

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

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.3) COMMUNICATIE

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

https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=300026&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=300026&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

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 is het afsluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor de levering van eerstelijns contactcenterdiensten. De intentie is dat de Overeenkomst op 1 september 2021 in gaat.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 27 000 000,00 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:

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

De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: 27 000 000,00 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:

De Overeenkomst geldt in elk geval voor achtenveertig maanden

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.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

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.2.12) 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:

Hiervoor verwijzen wij u naar paragraaf 3.3 van het Beschrijvend document.

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

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

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

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: 21/06/2021 Plaatselijke tijd: 13:00

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

Datum: -

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: 21/10/2021

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 21/06/2021 Plaatselijke tijd: 13:00

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

John Jonkhout, senior inkoopadviseur UBR|HIS

Moenke Narraina, projectsecretaris UBR|HIS

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

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:

Hiervoor verwijzen wij u naar paragraaf 7.3 van het Beschrijvend document.

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

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

29/04/2021