

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT - SPECIALE SECTOREN

Diensten

Richtlijn 2014/25/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE INSTANTIE

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

NS Groep N.V.

Nationale identificatie:

41680548

Postadres:

Laan van Puntenburg 100

Plaats:

UTRECHT

NUTS-code:

NL

Postcode:

3511ER

Land:

NL

Contactpersoon:

Kasper Osterhaus

Telefoon:

+31 886713319

E-mail:

procurementsupport@ns.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.ns.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

<http://www.nsprocurement.nl/contact>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

een ander adres:

Officiële benaming:

NS Procurement: Door inloggegevens aan te vragen bij NS procurement (Servicecenter) en met deze gegevens in te loggen in Ariba Sourcing, kunt u de betreffende documenten inzien.

Nationale identificatie:

-

Postadres:

Laan van Puntenburg 100

Plaats:

Utrecht

NUTS-code:

NL

Postcode:

3511 ER

Land:

NL

Contactpersoon:

NS Procurement (Servicecenter)

Telefoon:

+31 886713319

E-mail:

Procurementsupport@NS.NL

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.nsprocurement.nl/contact>

Adres van het kopersprofiel:

-

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/publicatie/akid/ddaf1db2892ba71e78730d2d94507373>

het volgende adres:

Officiële benaming:

NS Procurement: Door inloggegevens aan te vragen bij NS procurement (Servicecenter) en met deze gegevens in te loggen in Ariba Sourcing, kunt u de betreffende documenten inzien.

Nationale identificatie:

-

Postadres:

Laan van Puntenburg 100

Plaats:

Utrecht

NUTS-code:

NL

Postcode:

3511 ER

Land:

NL

Contactpersoon:

NS Procurement

Telefoon:

+31 886713319

E-mail:

Procurementsupport@NS.NL

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.nsprocurement.nl/contact>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.6) HOOFDACTIVITEIT

- Andere activiteit: Vervoer met trein

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Omnichannel contactcenter platform

Referentienummer: WS2516543240

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

NS is op zoek naar een Omnichannel Routeringsplatform inclusief WFM en QM voor minimaal de volgende klantcontactkanalen: telefonie (in- en outbound), (proactive) livechat, social media (twitter, facebook, instagram, ...), email en whatsapp.

De opdracht omvat:

- De levering van het platform en benodigde applicaties waaronder ook toekomstige aanvulling c.q. wijzigingen, innovaties en ontwikkelingen;
- Implementatie en beheer;
- CCaaS, SaaS gerelateerde onderdelen;
- Wijzigingen doorvoeren / impact vaststellen op het platform veroorzaakt door wijzigingen op aanpalende systemen.

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:

48000000 - Software en informatiesystemen

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

NUTS-code:

NL310 Utrecht

Voornaamste plaats van uitvoering:

-

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

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

Aanbesteding

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 1

Prijs

Weging: 1

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

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

Looptijd in maanden: 60

Deze opdracht kan worden verlengd: neen

II.2.9) Inlichtingen over de beperkingen op het aantal gegadigden dat wordt uitgenodigd

-

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 IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging

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: 29/06/2021 Plaatselijke tijd: 14:00

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:

- EN

- NL

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

-

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

-

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:

Rechtbank Midden Nederland

Postadres:

Vrouwe Justitiaplein 1

Plaats:

Utrecht

Postcode:

3511 EX

Land:

NL

E-mail:

midden-nederland@rechtspraak.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<https://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

25/05/2021