

## AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

### Leveringen

Richtlijn 2014/24/EU

#### AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

##### I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

gemeente Oss

Nationale identificatie:

82056995

Postadres:

Raadhuislaan 2

Plaats:

Oss

NUTS-code:

NL

Postcode:

5341GM

Land:

NL

Contactpersoon:

Harm van der Toolen

Telefoon:

+31 412629911

E-mail:

[h.van.der.toolen@oss.nl](mailto:h.van.der.toolen@oss.nl)

Fax:

-

##### Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.oss.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://www.oss.nl/gemeente/bedrijven/aanbestedingen.htm>

##### I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

##### I.3) COMMUNICATIE

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

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/304056/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/304056/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

Nieuw Communicatieplatform

Referentienummer: 2023-07/PC/EOL-01

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

Hoofdcategorie:

48000000 - Software en informatiesystemen

Subcategorie:

-

#### II.1.3) Type opdracht

Leveringen

#### II.1.4) Korte beschrijving

In deze aanbesteding ligt de focus en scope op de vervanging van de huidige telefooncentrale ten behoeve van de telefonische bereikbaarheid, en aangevuld met nieuwe vormen van communicatie zoals videobellen, e-mail, verbeterde live-chat functionaliteit en optioneel social media. Het nieuwe platform moet de mogelijkheid hebben deze kanalen te integreren en bij kunnen dragen aan het Omnichannel dienstverleningsmodel.

#### 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

Nieuw Communicatieplatform

Perceel nr.: 1

## **II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)**

Hoofdcategorie:

48000000 - Software en informatiesystemen

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

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

NUTS-code:

NL413 Noordoost-Noord-Brabant

Voornaamste plaats van uitvoering:

Oss

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

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

Circa 1200 medewerkers/gebruikers, 33 ACD agents, 2 supervisors

## **II.2.5) Gunningscriteria**

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 70

Prijs

Weging: 30

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

Waarde zonder btw: - Munt: -

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

Looptijd in maanden: 48

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De looptijd van de overeenkomst bedraagt 4 jaren na operationele ingebruikname met daarna een optie tot verlenging van twee maal twee jaar. De mogelijkheid tot verlenging is ter beoordeling van de Aanbestedende dienst.

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

Varianten worden geaccepteerd: neen

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

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Er worden geen optionele functies gevraagd, echter toekomstige ontwikkelingen kunnen tot aanvullende opdrachten leiden. In dit kader:

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om overeenkomstig artikel 2.36 Aanbestedingswet 2012 met een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging nieuwe diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst toe te vertrouwen aan de winnende Inschrijver, voor zover die diensten bestaan uit een herhaling c.q. uitbreiding van soortgelijke diensten. De omvang van eventuele aanvullende diensten bedraagt jaarlijks maximaal 20% van de gegunde opdracht (zie paragraaf 2.6 van het Aanbestedingsdocument). Wel een optie is verlenging van de overeenkomst.

#### **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:

-

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

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

#### **III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid**

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

#### **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: 02/10/2023 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: 02/10/2023 Plaatselijke tijd: 15:00

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 Oost-Brabant

Postadres:

Postbus 70584

Plaats:

's-Hertogenbosch

Postcode:

5201CZ

Land:

NL

E-mail:

[info.rechtbankshertogenbosch@rechtspraak.nl](mailto:info.rechtbankshertogenbosch@rechtspraak.nl)

Telefoon:

+31 736202020

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:

-

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

-

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

13/07/2023