

**AANKONDIGING VAN EEN GEGUNDE OPDRACHT
RESULTATEN VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE**

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

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.gemeentehw.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

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.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.1.7) Totale waarde van de aanbesteding (exclusief btw)

Waarde: 1,00

Munt: EUR

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

32551200 - Telefooncentrales

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

32551400 - Telefoonnetwerk

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64214200 - Telefooncentralediensten

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

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 800

Prijs

Weging: 200

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 assistant

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 IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

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: 2022/S 221-635705

IV.2.8) Inlichtingen over de stopzetting van een dynamisch aankoopstelsel

-

IV.2.9) Inlichtingen over de stopzetting van een oproep tot mededinging in de vorm van een vooraankondiging

-

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

Opdracht nr.: 1

Perceel nr.: -

Benaming: Vaste telefonie oplossing

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

V.2.1) Datum van de sluiting van de overeenkomst:

01/03/2023

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 4

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit landen die geen lid zijn van de EU: -

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: 4

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Ask Roger B.V.

Nationale identificatie:

27298770

Postadres:

Delftechpark 35

Plaats:

Delft

NUTS-code:

NL

Postcode:

2628XJ

Land:

NL

Telefoon:

+31 882757600

E-mail:

info@askroger.nl

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.askroger.nl>

De contractant is een mkb-bedrijf: ja

V.2.4) Inlichtingen over de waarde van de opdracht/het perceel (exclusief btw)

Aanvankelijk geraamde totale waarde van de opdracht/het perceel:

-

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 1,00

Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

De aanbestedende dienst heeft bij definitieve waarde een fictief bedrag van 1,00 EUR ingevuld, aangezien zij zich beroept op artikel 2.138 van de Aanbestedingswet 2012.

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Rotterdam - Dordrecht

Postadres:

Wilhelminaplein 100-125

Plaats:

Rotterdam

Postcode:

3072 AK

Land:

NL

E-mail:

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

30/03/2023

I. II. IV. V. VI.

Plaats:

Rotterdam

Postcode:

3072 AK

Land:

NL

E-mail:

rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 883626000

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

Fax:

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

30/03/2023