

Belgium-Melle: IT services: consulting, software development, Internet and support

OJ S 201/2021 15/10/2021

Contract award notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Fluvius System Operator cv, werkende in opdracht en voor rekening van Fluvius Antwerpen, Fluvius Limburg, Gaselwest, Imewo, Fluvius West, Intergem, Iveka, Iverlek, PBE, Riobra en Sibelgas die allen als aanbesteder beschouwd worden

National registration number: 0477.445.084_18950

Postal address: Brusselsesteenweg 199

Town: MELLE

NUTS code: BE234 Arr. Gent

Postal code: 9090

Country: Belgium

Contact person: Wim Veys

E-mail: aankoop.ict@fluvius.be

Internet address(es):

Main address: <http://www.fluvius.be>

Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=425278>

I.2. Information about joint procurement

The contract is awarded by a central purchasing body

I.6. Main activity

Other activity:

'Productie, vervoer en distributie van gas en warmte, elektriciteit, riolering en kabel'

Section II: Object

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

Digitale kanalen

Reference number: Fluvius-FLU20IT011-F06_0

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

Klantenservice is vandaag veel meer dan enkel bereikbaar zijn via telefoon. Er zijn heel veel mogelijke contactpunten waarlangs klanten Fluvius kunnen bereiken: digitaal en niet-digitaal.

In lijn met onze visie 'klant centraal' willen we hem een fijne klantreis laten ervaren waarbij de verschillende kanalen die hij consulteert, overvloeien in elkaar zonder dat hij daar hinder van ondervindt. Zijn perceptie hangt af van zijn totaalervaring over alle kanalen heen. Fluvius bouwt ook systematisch verder aan een digitale (self) service.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

48500000 Communication and multimedia software package, 48000000 Software package and information systems, 48445000 Customer Relation Management software package

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE2 Vlaams Gewest

II.2.4. Description of the procurement

In scope van dit aankooptraject, zit het opzetten van een platform waaraan uiteenlopende digitale kanalen en het contactcenter platform van De Stroomlijn kunnen gekoppeld worden ter behandeling van online conversaties van Fluvius-klanten:

- Asynchrone messaging kanalen (bv. WhatsApp, Facebook messenger, sms...);
- Synchrone messaging kanalen (bv. in web chat, in app chat, ...);
- Social listening (monitoring social mediakanalen bv. Twitter, Facebook, ...);
- Bots (voor bv. opvraging EAN-codes, Klantidentificatie, premies, ...);
- Co-browsing ter ondersteuning van de self-service modules en ons klantenportaal mijnfluvius.be;
- Koppelingen met bestaande systemen zoals bv. Het contactcenter platform van De Stroomlijn en CRM en de huidige kennissystemen.

Vlaamse nutsbedrijven kunnen hiervan op termijn gebruik maken.

Out-of scope van deze procedure zijn volgende zaken:

- Het contactcenter platform bij De Stroomlijn en de telefonieoplossingen bij Fluvius;
- Traditionele kanalen zoals bijvoorbeeld webcontactformulieren.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Plan van aanpak en kwaliteit / Weighting: 50

Cost criterion - Name: Prijs in TCO / Weighting: 50

II.2.11. Information about options

Options: no

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

Dit betreft een aankondiging van gunning opdracht

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1.

Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2020/S 207-505882](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a periodic indicative notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

15/07/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 1

Number of tenders received by electronic means: 4

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Delaware Consulting

Postal address: kapel ter brede 86

Town: Kortrijk

NUTS code: BE Belgique / België

Country: Belgium

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Dit betreft een aankondiging van gunning

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Raad van State
Postal address: Wetenschapsstraat 33
Town: BRUSSEL
Postal code: 1040
Country: Belgium
Internet address: <http://www.raadvanstate.be>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Raad van State
Postal address: Wetenschapsstraat 33
Town: BRUSSEL
Postal code: 1040
Country: Belgium
Internet address: <http://www.raadvanstate.be>

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Raad van State
Postal address: Wetenschapsstraat 33
Town: BRUSSEL
Postal code: 1040
Country: Belgium
Internet address: <http://www.raadvanstate.be>

VI.5. Date of dispatch of this notice

12/10/2021