

05/02/2024

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Edam-Volendam

Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Telefonie met teamsondersteuning Edam-Volendam

Beschrijving: Op basis van onze visie op de inzet en gebruik van communicatiemiddelen is besloten om de vaste telefonie behoefte in te vullen met Microsoft Teams. Binnen de gemeente is een Klant Contact Center (KCC) aanwezig. Deze is cruciaal voor de communicatie met de burger. Om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen verhogen is er ook behoefte aan callcenter software. Doel van deze Europese openbare aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één Inschrijver welke verantwoordelijk is voor levering en onderhoud van een telefonieoplossing op basis van Microsoft Teams, inclusief callcenter functionaliteit. De CPV-codes die betrekking hebben op deze aanbesteding zijn: • 64200000 Telecommunicatiediensten o 48000000 Software en informatiesystemen De aan te besteden opdracht Levering en onderhoud van een telefonieoplossing op basis van Microsoft Teams, inclusief callcenter functionaliteiten omvat: 1. Leveren en implementeren van telefoniediensten op basis van Microsoft Teams 2. Leveren en implementeren van callcenter functionaliteiten

Identificatiecode van de procedure: 5f3dcf0e-5dba-4c8e-ac90-d2ec7ed687a8

Interne identificatiecode : 23.310-BV

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: No

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Op basis van onze visie op de inzet en gebruik van communicatiemiddelen is besloten om de vaste telefonie behoefte in te vullen met Microsoft Teams. Binnen de gemeente is een Klant Contact Center (KCC) aanwezig. Deze is cruciaal voor de communicatie met de burger. Om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen verhogen is er ook behoefte aan callcenter software. Doel van deze Europese openbare aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één Inschrijver welke verantwoordelijk is voor levering en onderhoud van een telefonieoplossing op basis van Microsoft Teams, inclusief callcenter functionaliteit. De CPV-codes die betrekking hebben op deze aanbesteding zijn: • 64200000 Telecommunicatiediensten o 48000000 Software en informatiesystemen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 64200000Telecommunicatiediensten

Aanvullende classificatie(cpv): 48000000Software en informatiesystemen

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Volendam

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.5 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

De inschrijver moet op alle percelen inschrijven

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Louter nationale uitsluitingsgronden: Uitsluitingsgronden zijn opgevoerd in de aanbestedingsdocumenten of in TenderNed toegevoegd.

5. Perceel

5.1 Perceel:LOT-0000

Titel: Aanbesteding Telefonie met teamsondersteuning

Beschrijving: Op basis van onze visie op de inzet en gebruik van communicatiemiddelen is besloten om de vaste telefonie behoefte in te vullen met Microsoft Teams. Binnen de gemeente is een Klant Contact Center (KCC) aanwezig. Deze is cruciaal voor de communicatie met de burger. Om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen verhogen is er ook behoefte aan callcenter software. Doel van deze Europese openbare aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst met één Inschrijver welke verantwoordelijk is voor levering en onderhoud van een telefonieoplossing op basis van Microsoft Teams, inclusief callcenter functionaliteit. De CPV codes die betrekking hebben op deze aanbesteding zijn: • 64200000 Telecommunicatiediensten o 48000000 Software en informatiesystemen De aan te besteden opdracht Levering en onderhoud van een telefonieoplossing op basis van Microsoft Teams, inclusief callcenter functionaliteiten omvat: 1. Leveren en implementeren van telefoniediensten op basis van Microsoft Teams 2. Leveren en implementeren van callcenter functionaliteiten

Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 64200000Telecommunicatiediensten

Aanvullende classificatie(cpv): 48000000Software en informatiesystemen

Opties:

Beschrijving van de opties: De overeenkomst gaat in op 29 maart 2024 en kent een initiële looptijd van 4 jaar tot 28 maart 2028. Daarna hebben de gemeente en de leverancier de mogelijkheid om de overeenkomst 2 keer met 2 jaar stilzwijgend te verlengen tot uiterlijk 28 maart 2032. Indien de gemeente en/of de leverancier géén gebruik wil maken van deze verlengingsoptie(s) zal zij dit, schriftelijk, uiterlijk 3 maanden van tevoren, kenbaar maken aan Inschrijver/gemeente. Indien de

gemeente Edam-Volendam besluit om de Opdracht niet te verlengen is de gemeente in geen geval gehouden tot vergoeding van enigerlei schade, kosten of interesten aan de leverancier en kan de leverancier dientengevolge geen rechtsvordering(en) jegens de gemeente Edam-Volendam doen gelden.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Volendam

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 2024-03-29+01:00

Einddatum: 2028-03-28+02:00

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

De koper behoudt zich het recht voor

aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven: mogelijkheid om de overeenkomst 2 keer met 2 jaar stilzwijgend te verlengen tot uiterlijk 28 maart 2032

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname: Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

Aanvullende informatie: De overeenkomst gaat in op 29 maart 2024 en kent een initiële looptijd van 4 jaar tot 28 maart 2028. Daarna hebben de gemeente en de leverancier de mogelijkheid om de overeenkomst 2 keer met 2 jaar stilzwijgend te verlengen tot uiterlijk 28 maart 2032. Indien de gemeente en/of de leverancier géén gebruik wil maken van deze verlengingsoptie(s) zal zij dit, schriftelijk, uiterlijk 3 maanden van tevoren, kenbaar maken aan Inschrijver/gemeente. Indien de gemeente Edam-Volendam besluit om de Opdracht niet te verlengen is de gemeente in geen geval gehouden tot vergoeding van enigerlei schade, kosten of interesten aan de leverancier en kan de leverancier dientengevolge geen rechtsvordering(en) jegens de gemeente Edam-Volendam doen gelden.

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E1 Geen crimineel verleden

De inschrijver of gegadigde is niet bij een rechterlijke uitspraak die kracht van gewijsde heeft, veroordeeld op grond van: a. deelneming aan een criminele

Beschrijving: organisatie in de zin van artikel 2, eerste lid, van Gemeenschappelijk Optreden 98/733/JBZ van de Raad, (PbEG 1998, L 351);b. omkoping in de zin van artikel 3 van het besluit van de Raad van 26 mei 1997 (PbEG 1997, L 195) respectievelijk artikel 3, eerste lid, van Gemeenschappelijk Optreden 98/742 /JBZ van de Raad (PbEG 1998, L 358);c. fraude in de zin van artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschap (PbEG 1995, C 316);d. witwassen van geld in de zin van artikel 1 van richtlijn nr. 91/308/EEG van de Raad van 10 juni 1991 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld (PbEG L 1991, L 166) zoals gewijzigd bij richtlijn nr. 2001/97/EG van het Europees Parlement en de Raad (PbEG L 2001, 344).Als veroordelingen als bedoeld onder a, b, c, of d worden in ieder geval aangemerkt veroordelingen op grond van artikel 140, 177, 177a, 178, 225, 226, 227, 227a, 227b of 323a, 328ter, tweede lid, 420bis, 420ter of 420quater van het Wetboek van Strafrecht.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Andere

Gebruik van dit criterium:

Niet gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type:

Kwaliteit

Naam:

Implementatieplan

Beschrijving: Inschrijver wordt gevraagd om een Implementatieplan (plan van aanpak) op te stellen. Beschrijf in dit plan van aanpak de aanpak voor de implementatie overeenkomstig Artikel 5 van de GIBIT. Gemeente Edam-Volendam wenst hierbij zoveel als mogelijk te worden ontzorgd, maar wel op adequate wijze te worden geïnformeerd. U gebruikt de informatie uit deze leidraad om uw plan toe te spitsen op de situatie bij de gemeente Edam-Volendam. Uw plan dient volledig, duidelijk, logisch en realistisch te zijn. Daarnaast dienen in het plan minimaal de volgende onderdelen terug te komen: • Hoe is de Inschrijver van plan de organisatie en de grote en kleine(re) wensen van de verschillende gemeenten op het gebied van implementatie en de telefonie omgeving en omnichannel applicatie te leren kennen opdat aan de hierboven genoemde doelstellingen kan worden voldaan? • Hoe borgt de Inschrijver dat de bedrijfsprocessen van gemeente Edam-Volendam zonder hinder doorgang kunnen vinden? Daar waar hinder wordt verwacht dient Inschrijver deze te beschrijven, qua tijdsbestek, risico's en de beheersmaatregelen; • Hoe zorgt de Inschrijver voor adequate inkoopdekking in de verschillende panden van de gemeente Edam-Volendam? • Risico's en de mitigerende maatregelen. • De wijze waarop Inschrijver de gemeente Edam-Volendam ondersteunt bij het realiseren van koppelingen met derde partijen zoals zaaksystemen. Doelstelling gunningscriterium: De gemeente Edam-Volendam vindt het van belang dat de Inschrijver de implementatie van de telefonie omgeving en Omnichannel applicatie op professionele wijze uitvoert. Belangrijk hierbij is dat de Inschrijver de organisatie van de gemeente Edam-Volendam begrijpt, optimaal samenwerkt met de gemeente Edam-Volendam en een leidende rol vervult in het realiseren van de doelstellingen van deze opdracht.

Gewicht (punten, exact): 30

Criterium:

Type:	Kwaliteit
Naam:	Adoptie gebruikers van het nieuwe systeem
Beschrijving:	<p>De gemeente Edam-Volendam is zich ervan bewust dat de implementatie van de nieuwe Teams telefonie, videoconferencing en chat omgeving en de nieuwe omnichannel applicatie een ingrijpend verandertraject met zich meebrengt. Naast een professionele technische implementatie, acht de Opdrachtgever aandacht voor adoptie door de gebruikers van de nieuwe omgevingen van cruciaal belang. Inschrijver wordt gevraagd een Adoptieplan te maken. Beschrijf in dit plan de aanpak voor een optimale adoptie door de medewerkers van de gemeente: • De opzet voor de KCC-medewerkers (agents, supervisor, beheerder) en de overige medewerkers. • De ondersteuning op locatie voor de verschillende gebruikersgroepen. Voor en bij live-gang en daarna. • E-learning voorzieningen. Doelstelling gunningscriterium: Gebruikers dienen in voldoende mate geïnformeerd over en geïnstrueerd te zijn in het gebruik van de voor hen relevante systemen en applicaties, zodat zij adequaat hiervan gebruik kunnen maken.</p>
Gewicht (punten, exact):	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Rapportage mogelijkheden
Beschrijving:	<p>De gemeente Edam-Volendam heeft behoefte aan zinvolle en doelmatige rapporten teneinde haar dienstverlening op onder andere telefonische bereikbaarheid te kunnen sturen. Inschrijver wordt gevraagd om een beschrijving van de rapportage mogelijkheden toe te voegen. • Beschrijf de functionaliteit en grafische weergave mogelijkheden bij het genereren van rapportages in de oplossing. Zoals realtime rapportages voor de supervisor, wallboard functionaliteit en trendrapportages. Ga daarbij tenminste in op: Gebruiksvriendelijkheid, Presentatie (look en feel), Uitvoer, Selecties en Drill down mogelijkheden. • Beschrijf de wijze waarop de Opdrachtgever zelf rapportages in de oplossing kan creëren en beheren. • Beschrijf de mogelijkheid om periodiek alle relevante data als datadump naar een on-premise opslag over te kunnen halen. Hoe begeleid u ons in het doorgronden van het datamodel en de logica (query's), zodat bijvoorbeeld de cijfers op ons eigen dashboard gelijk zijn aan het dashboard binnen de aangeboden oplossing? • Beschrijf de mogelijkheid van integratie van de oplossing met PowerBI • Beschrijf de aangeboden set van standaard rapporten voor PowerBI. De Inschrijver voegt bij de inschrijving een demo account toe, zodat bovenstaande wensen door de aanbestedende dienst kunnen worden beoordeeld. Doelstelling gunningscriterium: De gemeente Edam-Volendam wil graag gebruik gaan maken van standaardrapportages in de applicatie, zodat externe en handmatige handelingen niet meer nodig zijn. Deze rapporten moeten door de functioneel beheerder zelf kunnen worden gemaakt en aangepast. Daarnaast wenst de gemeente Edam-Volendam telefoniedata te doorgronden voor gebruik in haar eigen on-premise datawarehouse. Als laatste wil de gemeente Edam-Volendam graag data in de cloud middels PowerBI ontsluiten.</p>
Gewicht (punten, exact):	10
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Supervisor en (nieuwe) medewerkers
	Op het KCC worden regelmatig externe medewerkers ingehuurd. Daarnaast is

Beschrijving: het verloop onder de vaste medewerkers groot. De kwaliteit van de dienstverlening lijdt onder de vele personeelwisselingen. Het is belangrijk om nieuwe medewerkers gemakkelijk in te werken. Beschrijf welke mogelijkheden in de omnichannel omgeving aanwezig zijn om het inwerktraject te faciliteren voor zowel de medewerker als de supervisor. Te denken valt aan: • Mogelijkheden voor de supervisor om op afstand in te grijpen en te sturen. • Mogelijkheden om medewerkers volgens een procedure (template) te laten werken afhankelijk van de situatie. Doelstelling gunningscriterium: Op peil houden van de kwaliteit van de dienstverlening, ondanks vele personeelwisselingen.

Gewicht (punten, exact): 10

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: De Inschrijving geschiedt op basis van een vast bedrag (exclusief BTW). Het offertebedrag dient “all-in” te zijn, dus inclusief alle kosten, bijvoorbeeld “overleg, reis- en verblijfkosten, repro- en CAD-kosten, verslaglegging, overhead voor secretariaat en administratie”, die noodzakelijk zijn om de Opdracht naar behoren uit te voeren, maar exclusief omzetbelasting. De omzetbelasting dient apart te worden opgegeven. Voor de Inschrijving dient gebruik te worden gemaakt van het “Prijzenblad” conform Bijlage 2 dat rechtsgeldig dient te zijn ondertekend.

Gewicht (punten, exact): 30

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/325063>,

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/325063>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 2024-02-23+01:0010:00:00+01:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 2MONTH

Informatie over de openbare opening:

Datum/tijd: 2024-02-23+01:0010:00:00+01:00

Voorwaarden van het contract:

Elektronische facturering: Vereist

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel

Geen dynamisch aankoopstelsel

Elektronische veiling:

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie : Gemeente Edam-Volendam

Organisatie voor beroepsprocedures: Gemeente Edam-Volendam

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Gemeente Edam-Volendam

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Gemeente Edam-Volendam

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Gemeente Edam-Volendam

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Edam-Volendam

Registratienummer: 232171628

Postadres: W. van der Knoopdreef 1

Stad: Volendam

Postcode: 1132 KN

Land: Nederland

Contactpunt: Nico Plat

E-mail: inkoop@edam-volendam.nl

Telefoon: +31 299398398

Fax: +31 612761821

Internetadres: <http://www.edam-volendam.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: TenderNed

Stad: Den Haag

Land: Nederland

E-mail: info@tenderned.nl

Andere contactpunten:

Officiële naam: TenderNed

Stad: Den Haag

Land: Nederland

E-mail: info@tenderned.nl

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Haarlem
Stad: Haarlem
Land: Nederland
E-mail: kantonzaanstad@rechtspraak.nl

Andere contactpunten:

Officiële naam: Commissie van Aanbestedingsexperts
Stad: Den Haag
Land: Nederland
E-mail: info@commissievanaanbestedingsexperts.nl
Telefoon: +31 0703797480

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere
aankondiging die moet 286dbaa6-874a-42e5-abf9-9871619363a2-01
worden gewijzigd:

Voornaamste reden
voor de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Er is een termijn toegevoegd ivm NVI 2. Is een omissie van Tendered,
aangezien een tweede NVI niet onderdeel is van het standaardpakket.

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: 286dbaa6-874a-42e5-abf9-9871619363a2-02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 2024-02-05+01:0015:33:13.537704+01:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking