

07/08/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: GR Cocensus
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beschrijving: Deze opdracht richt zich op het ontwikkelen, realiseren en ondersteunen van een moderne telefonieoplossing gebaseerd op Microsoft Teams Phone System. Het Contact Center wordt hierin volledig geïntegreerd, met als doel een flexibel inzetbare telefonie- en klantcontactomgeving die altijd en overal toegankelijk is. Zie leidraad

Identificatiecode van de procedure: 918c4e3c-c44b-44c5-b90a-8d8a88e7a023

Interne identificatiecode : 2025-Telefonie-KCC

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Het Klant Contact Center (hierna te noemen; KCC) is een dienst die al geruime tijd bij Cocensus operationeel is. Vanuit het KCC worden burgers en bedrijven over hun belastingvragen te woord gestaan. Deze opdracht richt zich op het ontwikkelen, realiseren en ondersteunen van een moderne telefonieoplossing gebaseerd op Microsoft Teams Phone System. Het Contact Center wordt hierin volledig geïntegreerd, met als doel een flexibel inzetbare telefonie- en klantcontactomgeving die altijd en overal toegankelijk is. Cocensus is op zoek naar een partner met aantoonbare expertise en ruime ervaring in het ontwerpen, realiseren, ondersteunen en migreren van telefonieoplossingen, inclusief een geïntegreerd Contact Center, binnen een bestaande Microsoft Teams-omgeving. Tijdens de overstap naar de nieuwe telefonieomgeving moet de impact op de organisatie tot een minimum worden beperkt, waarbij de continuïteit en veiligheid van de bedrijfsprocessen voortdurend gewaarborgd blijven.

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie : Heemskerk

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Telefonieomgeving Klantcontactcentrum

Beschrijving: Deze opdracht richt zich op het ontwikkelen, realiseren en ondersteunen van een moderne telefonieoplossing gebaseerd op Microsoft Teams Phone System. Het Contact Center wordt hierin volledig geïntegreerd, met als doel een flexibel inzetbare telefonie- en klantcontactomgeving die altijd en overal toegankelijk is. Zie leidraad

Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Cocensus is voornemens een overeenkomst af te sluiten met één (1) Opdrachtnemer voor de vernieuwing van de telefonieomgeving. De initiële looptijd van de overeenkomst bedraagt vier (4) jaar, met de mogelijkheid tot verlenging met vier (4) keer een periode van één (1) jaar.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie : Heemskerk

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 96 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 4

Overige informatie over verlengingen: De initiële looptijd van de overeenkomst bedraagt vier (4) jaar, met de mogelijkheid tot verlenging met vier (4) keer een periode van één (1) jaar.

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Aangeboden oplossing

Beschrijving: Aangeboden oplossing

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

Criterium:

Type:	Kwaliteit
Naam:	Presentatie
Beschrijving:	Presentatie
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20

Criterium:

Type:	Prijs
Naam:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	50

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	GR Cocensus - Rechtbank Noord-Holland
-------------------------------------	---------------------------------------

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	GR Cocensus
---	-------------

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	GR Cocensus - Rechtbank Noord-Holland
---	---------------------------------------

Organisatie die het contract ondertekent:	GR Cocensus
---	-------------

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving: 607 008 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	Interstellar IT Services B.V.
-----------------	-------------------------------

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	1
--	---

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

Waarde van de aanbesteding:	607 008 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	neen
De inschrijving is een variant:	neen
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	CON-0001
Titel:	P1 Telefonieomgeving Klantcontactcentrum
Datum waarop de winnaar is gekozen:	17/06/2025
Datum van sluiting van het contract:	07/08/2025
Organisatie die het contract ondertekent:	GR Cocensus

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 :	3
---	---

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

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname :	0
---	---

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen
---------------------------------------	----------------

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname :	3
---	---

Bereik van de inschrijvingen:

Waarde van de laagste ontvankelijke inschrijving:	607 008 Euro
---	--------------

Waarde van de hoogste ontvankelijke inschrijving:	682 478 Euro
---	--------------

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	GR Cocensus
Registratienummer:	1459785
Postadres:	De Trompet 2700
Stad:	HEEMSKERK
Postcode:	1967DD

Onderverdeling land (NUTS): IJmond (NL323)
Land: Nederland
Contactpunt: Stefan Tromp
E-mail: Belastingen@cocensus.nl
Telefoon: +31 235563400
Fax: +31 235563559
Internetadres: <http://www.cocensus.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Noord-Holland
Postadres: Simon de Vrieshof 1
Stad: Haarlem
Postcode: 2019 HA
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Land: Nederland
E-mail: centralebalie.rb-nho@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883616100
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Noord-Holland
Postadres: Simon de Vrieshof 1
Stad: Haarlem
Postcode: 2019 HA
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Land: Nederland
E-mail: centralebalie.rb-nho@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883611198
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: Interstellar IT Services B.V.
Omvang van de ondernemer: Groot
Registratienummer: 06086913
Postadres: Hengelsestraat 501
Stad: ENSCHEDE
Postcode: 7521AG
Onderverdeling land (NUTS): Twente (NL213)
Land: Nederland

E-mail: aanbestedingen@interstellar.nl

Telefoon: +31 883992200

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

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze
percelen: LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: 685c6556-dde5-44bb-a4ad-4f00afee03a4 - 01

Type formulier: Resultaat

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

Verzenddatum van de
aankondiging: 07/08/2025 09:48 +02:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands