

10/04/2025

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

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 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

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 07/05/2025 12:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/374468>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening : Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/374468>

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: 21/05/2025 12:00 +02:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig 85 Dag

moet blijven:

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 21/05/2025 12:00 +02:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de

opdracht moet

plaatsvinden binnen het kader van programma's

Neen

voor maatwerkbedrijven

:

Elektronische

facturering:

Vereist

Er zal worden

gebruikgemaakt van

elektronische

orderplaatsing:

neen

Er zal worden

gebruikgemaakt van

elektronische betaling:

neen

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

verzoeken tot deelname

ontvangt:

GR Cocensus

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 die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 454d7e73-8f5e-4a51-afea-82cbad0e2b08 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 10/04/2025 16:27 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands