

**AANKONDIGING VAN EEN GEGUNDE OPDRACHT  
RESULTATEN VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE**

**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](mailto:o.heugen@rocgilde.nl)

Fax:

-

**Internetadres(sen)**

Hoofdadres:

<http://www.gildeopleidingen.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

**I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING**

-

#### **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.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

#### II.1.7) Totale waarde van de aanbesteding (exclusief btw)

-

### 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**

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 Demonstrati en gebruiksvriendelijkheid

Weging: 15

Kostencriterium

Naam: K8 Prijs

Weging: 25

#### **II.2.11) Inlichtingen over opties**

Opties: neen

#### **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 IV: PROCEDURE

### **IV.1) BESCHRIJVING**

#### **IV.1.1) Type procedure**

Openbare procedure

#### **IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel**

-

#### **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: 2020/S 218-535642

#### **IV.2.8) Inlichtingen over de stopzetting van een dynamisch aankoopstelsel**

-

#### **IV.2.9) Inlichtingen over de stopzetting van een oproep tot mededinging in de vorm van een vooraankondiging**

-

## AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

**Opdracht nr.:** -

**Perceel nr.:** -

**Benaming:** -

Een opdracht/perceel wordt gegund: neen

### V.1) INLICHTINGEN OVER NIET-GUNNING

De opdracht/het perceel wordt niet gegund

Andere redenen (stopzetting van de procedure)

## AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

### **VI.3) NADERE INLICHTINGEN**

Inschrijvingen bleken ver boven budget en momenteel niet haalbaar. Er zal opnieuw gekeken worden naar de behoeften en op termijn een nieuwe aanbesteding geplaatst worden.

### **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](mailto: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**

-

09/03/2021

I. II. IV. V. VI.

---

## **VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING**

09/03/2021