

**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:

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

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.slachtofferhulp.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

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.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: ja

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

Waarde: 1 400 000,00

Munt: EUR

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

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.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

duur overeenkomst is 4 jaar

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 - Openbare telefoondiensten

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

Prijs

Weging: -

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:
duur overeenkomst is 4 jaar

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: 2022/S 159-453937

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.: 1

Benaming: P1 Vaste- en mobiele telefonie

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

29/11/2022

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 2

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: -

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

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: 2

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

T-Mobile Netherlands B.V.

Nationale identificatie:

33265679

Postadres:

Waldorpstraat 60

Plaats:

'S-GRAVENHAGE

NUTS-code:

NL

Postcode:

2521CC

Land:

NL

Telefoon:

+31 703055000

E-mail:

-

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.t-mobile.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:

1 100 000,00

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 1 111 203,00

Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

Opdracht nr.: 2

Perceel nr.: 2

Benaming: P2 Klantcontactcenter applicatie voor CAI

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

29/11/2022

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 3

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: -

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

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: 3

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Frontline Services B.V.

Nationale identificatie:

24184030

Postadres:

Lange Dreef 15

Plaats:

Vianen

NUTS-code:

NL

Postcode:

4131 NJ

Land:

NL

Telefoon:

+31 882680780

E-mail:

welkom@frontline.nl

Fax:

+31 882680781

Internetadres:

<http://www.frontline-solutions.nl>

De contractant is een mkb-bedrijf: ja

V.2.4) Inlichtingen over de waarde van de opdracht/het perceel (exclusief btw)

Aanvankelijk geraamde totale waarde van de opdracht/het perceel:

270 000,00

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 278 728,00

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:

Arrondissementsrechtbank Utrecht

Postadres:

-

Plaats:

Utrecht

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

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

29/11/2022