

**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:

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.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.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 734 491,84

Munt: EUR

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

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 80

Kostencriterium

Naam: Kosten

Weging: 20

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

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 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: 2022/S 071-189800

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

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

12/12/2022

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 1

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: 0

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: 1

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Yource Operations B.V.

Nationale identificatie:

-

Postadres:

Beursplein 1

Plaats:

Leeuwarden

NUTS-code:

NL12

Postcode:

8911 BE

Land:

NL

Telefoon:

+31 882255120

E-mail:

bt@yource-group.com

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.yource-group.nl>

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: 734 491,84

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:

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:

-

15/12/2022

I. II. IV. V. VI.

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

13/12/2022