

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport door toedoen van UBR|HIS

Nationale identificatie:

50555596

Postadres:

Postbus 20350

Plaats:

Den Haag

NUTS-code:

NL

Postcode:

2500 EJ

Land:

NL

Contactpersoon:

Henk Strik

Telefoon:

+31 651420444

E-mail:

henk.strik@rijksoverheid.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport>

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:

http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwentrance_s.asp?PID=328792&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/rwlenrance_s.asp?PID=328792&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

- Gezondheid

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

201865006.028.083 VWS-EA-KCC diensten d.t.v. UBR|HIS

Referentienummer: -

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79512000 - Telefonisch informatiecentrum

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Opdrachtgever vraagt om een klantcontactcentrumhelpdesk die alle voorzieningen die nodig zijn om de vragen van gebruikers over de Corona-apps, applicaties, websites en Corona maatregelen in het algemeen op een effectieve en efficiënte wijze (telefonisch, via mail, in de app-stores) af te handelen. De opdrachtnemer stelt hiervoor mensen en middelen beschikbaar. De helpdesk dienstverlening die opdrachtgever wenst af te nemen bestaat op hoofdlijnen uit: (1) Beantwoording van telefonische vragen op basis van de aanwezige Q en A; (2) Beantwoording van vragen die per mail gesteld worden op basis van de aanwezige Q en A; (3) Bijhouden van veel gestelde vragen; • Waar nodig doorzetten van vragen naar de tweede lijn support bij Opdrachtgever; (4) Rapportage over de geleverde dienstverlening. De helpdesk dient dagelijks (ook op zon- en feestdagen) van 08:00 – 20:00 uur beschikbaar te zijn.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

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)

-

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 vraagt om een klantcontactcentrumhelpdesk die alle voorzieningen die nodig zijn om de vragen van gebruikers over de Corona-apps, applicaties, websites en Corona maatregelen in het algemeen op een effectieve en efficiënte wijze (telefonisch, via mail, in de app-stores) af te handelen. De opdrachtnemer stelt hiervoor mensen en middelen beschikbaar. De helpdesk dienstverlening die opdrachtgever wenst af te nemen bestaat op hoofdlijnen uit: • Beantwoording van telefonische vragen op basis van de aanwezige Q en A; • Beantwoording van vragen die per mail gesteld worden op basis van de aanwezige Q en A; • Bijhouden van veel gestelde vragen; • Waar nodig doorzetten van vragen naar de tweede lijn support bij Opdrachtgever; • Rapportage over de geleverde dienstverlening; De helpdesk dient dagelijks (ook op zon- en feestdagen) van 08:00 – 20:00 uur beschikbaar te zijn.

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: - Munt: -

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 initiële looptijd bedraagt 24 maanden met twee opties tot verlenging van ieder twaalf maanden.

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:

De omvang van de dienstverlening is afhankelijk van de ontwikkeling van de Corona pandemie, de inzet van digitale middelen, de besluitvorming van het kabinet en de maatregelen die nodig zijn voor een bezoek aan het buitenland. In de afgelopen periode was de grootste piek was meer dan 35.000 klantcontacten in één week. De verwachting voor de komende tijd is maximaal 3000 klantcontacten per week

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:

Zie het beschrijvend document

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

-

Eventuele minimumeisen:

-

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: 23/05/2022 Plaatselijke tijd: 00:00

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

Looptijd in maanden: 4 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 23/05/2022 Plaatselijke tijd: 18:00

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT

Periodieke opdracht: neen

VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS

-

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

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

-

Fax:

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

-

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

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

-

Fax:

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

06/04/2022