

**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 Hogeschool Utrecht

Nationale identificatie:

30140523

Postadres:

Padualaan 99

Plaats:

Utrecht

NUTS-code:

NL

Postcode:

3584CH

Land:

NL

Contactpersoon:

ROB VAN DEN BERG

Telefoon:

+31 653408064

E-mail:

rob.vandenberg@hu.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.hu.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://s2c.mercell.com/buyer/15912>

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

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.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 216 000,00

Munt: EUR

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:

NL31 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)

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

Kwaliteitscriterium

Naam: Plan van Aanpak

Weging: 150

Kwaliteitscriterium

Naam: Partnerschap

Weging: 150

Kwaliteitscriterium

Naam: Impact van Flexibiliteit en Schaalbaarheid op het Communications Platform

Weging: 150

Prijs

Weging: 557

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

Concurrentiegerichtte dialoog

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

Er is gebruikgemaakt van een 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 035-089437

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: CPaaS

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

V.2.1) Datum van de sluiting van de overeenkomst:

20/12/2022

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 3

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: 2

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: 0

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit landen die geen lid zijn van de EU: 0

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: 3

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Pegamento B.V.

Nationale identificatie:

-

Postadres:

-

Plaats:

Zeist

NUTS-code:

NL

Postcode:

-

Land:

NL

Telefoon:

-

E-mail:

-

Fax:

-

Internetadres:

-

De contractant is een mkb-bedrijf: ja

V.2.4) Inlichtingen over de waarde van de opdracht/het perceel (exclusief btw)

Aanvankelijk geraamde totale waarde van de opdracht/het perceel:
270 000,00

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 216 000,00

Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

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:

-

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

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

09/03/2023