

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Gemeente Utrechtse Heuvelrug

Nationale identificatie:

251670300

Postadres:

Kerkplein 2

Plaats:

Doorn

NUTS-code:

NL

Postcode:

3941 HV

Land:

NL

Contactpersoon:

Ed de Smit

Telefoon:

+31 343565600

E-mail:

inkoop@heuvelrug.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.heuvelrug.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://www.heuvelrug.nl/ons-inkoop-en-aanbestedingsbeleid>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/281997/details>

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/aankondigingen/overzicht/281997/details>

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Regionale of plaatselijke instantie

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Uitbesteden eerstelijns telefoniefunctie (KCC - callcenter dienstverlening)

Referentienummer: 2022-022

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79510000 - Telefoonbeantwoordingsdiensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Uitbesteden van de eerste lijns telefoniefunctie. Het betreft de dienstverlening van het algemene telefoonnummer van de Aanbestedende dienst bestaande uit het beantwoorden van eenvoudige vragen, het doorverbinden van complexere vragen naar vakafdelingen, het registreren van meldingen openbare ruimte en het maken van afspraken.

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)

Hoofdcategorie:

79512000 - Telefonisch informatiecentrum

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL31 Utrecht

Voornaamste plaats van uitvoering:

Doorn

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

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

P/M 50.000 contacten op jaarbasis

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 60

Prijs

Weging: 40

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:

Twee (2) maal één (1) jaar.

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Verlenging

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: -

IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 15/02/2023 Plaatselijke tijd: 10:00

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

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 15/02/2023 Plaatselijke tijd: 10:05

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:

Rechtbank Midden Nederland (Locatie Utrecht)

Postadres:

Vrouwe Justitiaplein 1

Plaats:

Utrecht

Postcode:

3511 EX

Land:

NL

E-mail:

midden-nederland@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 302233000

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl/Organisatie/Rechtbanken/Midden-Nederland/Contact/Pages/default.aspx>

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

Officiële benaming:

Klachten meldpunt

Postadres:

kerkplein 2

Plaats:

Doorn

Postcode:

3941 HV

Land:

NL

E-mail:

klachtenmeldpunt@heuvelrug.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

http://www.gemeenteutrechtseheuvelrug.nl/ondernemer/klachtenmeldpunt_45351/

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:

Contactpersoon van opdrachtgever

Postadres:

-

Plaats:

Doorn

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

inkoop@heuvelrug.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.heuvelrug.nl>

Fax:

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

07/12/2022