

## AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

### Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

#### I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Stichting Hogeschool Utrecht

Nationale identificatie:

30140523

Postadres:

Padualaan 99

Plaats:

Utrecht

NUTS-code:

NL310

Postcode:

3584CH

Land:

NL

Contactpersoon:

ROB VAN DEN BERG

Telefoon:

+31 653408064

E-mail:

[rob.vandenberg@hu.nl](mailto:rob.vandenberg@hu.nl)

Fax:

-

#### Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.hu.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://hub.negometrix.com/buyer/15912>

#### I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

#### I.3) COMMUNICATIE

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

<https://hub.negometrix.com/today/13766>

**Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op**

het hierboven vermelde adres

**Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend**

via elektronische weg op:

<https://hub.negometrix.com/today/13766>

**I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST**

Publiekrechtelijke instelling

**I.5) HOOFDACTIVITEIT**

- Onderwijs

## AFDELING II: VOORWERP

### II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

#### II.1.1) Benaming

CPaaS

Referentienummer: HU.INK.2021.080

#### II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

72212510 - Diensten voor ontwikkeling van communicatiesoftware

Subcategorie:

-

#### II.1.3) Type opdracht

Diensten

#### II.1.4) Korte beschrijving

Voor de vervanging en verbreding van het huidige Contact Center software naar een Contact Center platform zoekt de HU een partner die invulling geeft aan een alternatief voor de Anywhere365 software. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Contact Center functionaliteiten zoals multichannel, contact management (inclusief Self Service management & chatbot management), multilingual support, Workforce Engagement Management, call routing, openingstijden, IVR, CTI et cetera op basis van CPaaS (Contact Center as a Service).

#### II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 800 000,00 Munt: EUR

#### 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:

-

Hoofdcategorie:

72260000 - Diensten in verband met software

Subcategorie:

-

## **II.2.3) Plaats van uitvoering**

NUTS-code:

NL310 Utrecht

Voornaamste plaats van uitvoering:

Utrecht

## **II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:**

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

Voor de vervanging en verbreding van het huidige Contact Center software naar een Contact Center platform zoekt de HU een partner die invulling geeft aan een alternatief voor de Anywhere365 software. Hierbij wordt gebruik gemaakt van Contact Center functionaliteiten zoals multichannel, contact management (inclusief Self Service management & chatbot management), multilingual support, Workforce Engagement Management, call routing, openingstijden, IVR, CTI et cetera op basis van CPaaS (Contact Center as a Service).

## **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: 800 000,00 Munt: EUR

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

Looptijd in maanden: 36

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

3 keer de mogelijkheid om te verlengen met 24 maanden

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

Beoogd minimumaantal: 1

Maximumaantal: 5

Objectieve criteria voor de beperking van het aantal gegadigden:

1 Kwaliteitsborging performance

2 Borging van de veiligheid en privacy van gegevens en omgeving

3 Ervaring met het integreren met andere systemen

4 Beheer

5 Ondersteuning van Opdrachtgever

### **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:**

Zie selectieleidraad

## 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:

Zie selectieleidraad

#### III.1.2) Economische en financiële draagkracht

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

#### III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

#### 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

Concurrentiegerichte dialoog

#### 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

Gebruikmaking van een procedure in achtereenvolgende fasen waarbij geleidelijk het aantal te bespreken oplossingen of ter onderhandeling openstaande inschrijvingen wordt beperkt

#### 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: 17/03/2022 Plaatselijke tijd: 12:00

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

Datum: 19/04/2022

**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**

-

## 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:

-

Plaats:

Utrecht

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:

Op de aanbestedingsprocedure, de gunningsbeslissing, de overeenkomst en eventuele geschillen ter zake isuitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de

bij de aanbesteding betrokken partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd bij de rechtbank Midden-Nederland.

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

-

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

14/02/2022