

## **AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT**

### **Diensten**

Richtlijn 2014/24/EU

#### **AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST**

##### **I.1) NAAM EN ADRESSEN**

Officiële benaming:

Stichting Slachtofferhulp Nederland

Nationale identificatie:

472213272

Postadres:

Moeder Teresalaan 100

Plaats:

UTRECHT

NUTS-code:

NL

Postcode:

3527 WB

Land:

NL

Contactpersoon:

Hanneke Chorus

Telefoon:

+31 639298777

E-mail:

[aanbesteding@slachtofferhulp.nl](mailto:aanbesteding@slachtofferhulp.nl)

Fax:

-

##### **Internetadres(sen)**

Hoofdadres:

<http://www.slachtofferhulp.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

##### **I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING**

-

##### **I.3) COMMUNICATIE**

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

<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/publicatie/akid/fa33e1f3ed615ab1bba93c6cffd8e5e3>

**Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op**

het hierboven vermelde adres

**Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend**

via elektronische weg op:

<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/publicatie/akid/fa33e1f3ed615ab1bba93c6cffd8e5e3>

het hierboven vermelde adres

**I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST**

Publiekrechtelijke instelling

**I.5) HOOFDACTIVITEIT**

Andere activiteit: Specifiek maatschappelijk werk

## AFDELING II: VOORWERP

### II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

#### II.1.1) Benaming

Vaste- en mobiele telefonie en Klant Contactcentrum

Referentienummer: -

#### II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

#### II.1.3) Type opdracht

Diensten

#### II.1.4) Korte beschrijving

Europese aanbesteding in 2 percelen:

- Vast en mobiele telefonie
- Klant Contact center applicatie voor CAI

Onder vast en mobiel vallen alle reguliere vaste telefonie diensten en mobiele telefonie diensten:

- Alle vaste telefonie (op hoofd- en nevenlocaties) die momenteel gekoppeld is op de bedrijfstelefonie centrale;
- Alle nummerblokken die geregistreerd staan op naam en gekoppeld zijn op de bedrijfstelefonie centrale en de vast-/mobieloplossing, te weten: 0900-nummerreeksen, 030-nummerreeksen en 088-nummerreeksen;
- Nummers als: 116-006
- En alle mobiele telefoniediensten:

Alle mobiele nummers en abonnementen t.b.v. smartphones en tablets;

- Mobile Device Management, de beheeromgeving voor alle mobiele abonnementen.

Klant Contact Center applicatie:

- Alle contactcenter functionaliteit en beheer en doorontwikkeling

#### II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

## **II.1.6) Inlichtingen over percelen**

Verdeling in percelen: ja

Inschrijvingen mogen worden ingediend voor: alle percelen

## **II.2) BESCHRIJVING**

### **II.2.1) Benaming**

Vaste- en mobiele telefonie

Perceel nr.: 1

### **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:

Utrecht

### **II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:**

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

1156000 euro voor 4 opeenvolgende jaren (op basis van historische gegevens)

### **II.2.5) Gunningscriteria**

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Migratieplan

Weging: 10

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteitssysteem

Weging: 20

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit dienstverlening

Weging: 10

Kwaliteitscriterium

Naam: Eenmalige kosten

Weging: 5

Prijs

Weging: 50

## **II.2.6) Geraamde waarde**

Waarde zonder btw: 1 156 000,00 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:

2x 1 jaar verlenging mogelijk

## **II.2.10) Inlichtingen over varianten**

Varianten worden geaccepteerd: neen

## **II.2.11) Inlichtingen over opties**

Opties: ja

Beschrijving van opties:

duur overeenkomst is 4 jaar

## **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:**

-

## **II.2) BESCHRIJVING**

### **II.2.1) Benaming**

Klantcontactcenter applicatie voor CAI

Perceel nr.: 2

### **II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)**

Hoofdcategorie:

64211000 - Openbaretelefoondiensten

Subcategorie:

-

### **II.2.3) Plaats van uitvoering**

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

Utrecht

### **II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:**

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

200000 euro

### **II.2.5) Gunningscriteria**

De onderstaande criteria

Prijs

Weging: -

### **II.2.6) Geraamde waarde**

Waarde zonder btw: 200 000,00 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:  
2x 1 jaar verlenging mogelijk

### **II.2.10) Inlichtingen over varianten**

Varianten worden geaccepteerd: neen

### **II.2.11) Inlichtingen over opties**

Opties: ja

Beschrijving van opties:  
duur overeenkomst is 4 jaar

### **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:

- Geen crimineel verleden

#### **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

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: 2022/S 135-384634

#### IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 01/10/2022 Plaatselijke tijd: 23:59

#### 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: 3 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

#### **IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend**

Datum: 03/10/2022 Plaatselijke tijd: 09:00

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 Utrecht

Postadres:

-

Plaats:

Utrecht

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

[midden-nederland@rechtspraak.nl](mailto:midden-nederland@rechtspraak.nl)

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

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**

16/08/2022