

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Leveringen

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Gemeente Leiden namens de gemeenten Leiden, Oegstgeest, Leiderdorp en
Zoeterwoude

Nationale identificatie:

292140280

Postadres:

Tweelingstraat 4

Plaats:

Leiden

NUTS-code:

NL

Postcode:

2312 LX

Land:

NL

Contactpersoon:

Tim Wijnands

Telefoon:

+31 634364807

E-mail:

aanbestedingen@leidse-regio.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.leidse-regio.nl/>

Adres van het kopersprofiel:

<http://www.leidse-regio.nl/>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/300350/details>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/300350/details>

het hierboven vermelde adres

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

A03.50.2022 Modernisering Telefonie - Klant Contact Centrum (KCC) Omgeving

Referentienummer: A03.50.2022

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

48500000 - Communicatie- en multimediasoftware

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Leveringen

II.1.4) Korte beschrijving

Deze aanbesteding betreft de verwerving van een Klant Contact Center omgeving, de inrichting en configuratie ervan, geïntegreerd met het telecom-ecosysteem van de Aanbestedende dienst (verspreid over de deelnemende gemeenten en binnen die gemeenten, over verschillende locaties), en voor opleidingen voor KCC-supervisors, KCC-agents en functioneel beheerders.

Aanvankelijk moeten er zeven (7) klantelingen worden ingericht en zal de oplossing gebruikt worden door ongeveer negentig (90) medewerkers, waaronder supervisors en functioneel beheerders. De geleverde Klant Contact Center omgeving moet gekoppeld kunnen worden met JOIN Klantcontact (JKC) van Decos. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de Klant Contact Center applicatie als SaaS af te nemen. Vanwege de aard van de meldingen, die vaak betrekking hebben op openbare orde en veiligheid, moet de dienstverlening - met name het oplossen van incidenten met betrekking tot de klantcontactcenterapplicatie - plaatsvinden o.b.v. 24/7 Service.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: ja

Inschrijvingen mogen worden ingediend voor: alle percelen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

Klant Contact Center omgeving

Perceel nr.: 1

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

48500000 - Communicatie- en multimediasoftware

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL337 Agglomeratie Leiden en Bollenstreek

Voornaamste plaats van uitvoering:

-

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

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

Deze aanbesteding betreft de verwerving van een Klant Contact Center omgeving, de inrichting en configuratie ervan, geïntegreerd met het telecom-ecosysteem van de Aanbestedende dienst (verspreid over de deelnemende gemeenten en binnen die gemeenten, over verschillende locaties), en voor opleidingen voor KCC-supervisors, KCC-agents en functioneel beheerders.

Aanvankelijk moeten er zeven (7) klantelingen worden ingericht en zal de oplossing gebruikt worden door ongeveer negentig (90) medewerkers, waaronder supervisors en functioneel beheerders. Dit aantal kan in de toekomst worden uitgebreid. Deze uitbreiding(en) moeten realiseerbaar zijn met de door u aangeboden en geïmplementeerde Klant Contact Center omgeving, conform de voorwaarden en (prijs)condities van de af te sluiten overeenkomst.

De geleverde Klant Contact Center omgeving moet gekoppeld kunnen worden met JOIN Klantcontact (JKC) van Decos. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de Klant Contact Center applicatie als SaaS af te nemen. Vanwege de aard van de meldingen, die vaak betrekking hebben op openbare orde en veiligheid, moet de dienstverlening - met name het oplossen van incidenten met betrekking tot de klantcontactcenterapplicatie - plaatsvinden binnen een 24/7 Servicevenster.

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Sub- Gunningscriterium 1. Concept Plan van Aanpak

Weging: 20

Kwaliteitscriterium

Naam: Sub- Gunningscriterium 2. Beschrijving maatregelen voor hoge beschikbaarheid

Weging: 25

Kwaliteitscriterium

Naam: Sub- Gunningscriterium 3. Beschrijving totale oplossing inclusief JKC-koppeling

Weging: 30

Kwaliteitscriterium

Naam: Sub- Gunningscriterium 4. Wensen

Weging: 5

Prijs

Weging: 20

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

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

Aanvang: 01/10/2023

Deze opdracht kan worden verlengd: neen

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:

-

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:

- Inschrijving nationale beroep- of handelsregister,
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument

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:

- Programma van Eisen,
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – Certificering,
- Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - Referenties,
- Conformiteitenlijst,
- Uw (standaard) Servicelevelagreement (SLA),
- Uw Dossier Afspraken en Procedures (DAP),
- Specificatie opleidingen (PvE),
- Specificatie inzake dataminimalisatie

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: 31/07/2023 Plaatselijke tijd: 14:00

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

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 31/07/2023 Plaatselijke tijd: 14:01

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

-

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:

voorlichtingsrechtbank@sgarr.drp.minjus.nl

Telefoon:

+31 703813131

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

Fax:

+31 703811511

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

Officiële benaming:

Commissie van Aanbestedingsexperts

Postadres:

-

Plaats:

's-Gravenhage

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

info@commissievanaanbestedingsexperts.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>

Fax:

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

-

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

Officiële benaming:

Rechtbank 's-Gravenhage

Postadres:

-

Plaats:

's-Gravenhage

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

voorlichtingsrechtbank@sgarr.drp.minjus.nl

Telefoon:

+31 703813131

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

Fax:

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

08/06/2023