

**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:

Shared Service Centrum Ons

Nationale identificatie:

70046069

Postadres:

Luttenbergstraat 2

Plaats:

Zwolle

NUTS-code:

NL

Postcode:

8012EE

Land:

NL

Contactpersoon:

Theo de Heer

Telefoon:

+31 384984105

E-mail:

inkoop@ssc-ons.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.ssc-ons.nl/>

Adres van het kopersprofiel:

<https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/393192>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Regionale of plaatselijke instantie

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Callcenter applicatie

Referentienummer: SSC Ons

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

De telefooncentrales van SSC Ons en haar partners worden vervangen door Microsoft Teams phone system als gevolg van end of life, einde maintenance contracten en het niet meer voldoen aan hedendaagse telefonie functionaliteit. SSC Ons maakt of gaat gebruik maken van de M365 E5 licenties. Microsoft Teams phone system biedt echter onvoldoende functionaliteit voor callcenters, zoals een KCC, service en helpdesk. Deze scope van deze aanbesteding is: - de levering van een omnichannel callcenter applicatie met callcenter functies voor: o 6 partners met elk een eigen Microsoft Teams Tenant o # 25 klantengangen o # 175 callcenter agents verdeeld over # 125 callcenter en # 50 omnichannel agents o # 25 supervisors o # 25 wallboards o # 5 Integraties met zaaksystemen o Trainingen voor alle agents en supervisors - Integratie en aansluiting met bestaande SSC-Ons infrastructuur componenten zoals Microsoft Teams, direct routing en de werkplek.

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:

48000000 - Software en informatiesystemen

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79510000 - Telefoonbeantwoordingsdiensten

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

Zwolle

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

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

De telefooncentrales van SSC Ons en haar partners worden vervangen door Microsoft Teams phone system als gevolg van end of life, einde maintenance contracten en het niet meer voldoen aan hedendaagse telefonie functionaliteit. SSC Ons maakt of gaat gebruik maken van de M365 E5 licenties. Microsoft Teams phone system biedt echter onvoldoende functionaliteit voor callcenters, zoals een KCC, service en helpdesk. Deze scope van deze aanbesteding is: - de levering van een omnichannel callcenter applicatie met callcenter functies voor: o 6 partners met elk een eigen Microsoft Teams Tenant o # 25 klantengangen o # 175 callcenter agents verdeeld over # 125 callcenter en # 50 omnichannel agents o # 25 supervisors o # 25 wallboards o # 5 Integraties met zaaksystemen o Trainingen voor alle agents en supervisors - Integratie en aansluiting met bestaande SSC-Ons infrastructuur componenten zoals Microsoft Teams, direct routing en de werkplek.

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 600

Prijs

Weging: 400

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: 2022/S 030-076130

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.: 1

Perceel nr.: -

Benaming: Callcenter applicatie

Een opdracht/perceel wordt gegund: neen

V.1) INLICHTINGEN OVER NIET-GUNNING

De opdracht/het perceel wordt niet gegund

Er zijn geen inschrijvingen of deelnemingsaanvragen ontvangen, of deze zijn allemaal afgewezen

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

rechtbank arrondissement Overijssel

Postadres:

-

Plaats:

Zwolle

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

-

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

19/05/2022