1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Gemeente Land van Cuijk
Rechtsvorm van de koper:	Lokale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Vaste telefoniediensten; gemeente Land van Cuijk
Beschrijving:	De nieuwe voorziening voor vaste telefonie moeten de gemeente optimaal faciliteren bij haar telefonische communicatiebehoeften en bij het organiseren van telefonische bereikbaarheid van zowel de organisatie als haar medewerkers. Hierbij gaat het om interne communicatie maar ook externe communicatie met inwoners en organisaties. De overeenkomst bestaat uit het ter beschikking stellen van een betrouwbare, toekomstgerichte cloud-gebaseerde telefonievoorziening voor de afhandeling van vast telefoonverkeer van en naar de locaties en medewerkers van Opdrachtgever; de ICT Prestatie. Dit inclusief (een) centrale SIP-trunk(s), nummer-portering, afhandeling van in-en uitgaande gesprekken waarbij het nationale vaste telefoonverkeer is afgekocht binnen de prijsstelling voor de cloud-telefoniedienst. Uitgangspunt is dat de medewerkers gebruik gaan maken van Microsoft Teams als gebruikers- applicatie voor vaste telefonie. Dit houdt in dat vaste telefoonnummers gekoppeld worden aan de Teams applicatie en dat gebruikers in staat zullen zijn om telefoniefuncties vanuit Teams te gebruiken. De Vaste telefoniediensten moeten daarnaast extra functionaliteit bieden voor het KCC en enkele andere telefonische ingangen, zodanig dat inkomende en uitgaande gesprekken effectief kunnen worden afgehandeld. Deze Contactcenter-functionaliteit moet naadloos aansluiten op de overige vaste en mobiele telefonievoorzieningen van de gemeente. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal 4 jaar en maximaal 10 jaar. De ingangsdatum van de overeenkomst is medio mei 2025 waarna de implementatieperiode direct ingaat. Per 1 september 2025 moeten de integrale acceptatie van de Vaste telefoniediensten met goed gevolg doorlopen zijn en de nummers geporteerd zijn; dan start de initiële looptijd (4 jaar) van de overeenkomst.
Identificatiecode van de procedure:	df217e8f-9933-457d-8e7d-8a9f68715bb6
Interne identificatiecode:	BIZOB-2024-LVC-MBO-00126
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64214200 Telefooncentraledienst en

2.1.2 Plaats van uitvoering

Postadres:	Raadhuisplein 1
Stad:	Boxmeer
Postcode:	5831JX
Onderverdeling land (NUTS):	Noordoost-Noord-Brabant (NL413)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	490 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rijksoverheid

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Met faillissement vergelijkbare toestand uit hoofde van nationale recht:	zie Eigen verklaring (UEA)
Faillissement:	zie Eigen verklaring (UEA)
Corruptie:	zie Eigen verklaring (UEA)
Regeling met schuldeisers:	zie Eigen verklaring (UEA)
Deelname aan een criminele organisatie:	zie Eigen verklaring (UEA)
Vervalsing van de mededinging :	zie Eigen verklaring (UEA)
Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van milieurecht:	zie Eigen verklaring (UEA)
Witwassen van geld of financiering van terrorisme:	zie Eigen verklaring (UEA)
Fraude:	zie Eigen verklaring (UEA)
Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel:	zie Eigen verklaring (UEA)
Insolventie:	zie Eigen verklaring (UEA)
Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van arbeidsrecht:	zie Eigen verklaring (UEA)
Activa beheerd door vereffenaar:	zie Eigen verklaring (UEA)
Die zich schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen, achterhouden van informatie, niet in staat is de vereiste documenten te verstrekken en heeft vertrouwelijke informatie over deze procedure verkregen.:	zie Eigen verklaring (UEA)
Belangenconflict als gevolg van deelneming aan de aanbestedingsprocedure:	zie Eigen verklaring (UEA)
Ernstige beroepsfouten:	zie Eigen verklaring (UEA)
Voortijdige beëindiging, schadevergoeding of andere vergelijkbare sancties:	zie Eigen verklaring (UEA)
Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van sociaal recht:	zie Eigen verklaring (UEA)
Betaling van socialezekerheidsbijdragen:	zie Eigen verklaring (UEA)
Staking van bedrijfsactiviteiten:	zie Eigen verklaring (UEA)
Betaling van belastingen:	zie Eigen verklaring (UEA)
Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband	zie Eigen verklaring (UEA)

Rijksoverheid

met terroristische activiteiten:

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Vaste telefoniediensten; gemeente Land van Cuijk
Beschrijving:	De nieuwe voorziening voor vaste telefonie moeten de gemeente optimaal faciliteren bij haar telefonische communicatiebehoeften en bij het organiseren van telefonische bereikbaarheid van zowel de organisatie als haar medewerkers. Hierbij gaat het om interne communicatie maar ook externe communicatie met inwoners en organisaties. De overeenkomst bestaat uit het ter beschikking stellen van een betrouwbare, toekomstgerichte cloud-gebaseerde telefonievoorziening voor de afhandeling van vast telefoonverkeer van en naar de locaties en medewerkers van Opdrachtgever; de ICT Prestatie. Dit inclusief (een) centrale SIP-trunk(s), nummer-portering, afhandeling van in-en uitgaande gesprekken waarbij het nationale vaste telefoonverkeer is afgekocht binnen de prijsstelling voor de cloud-telefoniedienst. Uitgangspunt is dat de medewerkers gebruik gaan maken van Microsoft Teams als gebruikers- applicatie voor vaste telefonie. Dit houdt in dat vaste telefoonnummers gekoppeld worden aan de Teams applicatie en dat gebruikers in staat zullen zijn om telefoniefuncties vanuit Teams te gebruiken. De Vaste telefoniediensten moeten daarnaast extra functionaliteit bieden voor het KCC en enkele andere telefonische ingangen, zodanig dat inkomende en uitgaande gesprekken effectief kunnen worden afgehandeld. Deze Contactcenter-functionaliteit moet naadloos aansluiten op de overige vaste en mobiele telefonievoorzieningen van de gemeente. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal 4 jaar en maximaal 10 jaar. De ingangsdatum van de overeenkomst is medio mei 2025 waarna de implementatieperiode direct ingaat. Per 1 september 2025 moeten de integrale acceptatie van de Vaste telefoniediensten met goed gevolg doorlopen zijn en de nummers geporteerd zijn; dan start de initiële looptijd (4 jaar) van de overeenkomst.
Interne identificatiecode:	BIZOB-2024-LVC-MBO-00126

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64214200 Telefooncentralediensten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Postadres:	Raadhuisplein 1
Stad:	Boxmeer
Postcode:	5831JX
Onderverdeling land (NUTS):	Noordoost-Noord-Brabant (NL413)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	4 Jaar

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	6
Overige informatie over verlengingen:	De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van minimaal 4 jaar en maximaal 10 jaar. De ingangsdatum van de overeenkomst is medio mei 2025 waarna de implementatieperiode direct ingaat. Per 1 september 2025 moeten de integrale acceptatie van de Vaste telefoniediensten met goed gevolg doorlopen zijn en de nummers geporteerd zijn; dan start de initiële looptijd (4 jaar) van de overeenkomst.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	490 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname:	Deelname is niet voorbehouden.

Rijksoverheid

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	neen

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:	
Type:	Economische en financiële draagkracht
Gebruik van dit criterium:	Niet gebruikt
Criterium:	
Type:	Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen
Gebruik van dit criterium:	Niet gebruikt
Criterium:	
Type:	Technische en beroepsbekwaamheid
Naam:	technische bekwaamheid; referenties: ingevulde referentieverklaring (bijlage 7)
Beschrijving:	Referenties De inschrijver heeft in de laatste 3 jaar een opdracht uitgevoerd en opgeleverd welke op het moment van inschrijven minimaal 4 maanden operationeel in gebruik is bij een Nederlandse gemeente waarin een vergelijkbare functionaliteit (callcenter voor 15 medewerkers in combinatie met MS Teams integratie voor 500 medewerkers) ter beschikking wordt gesteld. Dit verklaart de inschrijver in eerste instantie door het invullen en indienen van de Eigen Verklaring. Bij de inschrijver met de beste prijs–kwaliteitverhouding wordt gevraagd de referentieverklaring in te vullen en ondertekenen die als bijlage bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opdrachtgever van de ingediende referentie.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Technische en beroepsbekwaamheid
Naam:	technische bekwaamheid; informatiebeveiliging: kopie geldig certificaat ISO/IEC 27001: 2107 met verklaring van toepasselijkheid voor de af te nemen diensten
Beschrijving:	Informatiebeveiliging De inschrijver heeft een vastgelegd en gecertificeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging (ISO 27001), dat periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst. Hierbij omvat de verklaring van toepasselijkheid alle onderdelen van de scope van de onderhavige opdracht.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Inschrijfbiljet
Beschrijving:	De inschrijfprijs van het ingevulde inschrijfbiljet komt overeen met de factor Pi uit de weergegeven formule. Eenmalige implementatiekosten: Implementatie diensten: De totale eenmalige (implementatie) projectkosten inclusief onder andere installatiekosten, onderhoudskosten en licentiekosten tot geaccordeerde integrale acceptatie, projectmanagement, nummerportering en exit kosten. Adoptie, opleiding en instructie: Totaal bedrag conform tabblad “Adoptie, opleiding en instructie” van Bijl 4 Inschrijfbiljet. Standaard vaste toestellen: Type 1 basistoestel t.b.v. contact center. Overige eenmalige kosten. Structurele kosten voor een periode van 4 jaar; conform tabblad “Structurele kosten” van Bijl 4 Inschrijfbiljet. Stelpost: voor onvoorziene omstandigheden zoals bijvoorbeeld uitbreidingen, verhuizingen, updates voor extra functionaliteit is een stelpost van € 10.000 per jaar opgenomen. Deze stelpost is geen gegarandeerde omzet en deze hoeft niet volledig uitgenut te worden. Een eventueel resterend deel van de stelpost kan overgeheveld worden naar het volgende jaar.

Rijksoverheid

Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	300
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Subcriterium 1 Oplossing
Beschrijving:	Aanbestedende dienst wil zich een gedegen beeld kunnen vormen van de aangeboden ICT prestatie (hierna: oplossing). A. Ontwerpkeuzes Daarom wordt Inschrijver gevraagd om een globaal ontwerp van de aangeboden oplossing in te leveren als onderdeel van de inschrijving. De inrichting van de verschillende onderdelen dient te worden toegelicht en de gemaakte ontwerpkeuzes dienen te worden gemotiveerd. B. Beveiliging Opdrachtgever wil zich een gedegen beeld kunnen vormen van de beveiliging van de aangeboden oplossing. Inschrijver beschrijft hoe de vaste telefoniediensten en onderliggende infrastructuur zijn beveiligd. Daarbij is tenminste aandacht voor: Locatie van het datacenter en eventuele uitwijkcentra die het oplossingsconcept huisvesten; Beveiliging van het (de) datacenter(s), verbinding(en), configuratiegegevens en gespreksgegevens van Opdrachtgever, koppelingen c.q. toegangen met / tot de locaties, applicaties, portalen, etc.; Beheerapplicaties en toegangen; Authenticatie en encryptie.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	100
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	2 Demo
Beschrijving:	De aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in de aangeboden oplossing qua gebruiksgemak en het intuïtief zijn.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	250
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	3 Support
Beschrijving:	De aanbestedende dienst wenst een ongestoord gebruik met zo min mogelijk downtime van de ICT prestatie waarbij eventuele risico’s proactief gemitigeerd worden. Daarbij wil de aanbestedende dienst centraal inzicht houden in de status van de Vaste Telefonie diensten. De afspraken en procedures over het onderhoud, rapporteren van incidenten en /of gebreken moeten eenduidig beschreven zijn zodat tijdens de gebruiksperiode helder is wie waarvoor verantwoordelijk is en wat partijen van elkaar kunnen verwachten. Daarbij wil de aanbestedende dienst dat de inschrijver zich opstelt als professionele partner van de gemeente die haar zoveel mogelijk ondersteunt en zo min mogelijk een beroep doet op de capaciteit en medewerkers van de gemeente.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	200
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	4 Implementatie- en exitplan

Rijksoverheid

Beschrijving:	De aanbestedende dienst heeft een dynamische omgeving. We vragen flexibiliteit in de implementatie. We hebben als doelstellingen: Een goede samenwerking met andere partijen die bij de koppeling met andere applicaties van Land van Cuijk betrokken zijn. Getrainde medewerkers. Een uitgebreid geteste vaste telefonieomgeving voordat deze in gebruik genomen wordt. In het PvA wordt tenminste aandacht besteed aan de volgende onderwerpen: Projectdefinitie en –afbakening; Projectorganisatie; Projectplanning; Projectrisico's en beheersingsmechanismen; Migratiemoment(en); Opleidingen; Communicatie. Er is een Exitplan beschikbaar om bij beëindiging van de overeenkomst de data vellig te stellen en waarin de soepele overdracht van de dienstverlening van de huidige leverancier naar een nieuwe leverancier geborgd is. Het Exit plan voldoet minimaal aan het gestelde in art 26 van de inkoopvoorwaarden GIBIT 2023. In het Exitplan wordt ook de gehanteerde methode van export van gegevens en de daarbij toegepaste formaten beschreven. Geef aan hoe bij eventueel beëindigen van de overeenkomst de (meta)data aan opdrachtgever beschikbaar gesteld zal worden. Denk hierbij aan de indeling, format en voorgenomen tijdsduur. Het antwoord dient inzicht te verschaffen in de (on)mogelijkheden voor de migratie naar een on-site vervanger of een vervangende SAAS-oplossing.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	150

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://s2c.mercell.com/today/134913

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Toegestaan
Adres voor indiening:	https://s2c.mercell.com/today/134913
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:	01/04/2025 08:00 +00:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven :	3 Maand
Informatie over de openbare opening:	
Openingsdatum:	01/04/2025 08:05 +00:00
Plaats:	n.v.t.
Aanvullende informatie:	De digitale kluis wordt zo spoedig mogelijk na vrijgave van de digitale kluis geopend. Een openbare aanbestedingszitting vindt niet plaats. De inschrijvers ontvangen op zo kort mogelijke termijn een proces verbaal van opening.
Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven:	Neen
Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist:	neen

Rijksoverheid

Elektronische facturering:	Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing:	ja
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	ja

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Oost-Brabant
Informatie over de termijnen voor beroep:	Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor gunning van de overeenkomst ontvangen een motivatie van de redenen tot afwijzing. De aanbestedende dienst hanteert een periode van twintig dagen vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de inschrijvers totdat de overeenkomst definitief wordt gegund. Als binnen die termijn een kort geding tegen de gunningsbeslissing aanhangig is gemaakt, wordt in eerste beginsel de definitieve overeenkomst, in afwachting van de uitspraak van de rechter, opgeschort. Indien de inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig maakt, dan wordt geacht dat de inschrijver afstand heeft gedaan van dit recht en is de inschrijver niet-ontvankelijk in zijn vorderingen, wanneer de inschrijver alsnog een kort geding aanhangig maakt. Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:	Gemeente Land van Cuijk
Organisatie die inschrijvingen verwerkt:	Gemeente Land van Cuijk

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Rechtbank Oost-Brabant
Registratienummer:	82956774
Postadres:	Leeghwaterlaan 8
Stad:	’s-Hertogenbosch
Postcode:	5223 BA
Onderverdeling land (NUTS):	Noordoost-Noord-Brabant (NL413)
Land:	Nederland
E-mail:	info.rechtbanksHertogenbosch@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883621000
Internetadres:	https://www.rechtspraak.nl

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Gemeente Land van Cuijk
Registratienummer:	85028037
Stad:	Boxmeer
Postcode:	5831JX

Rijksoverheid

Onderverdeling land (NUTS):	Noordoost-Noord-Brabant (NL413)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Michiel Bok
E-mail:	m.bok@bizob.nl
Telefoon:	0646737709

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	3078ee55-28c0-43fb-8f1d-469d6e7e1621 - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	11/02/2025 09:04 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	11/02/2025 09:15 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid