

**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 Verenigingsbureau Publieke Gezondheid en Veiligheid Nederland

Nationale identificatie:

452204018

Postadres:

Zwarte Woud 2

Plaats:

UTRECHT

NUTS-code:

NL

Postcode:

3524 SJ

Land:

NL

Contactpersoon:

Edson Nino Lopulalan

Telefoon:

+31 683163872

E-mail:

[Nino.lopulalan@significant.nl](mailto:Nino.lopulalan@significant.nl)

Fax:

-

**Internetadres(sen)**

Hoofdadres:

<http://www.ggdghor.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

**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

Klantcontactdiensten

Referentienummer: -

#### II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64214200 - Telefooncentralediensten

Subcategorie:

-

#### II.1.3) Type opdracht

Diensten

#### II.1.4) Korte beschrijving

De aanbesteding heeft betrekking op de levering van klantcontactdiensten ten behoeve van GGD GHOR Nederland en haar samenwerkingspartners. Naar verwachting worden de klantcontactdiensten afgenomen in relatief beperkte omvang en dient/dienen de leverancier(s) zijn diensten zodanig in te richten dat hij standby staat om snel (gecontroleerd) kan opschalen en kan afschalen. De klantcontactdiensten dienen onder meer ter ondersteuning van infectieziektebestrijding zoals de bestrijding van Covid-19 en de bevordering van publieke gezondheid.

#### II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 2 000 000 000,00

Munt: EUR

## **II.2) BESCHRIJVING**

### **II.2.1) Benaming**

-

Perceel nr.: -

### **II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)**

Hoofdcategorie:

64000000 - Post- en telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

### **II.2.3) Plaats van uitvoering**

NUTS-code:

NL NEDERLAND

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)

Opdrachtgever kan onmogelijk een accurate hoeveelheid of omvang van de gevraagde diensten aangeven. Ter toelichting verwijst Opdrachtgever naar paragraaf 2.2 van het Beschrijvend Document.

### **II.2.5) Gunningscriteria**

Kwaliteitscriterium

Naam: G1 Flexibiliteit & Continuïteit

Weging: 20

Kwaliteitscriterium

Naam: G2 Informatievoorziening & sturing

Weging: 15

Kwaliteitscriterium

Naam: G3 Kwaliteit van Dienstverlening

Weging: 30

Kwaliteitscriterium

Naam: G4 Implementatie & Exitstrategie

Weging: 15

Prijs

Weging: 20

### **II.2.11) Inlichtingen over opties**

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Opdrachtgever heeft in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend Document diverse voorbehouden en opties geformuleerd. Deze komen er verkort weergegeven op neer dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt de voorwaarden van de Raamovereenkomst te wijzigen indien wijziging in het toepasselijke wettelijke kader voor informatieveiligheid daartoe aanleiding geeft, diverse optionele diensten af te nemen zoals gedefinieerd in het Beschrijvend Document, de omvang van de opdracht uit te breiden met een beroep op artikel 2.163a Aanbestedingswet 2012 en verder.

### **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 IV: PROCEDURE

### IV.1) BESCHRIJVING

#### IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

#### 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: 2021/S 161-424172

#### 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.:** -

**Benaming:** Klantcontactdiensten

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

### V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

21/12/2021

#### V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 6

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: -

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

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: 6

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: ja

#### V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Webhelp Nederland B.V.

Nationale identificatie:

27117788

Postadres:

Koraalrood 50

Plaats:

ZOETERMEER

NUTS-code:

NL

Postcode:

2718SC

Land:

NL

Telefoon:

+31 653724746

E-mail:

[udo.helbers@webhelp.com](mailto:udo.helbers@webhelp.com)

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.webhelp.com>

De contractant is een mkb-bedrijf: neen

### **V.2.3) Naam en adres van de contractant**

Officiële benaming:

TTC Health Services B.V.

Nationale identificatie:

80545181

Postadres:

Joan Muyskenweg 22

Plaats:

Amsterdam

NUTS-code:

NL

Postcode:

1096 CJ

Land:

NL

Telefoon:

+31 641204645

E-mail:

[robin.snak@riffonline.com](mailto:robin.snak@riffonline.com)

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.ttchs.com>

De contractant is een mkb-bedrijf: ja

### **V.2.3) Naam en adres van de contractant**

Officiële benaming:

Yource Operations B.V. (Cendris Customer Contact B.V.)

Nationale identificatie:

34214461

Postadres:

Beursplein 1

Plaats:

LEEUWARDEN

NUTS-code:

NL

Postcode:

8911BE



Land:

NL

Telefoon:

+31 625159426

E-mail:

[heiko.kiwiet@yource.cc](mailto:heiko.kiwiet@yource.cc)

Fax:

+31 2255121

Internetadres:

<https://www.yource-group.com/nl>

De contractant is een mkb-bedrijf: neen

### **V.2.3) Naam en adres van de contractant**

Officiële benaming:

Unamic HCN B.V.

Nationale identificatie:

34139814

Postadres:

P.J. Oudweg 7

Plaats:

ALMERE

NUTS-code:

NL

Postcode:

1314CH

Land:

NL

Telefoon:

+31 0621590777

E-mail:

[Rob.Mathot@conduent.com](mailto:Rob.Mathot@conduent.com)

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.conduent.com>

De contractant is een mkb-bedrijf: ja

### **V.2.3) Naam en adres van de contractant**

Officiële benaming:

PerfectCall B.V.

Nationale identificatie:

33287824

Postadres:

Orfeoschouw 70

Plaats:

ZOETERMEER

NUTS-code:

NL

Postcode:

2726JH

Land:

NL

Telefoon:

+31 683982375

E-mail:

[niels.vandenbroek@teleperformance.com](mailto:niels.vandenbroek@teleperformance.com)

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.teleperformance.nl>

De contractant is een mkb-bedrijf: neen

#### **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: 2 000 000 000,00

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 Midden-Nederland

Postadres:

-

Plaats:

Utrecht

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

[info@rechtspraak.nl](mailto:info@rechtspraak.nl)

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

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

04/01/2022