

14/06/2024

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Hilversum
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Cloud Contact Center Software
Beschrijving: Het doel van de Aanbesteding is om één (1) Overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer af te sluiten voor het leveren, implementeren en beheren van Cloud Contact Center Dienstverlening, die voldoet aan alle specificaties en Eisen en aan de toezeggingen van de Inschrijver, ten behoeve van de gemeente Hilversum. 1
Identificatiecode van de procedure: 2caf90eb-1531-40a7-84c8-d39e33215fcf
Interne identificatiecode : 1367725
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: No

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie(cpv): 48510000Communicatiesoftware

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Het Gooi en Vechtstreek(NL327)
Land: Nederland
Aanvullende informatie: Hilversum

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie: Zie de gepubliceerde nota van inlichtingen.
Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

2.1.5 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:
Maximumaantal percelen waarop één inschrijver kan inschrijven: 1

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: Cloud Contact Center Software

Beschrijving: Hoofdperceel 1

Interne identificatiecode
: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie(cpv): 48510000Communicatiesoftware

Opties:

Beschrijving van de opties: -

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Het Gooi en Vechtstreek(NL327)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Hilversum

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2027

Einddatum: 31/12/2029

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven: Na de initiële looptijd kan de opdracht tweemaal met twaalf maanden worden verlengd.

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)

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E1 Geen crimineel verleden

Beschrijving:

De inschrijver of gegadigde is niet bij een rechterlijke uitspraak die kracht van gewijsde heeft, veroordeeld op grond van: a. deelneming aan een criminele 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: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E2 Geen schending milieu-, sociaal en arbeidsrecht

Beschrijving:

De inschrijver of gegadigde verklaart dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht en deze niet heeft geschonden.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E3 Geen faillissement of surseance van betaling

Beschrijving:

De inschrijver of gegadigde verkeert niet in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn niet gestaakt, jegens hem geldt geen surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord, en de gegadigde of inschrijver verkeert niet in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E4 Geen ernstige beroepsfout

Beschrijving:

De onderneming of een bestuurder ervan heeft in de afgelopen vier jaar in de uitoefening van zijn beroep geen een ernstige fout begaan.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E5 Geen vervalsing mededinging

Beschrijving: De inschrijver of gegadigde heeft niet met andere ondernemers overeenkomsten gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging;

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E6 Geen belangenconflict

Beschrijving: Er is op de inschrijver of gegadigde geen belangenconflict van toepassing in de zin van artikel 1.10b want niet effectief kan worden verholpen met andere minder ingrijpende maatregelen;

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E7 Geen betrokkenheid voorbereiding

Beschrijving: Er is geen sprake van eerdere betrokkenheid van de inschrijver of gegadigde bij de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure en hierdoor heeft zich geen vervalsing van de mededinging als bedoeld in artikel 41 voorgedaan die niet met minder ingrijpende maatregelen kan worden verholpen;

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E8 Geen valse verklaringen

Beschrijving: De onderneming of zijn bestuurder heeft bij het verstrekken van inlichtingen die door de aanbestedende dienst van hem waren verlangd in het kader van aanbestedingsprocedures zich niet in ernstige mate schuldig gemaakt aan het verstrekken van valse verklaringen of zijn onderneming heeft deze inlichtingen niet, of niet volledig verstrekt.

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Andere

Gebruik van dit criterium: Niet gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: Prijs

Gewicht (punten, exact) : 30

Criterium:

Type: Kwaliteit
Naam: Kwaliteit
Beschrijving: Zie aanbestedingsdocument
Gewicht (punten, exact) : 70

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor
verzoeken om 01/12/2025 10:00 +01:00
aanvullende informatie:
Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/339710>,

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:
Elektronische indiening: Vereist
Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/339710>
Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname Nederlands
kunnen worden
ingediend:
Elektronische catalogus: Niet toegestaan
Varianten: Niet toegestaan
Uiterste datum voor de
ontvangst van 31/12/2025 10:00 +01:00
inschrijvingen:
Uiterste datum tot
wanneer de 3MONTH
inschrijving geldig
moet blijven:
Informatie over de openbare opening:
Datum/tijd: 31/12/2025 10:05 +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

Organisatie voor
beroepsprocedures: Gemeente Hilversum
Organisatie die nadere
inlichtingen over de Gemeente Hilversum
aanbestedingsprocedure
verstreck:

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:

Gemeente Hilversum

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:

Gemeente Hilversum

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Hilversum

Registratienummer: 371795087

Postadres: Dudokpark 1

Stad: Hilversum

Postcode: 1217 JE

Onderverdeling land (NUTS): Het Gooi en Vechtstreek(NL327)

Land: Nederland

Contactpunt: Dennis van Leuwerden

E-mail: inkoop@hilversum.nl

Telefoon: +31 39640017

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Midden-Nederland

Stad: Utrecht

Postcode: 3500 DA

Onderverdeling land (NUTS): Het Gooi en Vechtstreek(NL327)

Land: Nederland

E-mail: Bestuursrecht.RB-MNL@rechtspraak.nl

Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie.../Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

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

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd: fe61c1ff-4ab8-4365-930d-fdc7af84ea54-01

Voornaamste reden voor de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Zie de gepubliceerde nota van inlichtingen.

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: fe61c1ff-4ab8-4365-930d-fdc7af84ea54-02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 14/06/2024 14:01 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking