

**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 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.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.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 0,01

Munt: EUR

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)

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.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: kwaliteit

Weging: 45

Kostencriterium

Naam: prijs

Weging: 55

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:

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 IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Concurrentiegericht dialog

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

-

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: 2020/S 162-393692

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.: 1

Benaming: Customer Service Diensten

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

11/01/2021

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 5

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: 5

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: 5

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

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: 5

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Quality Contacts BV

Nationale identificatie:

-

Postadres:

-

Plaats:

Schagen

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:

-

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 0,01

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 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

01/09/2021