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
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

Naar boven

Rijksoverheid

Afdeling II: Voorwerp

II.1) Omvang van de aanbesteding

II.1.1) Benaming

Klantcontactdiensten
Referentienummer: -

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:
64214200 - Telefooncentraleddiensten
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:

Rijksoverheid

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)
Opdrachtgever kan onmogelijk een acurate 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:

-

Naar boven

Afdeling IV: Procedure

IV.1) Beschrijving

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopsysteem

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)

Rijksoverheid

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 aankoopsysteem

-

IV.2.9) Inlichtingen over de stopzetting van een oproep tot mededinging in de vorm van een vooraankondiging

-

Naar boven

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

Rijksoverheid

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
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
Fax:
+31 2255121
Internetadres:
https://www.yource-group.com/nl

Rijksoverheid

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
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
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)

Rijksoverheid

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

-
Naar boven

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
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
Naar boven

1. I: AANBESTEDENDE DIENST
2. II: VOORWERP

Rijksoverheid

3. IV: PROCEDURE
4. V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT
5. VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

Rijksoverheid