

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

ministerie van Buitenlandse Zaken dtv UBR|HIS

Nationale identificatie:

50555596

Postadres:

Wilhelmina van Pruisenweg 52

Plaats:

Den Haag

NUTS-code:

NL

Postcode:

2595 AN

Land:

NL

Contactpersoon:

Asha Debidien

Telefoon:

-

E-mail:

asha.debidien@rijksoverheid.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<https://www.rijksoverheid.nl/contact/contactgids/ministerie-van-buitenlandse-zaken-buza>

Adres van het kopersprofiel:

<https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/398166>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=324493&B=CTMSOLUTION

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=324493&B=CTMSOLUTION

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Ministerie of andere nationale of federale instantie, met inbegrip van regionale of plaatselijke onderverdelingen

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

MINBZ - EA Overflow en piekopvang contactcenter Nederland Wereldwijd

Referentienummer: 201865003.001.060

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64227000 - Geïntegreerde telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Het contactcenter van Nederland Wereldwijd (NWW) wil een deel van het eerstelijns afhandelen van klantcontacten uitbesteden naar een extern contactcenter als een structurele oplossing voor piekopvang bij calamiteiten, voor overflow door seizoenschommelingen, en om een deel van het 'reguliere' volume af te handelen. De Opdracht waarvoor er een Dienstverleningsovereenkomst afgesloten zal worden betreft het eerstelijns beantwoorden en/of routeren van klantcontacten in Nederlands C1 en Engels B2, via minimaal de kanalen call, mail en WhatsApp/Facebook.

NWW zal bij de volgende diensten voor minimaal 30% van het binnenkomende volume uitbesteden naar de Opdrachtnemer:

- Reisadvies
- Hulpverlening bij crisis cq calamiteiten:
- Visa kort verblijf
- Legalisatie van documenten
- Aanvragen reisdocumenten

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 37 000 000,00 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:

72253000 - Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

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)

Het contactcenter van Nederland Wereldwijd (NWW) wil een deel van het eerstelijns afhandelen van klantcontacten uitbesteden naar een extern contactcenter als een structurele oplossing voor piekopvang bij calamiteiten, voor overflow door seizoenschommelingen, en om een deel van het 'reguliere' volume af te handelen. De Opdracht waarvoor er een Dienstverleningsovereenkomst afgesloten zal worden betreft het eerstelijns beantwoorden en/of routeren van klantcontacten in Nederlands C1 en Engels B2, via minimaal de kanalen call, mail en WhatsApp/Facebook.

NWW zal bij de volgende diensten voor minimaal 30% van het binnenkomende volume uitbesteden naar de Opdrachtnemer:

- Reisadvies
- Hulpverlening bij crisis cq calamiteiten:
- Visa kort verblijf
- Legalisatie van documenten
- Aanvragen reisdocumenten

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: 37 000 000,00 Munt: EUR

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

Looptijd in maanden: 48

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

Daarna kunnen we de Overeenkomst (eenzijdig) verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. We verlengen de Overeenkomst maximaal vier keer voor maximaal 12 maanden per keer, tot een maximum van 96 maanden. Na contractjaar één nemen we het besluit voor contractjaar vijf. Na contractjaar twee nemen we het besluit voor contractjaar zes, en zo verder.

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

Beoogd aantal gegadigden: 3

Objectieve criteria voor de beperking van het aantal gegadigden:

-

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:

Selectieleidraad

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:

-

Eventuele minimumeisen:

-

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

Concurrentiegericht dialogoog

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstestem

-

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: 23/03/2022 Plaatselijke tijd: 12:00

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

Datum: 25/05/2022

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: 06/10/2022

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

- Er wordt gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing
- Elektronische facturering wordt aanvaard
- Er wordt gebruikgemaakt van elektronische betalingen

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres:

Prins Clauslaan 60

Plaats:

Den Haag

Postcode:

2595 AJ

Land:

NL

E-mail:

voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 883622200

Internetadres:

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

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

18/02/2022