

Netherlands-Zoetermeer: IT services: consulting, software development, Internet and support
OJ S 87/2021 05/05/2021
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Dunea nv
Postal address: Plein van de Verenigde Naties 11
Town: Zoetermeer
NUTS code: NL33 Zuid-Holland
Postal code: 2719 EG
Country: Netherlands
E-mail: p.deursen@dunea.nl
Internet address(es):
Main address: <https://www.dunea.nl>
Address of the buyer profile: <https://www.dunea.nl>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://portal.negometrix.com/index.cfm?action=sourcing:_requestform.subscribe&document=5AB41E81-9952-F495-D6E93D1AA1F40E5E
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Water

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Omnichannel contact center oplossing

II.1.2. Main CPV code

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Dunea is op zoek naar een cloud gebaseerde contract center oplossing die meerdere kanalen integreert en daardoor voorziet in een 360-klantbeeld. Dunea verwacht een oplossing die De volgende mogelijkheden biedt:
— vaste toestellen op vaste werkplekken op de kantoorlocatie,
— softphone-oplossingen op kantoor, remote en/of thuis,

— smartphones voor thuiswerkplekken i.s.m. softphone.

De oplossing dient te worden geïntegreerd met andere klantsystemen (ERP, CRM) die bij Dunea in gebruik zijn, of zullen worden genomen

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

48000000 Software package and information systems

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL33 Zuid-Holland

II.2.4. Description of the procurement

Binnen de scope van deze aanbesteding valt:

Het leveren en hosten van de Contact center oplossing als dienst;

Het leveren en plaatsen van vaste toestellen;

Het adviseren, begeleiden, installeren en configureren van de Contact center oplossing inclusief de koppelingen naar andere systemen;

Het migreren van bestaande Contact center data naar de nieuwe oplossing;

Het voorzien van support op geleverde software en hardware. Dit betreft onder andere:

— Upgrades en updates op de software,

— Licenties,

— Reparatie, vervanging en uitbreiding van de vaste toestellen,

— Accessoires zoals headsets,

— Wallboards.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 120

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

De uitbreiding van de scope en de doorontwikkeling in een latere fase (zie paragraaf 1.3.5 van de selectieleidraad) wordt gezien als een

Optie in de overeenkomst. De reden dat dit als optie is opgenomen is, omdat op dit moment niet met zekerheid

Kan worden gesteld dat de genoemde Microsoft Systemen de daadwerkelijke oplossingen worden. Dunea heeft

Nadrukkelijk geen afnameverplichting op de in paragraaf 1.3.5 beschreven optie, maar het aanbieden van deze optie is wel verplicht voor inschrijvers.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Restricted procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 01/06/2021 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 3 (from the date stated for receipt of tender)

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1.

Review body

Official name: Rechtbank Den Haag

Town: Den Haag

Country: Netherlands

VI.5. Date of dispatch of this notice

30/04/2021