

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Stichting Sanquin Bloedvoorziening

Nationale identificatie:

41217565

Postadres:

Plesmanlaan 125

Plaats:

Amsterdam

NUTS-code:

NL

Postcode:

1066 CX

Land:

NL

Contactpersoon:

Karl Muusse

Telefoon:

-

E-mail:

K.muusse@sanquin.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.sanquin.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=140867>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

<https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=140867>

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

- Gezondheid

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Europese aanbesteding Customer Service Diensten

Referentienummer: 2019(A)000656

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Sanquin organiseert een Europese aanbesteding voor gedeeltelijke uitbesteding van de activiteiten van het Donor Service Centrum van Sanquin Bloedbank.

Inhoud aanbesteding

- * Het verzorgen van klant (donor) contacten (telefonie, e-mail en webcare)
- * Het verzorgen van data-entry werkzaamheden
- * Het mogelijk (optioneel voor Sanquin) uitvoeren van nieuwe werkzaamheden voor het Donor Service Centrum, zoals service calls en een winback programma.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 0,01 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:

79512000 - Telefonisch informatiecentrum

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

Amsterdam

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 Sanquin Bloedvoorziening organiseert een Europese aanbesteding voor gedeeltelijke uitbesteding van de activiteiten van het Donor Service Centrum van Sanquin Bloedbank.

Inhoud aanbesteding

- * Het verzorgen van klant (donor) contacten (telefonie, e-mail en webcare)
- * Het verzorgen van data-entry werkzaamheden
- * Het mogelijk (optioneel voor Sanquin) uitvoeren van nieuwe werkzaamheden voor het Donor Service Centrum, zoals service calls en een winback programma.

Doel aanbesteding

Doel van de aanbesteding is te komen tot één contract voor een flexibele, professionele dienstverlener die optimaal en in opdracht van de Bloedbank bijdraagt aan de vastgestelde doelstellingen van het Donor Service Center.

Waarom meedoen?

Sanquin nodigt u van harte uit deel te nemen aan deze aanbesteding. We denken dat deze tender een interessante opdracht voor u kan zijn en wel om de volgende redenen:

1. Sanquin is een unieke organisatie, van vitaal belang voor de Nederlandse samenleving. Op grond van de Wet inzake Bloedvoorziening is Sanquin als enige organisatie in Nederland aangewezen om zorg te dragen voor de voorziening in de behoefte aan kort houdbare bloedproducten.

Sanquin is een not for profitorganisatie, dus zonder winstoogmerk.

2. Professionaliteit van de Donorcontacten: Van klantcontact naar Value Centre
Zonder donors kunnen we onze maatschappelijke taak niet uitvoeren. We vinden het belangrijk om in contact te staan met onze donors, zodat zij zich onderdeel voelen van de organisatie en onze missie. Voor een goede binding met onze donors is het belangrijk dat zij tevreden zijn over de service die wij bieden en de manier waarop wij als organisatie communiceren.

We realiseren ons dat we in de kwaliteit van de donorcontacten nog veel te winnen hebben. We zoeken een partij die ons kan helpen groeien naar een value center: een Donor Service Center 2.0. Om dit te bereiken willen we, wat we noemen, een "learning partnership" aangaan, omdat we geloven dat we met gebundelde krachten meer kunnen bereiken.

3. Volume

De opdracht in deze aanbesteding omvat een serieus volume. Het gaat om de volgende aantallen per maand:

- a) Telefonie inbound: Gemiddeld aantal calls: 33.000
- b) Telefonie outbound: Gemiddeld aantal records: 9.000
- c) E-mail (klantcontact): Gemiddeld aantal e-mails: 2.300
- d) Webcare: Gemiddeld aantal uur per maand: 250
- e) Data entry: Gemiddeld aantal mutaties: 20.000

N.B.: Alle bovenstaande cijfers zijn een inschatting en bij benadering en aan wijzigingen onderhevig. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend!

4. Dialoog

Vanwege het unieke en innovatieve karakter van de gevraagde dienstverlening hebben we gekozen voor de dialoogprocedure. Sanquin wenst graag in deze dialoogprocedure met geselecteerde bedrijven, vast te stellen op welke wijze haar behoefte aan huidige en met name toekomstige dienstverlening zo kan worden ingericht dat dat goed past bij de mogelijkheden binnen Sanquin en bij de mogelijkheden die professionele marktpartijen te bieden hebben. Daarin heeft u dus (na de Selectiefase) alle ruimte om bij te dragen en uw inbreng te hebben in het vaststellen van de specificaties van de Opdracht.

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: 0,01 Munt: EUR

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

Aanvang: 01/01/2021

Einde: 01/01/2025

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

Vier maal 1 jaar

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

Beoogd aantal gegadigden: 5

Objectieve criteria voor de beperking van het aantal gegadigden:

Doel is 5 gegadigden te selecteren voor de Offertefase.

Selectiecriteria zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumentatie

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:

Op 20-8-2020, 13.00 - 15.00 uur organiseert Sanquin een informatiebijeenkomst.
Deze zal worden gehouden bij Sanquin Amsterdam, Plesmanlaan 125 Amsterdam.

Als Gegadigde daarbij aanwezig wil zijn (maximaal twee personen per bedrijf) dan graag opgave uiterlijk woensdag 19 augustus 2020, 16.00 uur bij de contactpersoon van Sanquin voor deze tender.

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 aanbestedingsdocumentatie

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:

Zie aanbestedingsdocumentatie

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

Concurrentiegericht dialogoog

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

De aanbesteding betrefft het sluiten van een raamovereenkomst

Raamovereenkomst met één onderneming

In het geval van raamovereenkomsten - motivering voor een looptijd van meer dan vier jaar: Sanquin heeft een ontwikkel- en implementatietraject op het gebied van de uit te besteden customer diensten voor ogen wat een langere doorlooptijd heeft dan 4 jaar. Tekst ruimte is hier tekort, zie motivering in aanbestedingsdocumentatie.

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialogoog

-

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: 21/09/2020 Plaatselijke tijd: 13:00

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

Datum: 25/09/2020

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: 4 (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 Amsterdam

Postadres:

-

Plaats:

Amsterdam

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

17/08/2020