

**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:

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.t.v. UBR|HIS

Nationale identificatie:

50555596

Postadres:

Turfmarkt 147

Plaats:

Den Haag

NUTS-code:

NL

Postcode:

2511 DP

Land:

NL

Contactpersoon:

John Jonkhout

Telefoon:

-

E-mail:

John.Jonkhout@rijksoverheid.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.UBRijk.nl/HIS>

Adres van het kopersprofiel:

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

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

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

BZK EA Eerstelijns Contactcenter Diensten

Referentienummer: 201865002.084.008

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

72253000 - Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Het doel van de Aanbesteding was het afsluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor de levering van eerstelijns contactcenterdiensten.

Er is met één Opdrachtnemer een overeenkomst afgesloten.

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 27 000 000,00

Munt: EUR

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64227000 - Geïntegreerde 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)

De scope van de dienstverlening is:

- 1) Het uitvoeren van een project waarmee uw dienstverlening geïmplementeerd wordt.
- 2) Het leveren van de contactcenterdiensten.
- 3) Beheer en organisatie.
- 4) Het, op verzoek van Logius, uitvoeren van adviestrajecten of het uitvoeren van projecten ter verdere verbetering van uw dienstverlening.
- 5) Het, aan het einde van de Opdracht, zorgdragen voor een soepele exit.

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: 4.1.1. SGCK-1 Implementatie

Weging: 17,3

Kwaliteitscriterium

Naam: 4.1.2. SGCK-2 Dienstbeschrijving

Weging: 35,2

Kwaliteitscriterium

Naam: 4.1.3. SGCK-3 Beheer en Organisatie

Weging: 15

Kwaliteitscriterium

Naam: 4.1.4. SGCK-4 Social Return

Weging: 7,5

Prijs

Weging: 25

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Verlengoptie:

De Overeenkomst (eenzijdig) kan onder gelijkblijvende voorwaarden worden verlengd. De Overeenkomst kan voor maximaal tweemaal voor maximaal twaalf maanden per keer worden verlengd. De maximale looptijd van de Overeenkomst komt hiermee uit op 72 maanden.

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

-

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 086-222908

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: BZK EA Eerstelijns Contactcenter Diensten

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

01/02/2022

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 6

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: 3

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: 0

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit landen die geen lid zijn van de EU: 0

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: 6

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

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:

2718 SC

Land:

NL

Telefoon:

+31 793686970

E-mail:

avanoosterum@nl.webhelp.com

Fax:

+31 793685101

Internetadres:

<http://www.webhelp.com>

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: 13 680 000,00

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 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

Officiële benaming:

Commissie van Aanbestedingsexperts

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

+31 703797480

Internetadres:

-

Fax:

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

Deze staan beschreven in paragraaf 7.3 van het Beschrijvend document.

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

Officiële benaming:

Rechtbank 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.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

02/03/2022