

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Stichting Gilde Opleidingen

Nationale identificatie:

562032615

Postadres:

Kasteel Hillenraedtstraat 1

Plaats:

Roermond

NUTS-code:

NL

Postcode:

6043 HA

Land:

NL

Contactpersoon:

Marcel Heugen

Telefoon:

+31 610946968

E-mail:

o.heugen@rocgilde.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.gildeopleidingen.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op:

<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/publicatie/akid/4445d979532f4499926fc7e41af161ee>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/publicatie/akid/4445d979532f4499926fc7e41af161ee>

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Publiekrechtelijke instelling

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Onderwijs

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Aanbesteding Software Klant ContactCenter KCC

Referentienummer: EA202002VSMH

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

72000000 - IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Voor het te implementeren klanten contact centrum / de klantenservice wordt gezocht naar een software systeem wat bij kan dragen aan de doelstelling om locatie-onafhankelijk uniforme, eenduidige en klantgerichte, multichannel dienstverlening te kunnen bieden. Waarbij eenieder die contact zoekt met Gilde zoveel als mogelijk in één klantcontact geholpen wordt.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

48510000 - Communicatiesoftware

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

6043ha

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

Het betreft software voor een klantcontact centrum wat kan koppelen met diverse (onderwijs)applicaties zodat de meest mogelijk gestelde vragen centraal beantwoord kunnen worden.

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: K1 Eisen en Wensen

Weging: 15

Kwaliteitscriterium

Naam: K2 Visie Omnichannel en klantgerichtheid

Weging: 6

Kwaliteitscriterium

Naam: K3 Plan van aanpak en implementatie

Weging: 16

Kwaliteitscriterium

Naam: K4 Beschikbaarheid en SLA

Weging: 10

Kwaliteitscriterium

Naam: K5 Referentieproject

Weging: 6

Kwaliteitscriterium

Naam: K6 Schaalbaarheid

Weging: 7

Kwaliteitscriterium

Naam: K7 Demonstratie en gebruiksvriendelijkheid

Weging: 15

Kostencriterium

Naam: K8 Prijs

Weging: 25

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel

Aanvang: 17/07/2021

Einde: 17/07/2024

Deze opdracht kan worden verlengd: neen

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi

-

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

III.1) VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

III.1.1) Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Lijst en beknopte beschrijving van de voorwaarden:

- Geen crimineel verleden

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

-

Eventuele minimumeisen:

-

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

-

Eventuele minimumeisen:

-

III.1.5) Informatie over voorbehouden opdrachten

-

III.2) VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

III.2.1) Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep

-

III.2.2) Voorwaarden inzake de uitvoering van de opdracht:

-

III.2.3) Inlichtingen over het personeel dat verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de opdracht

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: -

IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 17/12/2020 Plaatselijke tijd: 10:00

IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden:

Datum: -

IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:

- NL

IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

Looptijd in maanden: 3 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 17/12/2020 Plaatselijke tijd: 10:30

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT

Periodieke opdracht: neen

VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS

-

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Roermond

Postadres:

Wilem II singel 67

Plaats:

Roermond

Postcode:

6041 HR

Land:

NL

E-mail:

info@rechtspraak.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

-

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

04/11/2020