met de overige dienstverleningskanalen (Omnichannel).

#### II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

#### 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)**

Hoofdcategorie:

64214200 - Telefooncentralediensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

32551400 - Telefoonnetwerk

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

32551200 - Telefooncentrales

Subcategorie:

-

### **II.2.3) Plaats van uitvoering**

NUTS-code:

NL33C Groot-Rijnmond

Voornaamste plaats van uitvoering:

Maasdam

### **II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:**

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

De gemeente heeft ca.1000 telefonie gebruikers binnen de organisatie. De opdracht bestaat uit de volgende componenten :

- Klant Contact Center (KCC) oplossing “certified” voor Microsoft Teams (NL en SaaS).
- Configuratie van de KCC oplossing conform de gestelde eisen.
- Configuratie van Microsoft Teams Telefonie conform de gestelde eisen.
- Realisatie van de integratie met bestaande applicatie JOIN Klant Contact.
- Rapportages over alle vaste telefoontjes van de organisatie (bij voorkeur via MS PowerBI of Cognos).
- Aansluiting op een vaste telefoon provider (bijvoorbeeld door middel van SIP-trunks) met bijbehorende overeenkomst inclusief gesprekskosten.
- Portering van bestaande nummerblokken naar de nieuwe vaste telefoon provider.

· De inrichting en daadwerkelijke koppeling tussen MS Teams van Gemeente Hoeksche Waard en de vaste telefoon provider (bij bijvoorbeeld een SBC).  
Zie voor verdere informatie over de opdracht het aanbestedingsdocument d.d. 11 november 2022 versie definitief inclusief alle bijlagen.

### **II.2.5) Gunningscriteria**

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 800

Prijs

Weging: 200

### **II.2.6) Geraamde waarde**

Waarde zonder btw: - Munt: -

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

Aanvang: 01/03/2023

Einde: 28/02/2026

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De ingangsdatum van deze overeenkomst is 1 maart 2023 en heeft een vaste looptijd drie (3) jaar. De vaste looptijd van de overeenkomst zal daarmee vanuit rechtswege eindigen op 28 februari 2026. De overeenkomst kan twee keer optioneel worden verlengd voor de duur van één (1) jaar. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd na afloop van de vaste termijn of na afloop van een verlenging.

### **II.2.10) Inlichtingen over varianten**

Varianten worden geaccepteerd: neen

### **II.2.11) Inlichtingen over opties**

Opties: ja

Beschrijving van opties:

De gemeente behoudt zich het recht voor om deze opdracht gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen en de opdracht uit te breiden met de volgende opties:

1. Eventuele extra werkzaamheden aan de telefonieoplossing bovenop datgene wat vanuit het jaarlijks vast te stellen budget voor onderhoud en vernieuwing gedaan kan worden, Deze zijn rechtstreeks te gunnen aan de opdrachtnemer. Dit betreft (onder meer) werkzaamheden die te wijten zijn aan onvoorziene omstandigheden door ontwikkelingen in de markt, politieke besluitvorming, wijzigingen in de regelgeving en/of beleid, een ontstane behoefte aan uitbreiding of vernieuwing voor het waarborgen van technische verenigbaarheid. Functionele uitbreiding van het telefonieplatform kan ook de realisatie van nieuwe applicaties en/of modules betreffen.

2. Het realiseren van mogelijk nieuwe koppelingen die wellicht in de toekomst voor de bedrijfsvoering nodig zijn om de telefonieoplossing te koppelen aan systemen van de gemeente.

3. Levering van extra licenties ten behoeve van gebruikers en ADC agenten.

4. Levering van de toekomstige ontwikkelingen zoals beschreven in paragraaf 2.5:

# Levering en inrichten van omnichannel functionaliteit

# Beeldbellen

# Virtual assistent

### **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:**

-

## 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:

- Deelneming aan een criminele organisatie,
- Corruptie,
- Fraude,
- Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel,
- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten,
- Witwassen van geld of financiering van terrorisme,
- Betalingen belastingen en premies,
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig,
- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht,
- Vervalsing van de mededinging,
- Valse verklaring,
- Onrechtmatige beïnvloeding,
- Beroepsbevoegdheid

#### III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

-

Eventuele minimumeisen:

-

#### III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

- Beroepen op de technische bekwaamheid van andere natuurlijke of rechtspersonen,
- Technische bekwaamheid - referenties (leveringen / diensten)

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

-

#### 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: 17/01/2023 Plaatselijke tijd: 09:30

#### 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: 3 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

**IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend**

Datum: 17/01/2023 Plaatselijke tijd: 09:35

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

- Elektronische facturering wordt aanvaard
- Er wordt gebruikgemaakt van elektronische betalingen

### VI.3) NADERE INLICHTINGEN

Er zijn twee vragenronden gepland. Alle vragen ten aanzien van de procedure en aanbestedingsdocumenten dienen via de specifieke vragenmodule in TenderNed te worden gesteld.

Alle vragen moeten per ronde uiterlijk voor de datum en tijdstip, zoals vermeld in de planning, paragraaf 1.7, door inschrijver gesteld zijn. Let op! De tweede Nota van Inlichtingen is alleen bedoeld om nadere vragen te stellen over de verstrekte antwoorden van de eerste Nota van Inlichtingen.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als er zwaarwegende redenen zijn om een gestelde vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan “individueel behandelen” aan. De aanbestedende dienst bepaalt welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd.

In sommige gevallen zal de aanbestedende dienst uw vraag bewerken/ aanpassen mocht zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

### VI.4) BEROEPSPROCEDURES

#### VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Rotterdam - Dordrecht

Postadres:

Wilhelminaplein 100-125

Plaats:

Rotterdam

Postcode:

3072 AK

Land:

NL

11/11/2022

I. II. III. IV. VI.

---

E-mail:

[rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl](mailto:rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl)

Telefoon:

+31 883626000

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

Fax:

-

#### **VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie**

-

#### **VI.4.3) Beroepsprocedure**

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

20 kalenderdagen

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

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Rotterdam - Dordrecht

Postadres:

Wilhelminaplein 100-125

Plaats:

Rotterdam

Postcode:

3072 AK

Land:

NL

E-mail:

[rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl](mailto:rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl)

Telefoon:

+31 883626000

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

Fax:

-

#### **VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING**

11/11/2022