

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

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:

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

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=323398&B=CTMSOLUTION

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=323398&B=CTMSOLUTION

het hierboven vermelde adres

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.1.5) 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:

-

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

De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

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

Aanvang: 16/05/2022

Einde: 01/04/2026

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met twee verlengingen van maximaal 24 maanden, elk, te verlengen en een transitie verlenging van maximaal 12 maanden

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

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: 31/03/2022 Plaatselijke tijd: 12:00

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

-

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 31/03/2022 Plaatselijke tijd: 12:00

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:

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:

-

09/02/2022

I. II. IV. VI.

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

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

07/02/2022