

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Stichting Open Nederland

Nationale identificatie:

521835103

Postadres:

Burggravenlaan 1

Plaats:

Leiden

NUTS-code:

NL33

Postcode:

2313HM

Land:

NL

Contactpersoon:

-

Telefoon:

-

E-mail:

projectbureau@procurement.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<https://www.stichtingopennederland.nl/>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

https://portal.negometrix.com/index.cfm?action=sourcing:_requestform.subscribe&document=8C7FFD46-D653-3967-4277F24594043A18

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Publiekrechtelijke instelling

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Contactcenter - Stichting Open Nederland

Referentienummer: -

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79510000 - Telefoonbeantwoordingsdiensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

De Stichting heeft op dit moment al een eigen helpdesk (schriftelijk/via self service portaal) voor onder meer de teststraten, organisatoren van evenementen en brancheorganisaties, maar heeft nu hulp nodig van een externe partij die het contact met de burgers over het proces rondom het testen op zich neemt.

De stichting kan geen specifieke aantallen noemen. Naar schatting zullen 5 tot 20% van de bezoekers contact opnemen met de helpdesk. De piekmomenten hiervan kunnen echter variëren. Op een dag kunnen er evenementen plaatsvinden waar in totaal 10.000 bezoekers op af komen, dit aantal kan echter oplopen tot 225.000 per dag naarmate er meer testcapaciteit en evenementen plaatsvinden.

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)

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL33 Zuid-Holland

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)

De Stichting heeft op dit moment al een eigen helpdesk (schriftelijk/via self service portaal) voor onder meer de teststraten, organisatoren van evenementen en brancheorganisaties, maar heeft nu hulp nodig van een externe partij die het contact met de burgers over het proces rondom het testen op zich neemt. Omdat er op zeer korte termijn, op grote schaal getest wordt, zoekt de Stichting Open Nederland een contactcenter die in eerste instantie het telefonische contact met burgers kan verzorgen. Mogelijk komt daar op een later moment een chat-mogelijkheid bij. Ook is het mogelijk dat telefonisch eerstelijns contact met organisatoren van evenementen en brancheorganisaties hier op een later moment aan wordt toegevoegd.

Omdat het aantal calls van burgers mede afhankelijk is van overheidsbeleid (o.a. de evenementenkalender van de Rijksoverheid), is van het van belang dat de toekomstige Opdrachtnemer snel kan opschalen. Het contactcenter moet (grote) piekactiviteiten rondom evenementen tijdens openingstijden kunnen opvangen en bij sommige evenementen ook na openingstijden in de avond, het weekend of op feestdagen bereikbaar zijn.

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Prijs

Weging: -

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

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

Looptijd in maanden: 6

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De daadwerkelijke aanvangsdatum en looptijd is afhankelijk van het verloop van de corona-epidemie en de mate waarin testen maatschappelijk gezien noodzakelijk en gewenst is.

Stichting Open Nederland en Opdrachtnemer zullen daarom op regelmatige basis overleggen, zodat tijdig kan worden ingespeeld op het eerder aflopen of verlengen van de Overeenkomst .

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 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:

Door het invullen en uploaden van de bijlage ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ gaat Inschrijver akkoord met:

- 1) de verplichte Uitsluitingsgronden in Deel III A en B van het ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ zijn opgenomen;
- 2) de facultatieve Uitsluitingsgronden die in Deel III C van het ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ zijn aangevinkt. Facultatieve Uitsluitingsgronden die gelden ten behoeve van deze aanbesteding zijn:

- a) Schending verplichting o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- b) Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- c) Vervalsing van de mededinging;

Inschrijver dient het ingevulde ‘Uniform Europees Aanbestedingsdocument’ aan haar Inschrijving toe te voegen. In geval van een samenwerkingsverband of hoofdaannemer/ onderaannemer(s) dienen alle deelnemers te voldoen aan de Uitsluitingsgronden (en dit aan te tonen door middel van een ingevuld UEA, zie paragraaf 2.15).

Niet indienen bij Inschrijving, pas na verzoek hiertoe verstrekken:

- Een gedragsverklaring aanbesteden ([HTTPS://WWW.JUSTIS.NL/PRODUCTEN/GVA/](https://www.justis.nl/producten/gva/)), die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
- Een verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk dat Inschrijver een (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepenregister van de Kamer van Koophandel toevoegt aan de Inschrijving van maximaal 6 maanden oud, te rekenen vanaf sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.

Uit deze inschrijving in het handels- en/of beroepenregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken voor tenminste de Inschrijvingssom voor deze Opdracht van degene die de Inschrijving heeft getekend. Mocht degene die het UEA en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaande in te dienen. In het geval van een hoofdaannemer die een beroep doet op onderaannemer(s) dienen zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) het bovenstaande in te dienen.

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

-

Eventuele minimumeisen:

-

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

Ten einde aan te tonen te beschikken over de voornoemde kerncompetentie levert Inschrijver per gevraagde kerncompetentie maximaal één referentie aan welke aan bovenvermelde eisen voldoet.

Gebruik hiervoor Bijlage 2 - 'Referentieformulier'.

Op het referentieformulier dient u uw capaciteit te onderbouwen (aantal locaties, afnameplekken, medewerkers) en het totaal aantal geteste mensen op de 10 dagen die kwalificeren voor de kerncompetentie. Dit laatste dient onderbouwd te worden met omzetcijfers en/of een managementrapportage uit een afsprakenportaal. Bij twijfel kan Stichting Open Nederland een accountant opdracht geven om deze cijfers te controleren. Indien u niet meewerkt aan deze audit wordt uw inschrijving terzijde gelegd, niet verder beoordeeld en maakt uw organisatie geen kans meer op het gegund krijgen van de opdracht.

Eventuele minimumeisen:

Stichting Open Nederland heeft de volgende kerncompetentie vastgesteld die overeenkomt met ervaring op essentiële punten van de Overeenkomst:

- Kerncompetentie: inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar tenminste één maal naar tevredenheid van een opdrachtgever een callcenter verzorgd met een omvang waarbij in de piekmomenten 4.000 bellers per dag te woord zijn gestaan, waarbij deze pieken tevens binnen en buitende de reguliere openingstijden plaatsvonden.

Hoofdaannemer-onderaannemer(s)

Stichting Open Nederland kan van de winnende Inschrijver(s) verlangen dat zij, indien zij gebruik maakt van een of meer onderaannemers om zich te kwalificeren voor de Overeenkomst, de bewijsstukken overlegt waaruit blijkt dat zij bij de uitvoering van de Opdracht ook werkelijk gebruik kan maken van de betreffende onderaannemer(s) en welk gedeelte van de onderhavige Opdracht zij (eventueel) in onderaanneming wil geven. Tevens kan Stichting Open Nederland verlangen dat de winnende Inschrijver(s), per onderaannemer, een verklaring van de betreffende onderaannemer overlegt waarin deze aangeeft bereid te zijn de genoemde werkzaamheden uit te voeren.

Indien de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid onderwijs- en beroepskwalificaties betreffen als bedoeld in bijlage XII, deel II, onder f, van richtlijn 2014/24/EU, of betrekking hebben op relevante beroepservaring mag een ondernemer zich slechts beroepen op de bekwaamheid van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon indien laatstgenoemde de werken of diensten waarvoor die bekwaamheid is vereist, zal verrichten .

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

Openbare procedure

Versnelde procedure

Motivering:

Stichting Open Nederland is opgericht en snel van start gegaan met als doel om op zeer korte termijn de gewenste testcapaciteit te realiseren. Daarom wordt nu met spoed een contactcenter gezocht die snel kan opschalen en het contact over de procedure rondom het testen met burgers kan verzorgen. Het doorlopen van een Europese aanbestedingsprocedure volgens de reguliere termijnen, zou te veel tijd kosten. Daarom wordt gebruik gemaakt van de in de Aanbestedingswet 2012 geboden mogelijkheid om de deze termijn te verkorten.

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: 03/05/2021 Plaatselijke tijd: 10:00

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

De inschrijving moet geldig blijven tot: 02/06/2021

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 03/05/2021 Plaatselijke tijd: 10:15

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

Stichting Open Nederland heeft tijdens de inschrijvingstermijn één vragenronde voorzien. Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie (via de berichtenfunctionaliteit van Negometrix4) zullen door Stichting Open Nederland geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk op genoemde data aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door publicatie van een Nota van Inlichtingen via Negometrix4. Na 23 april 2021, 12:00 uur heeft de Inschrijver zijn recht ten aanzien van het inwinnen van informatie of het doen van voorstellen verwerkt.

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank Den Haag

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

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:

Gedurende een periode van 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing, is het Stichting Open Nederland niet toegestaan de Overeenkomst te gunnen en een Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver.

In geval binnen de bovengenoemde termijn een voorlopige voorziening is gevraagd, zal Stichting Open Nederland de uitkomst van dat kort geding respecteren, maar behoudt zij zich wel het recht voor om vooruitlopend op de uitkomst van het kort geding omwille van het spoedeisende karakter van de opdracht met de voorlopige winnaar een tijdelijke overeenkomst te sluiten. Dit, om zo in afwachting van de uitkomst van het kort geding toch alvast met de dienstverlening te kunnen aanvangen. Dergelijke tijdelijke afspraken laten onverlet dat de Stichting zich aan de uiteindelijke uitkomst van het kort geding zal committeren.

Iedere belanghebbende die het, ondanks een eventuele nadere (mondelinge) toelichting door Stichting Open Nederland niet met de mededeling van de gunningsbeslissing eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Den Haag. Belanghebbende dient hiertoe over te gaan binnen 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn. Ingeval belanghebbende een voorlopige voorziening vraagt dient hij, in het belang van een snelle en goede voortgang, de contactpersoon, vermeld in paragraaf 2.3, hiervan tijdig op de hoogte te stellen door het opsturen van de kopie dagvaarding.

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

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

16/04/2021