

10/04/2024

## 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

## 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

### 5.1.5 Waarde

Geraamde waarde  
exclusief btw: 200 000EUR

### 5.1.6 Algemene informatie

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.

### 5.1.10 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 indoordekking 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: 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.

Gewicht (punten, exact): 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Rapportage mogelijkheden

Beschrijving: 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 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.

Gewicht (punten, exact): 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Supervisor en (nieuwe) medewerkers

Beschrijving: Op het KCC worden regelmatig externe medewerkers ingehuurd. Daarnaast is 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

### **5.1.15 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 Gemeente Edam-Volendam

verstrekt:

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

Organisatie die het contract ondertekent: Gemeente Edam-Volendam

## 6. Resultaten

Waarde van alle in het kader van deze procedure gegunde opdrachten: 119 418EUR

### 6.1 ID resultaat perceel:LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

#### 6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: Gamma Communications Nederland BV

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving: 1

Identificatiecode van het perceel of de groep percelen: LOT-0000

Waarde van het resultaat : 119 418EUR

Onderaanneming: no

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract: CON-0001

Titel: P1 Aanbesteding Telefonie met teamsondersteuning

Datum van sluiting van het contract: 2024-04-08+02:00

De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst: false

Organisatie die het contract ondertekent: Gemeente Edam-Volendam

#### 6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 5

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen inschrijvingen of : 1

verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen  
inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen  
inschrijvingen of  
verzoeken tot deelname: 5

## **8. Organisaties**

### **8.1 ORG-0001**

Officiële naam: Gemeente Edam-Volendam

Registratienummer: 232171628

Postadres: W. van der Knoopdreef 1

Stad: Volendam

Postcode: 1132 KN

Onderverdeling land  
(NUTS): Groot-Amsterdam(NL329)

Land: Nederland

Contactpunt: Nico Plat

E-mail: [inkoop@edam-volendam.nl](mailto:inkoop@edam-volendam.nl)

Telefoon: +31 299398398

Fax: +31 612761821

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: TenderNed

Stad: Den Haag

Onderverdeling land  
(NUTS): Groot-Amsterdam(NL329)

Land: Nederland

E-mail: [info@tenderned.nl](mailto:info@tenderned.nl)

Internetadres: <http://www.tenderned.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Haarlem

Stad: Haarlem

Onderverdeling land  
(NUTS): Groot-Amsterdam(NL329)

Land: Nederland

E-mail: [kantonzaanstad@rechtspraak.nl](mailto:kantonzaanstad@rechtspraak.nl)

Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Commissie van Aanbestedingsexperts

Stad: Den Haag

Onderverdeling land  
(NUTS): Groot-Amsterdam(NL329)

Land: Nederland

E-mail: [info@commissievanaanbestedingsexperts.nl](mailto:info@commissievanaanbestedingsexperts.nl)

Telefoon: +31 0703797480

Internetadres: <https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Organisatie die het contract ondertekent

## **8.1 ORG-0002**

Officiële naam: Gamma Communications Nederland BV

Omvang van de ondernemer: medium

Registratienummer: 27342987

Postadres: Krijgsman 12

Stad: Amstelveen

Postcode: 1186 DM

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam(NL329)

Land: Nederland

Contactpunt: Hendrik Dunnink

E-mail: [tim.gillemans@gammacommunications.nl](mailto:tim.gillemans@gammacommunications.nl)

Telefoon: +31 885005000

Fax: +31 612761821

Internetadres: <http://www.gammacommunications.nl>

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Groepsleider

Winnaar van deze percelen: LOT-0000

## **11. Informatie over een aankondiging**

### **11.1 Informatie over een aankondiging**

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 07b72a6d-9e6f-42c2-b860-a26b512c9397-01

Type formulier: Resultaat

Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 2024-04-10+02:0011:29:57.566052+02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

### **11.2 Informatie over de bekendmaking**