

**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:

Koninklijke Bibliotheek

Nationale identificatie:

2100393

Postadres:

Pr Willem-Alexanderhof 5

Plaats:

'S-GRAVENHAGE

NUTS-code:

NL

Postcode:

2595BE

Land:

NL

Contactpersoon:

Dick Scheeringa

Telefoon:

+31 703140310

E-mail:

inkoop@kb.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.kb.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Publiekrechtelijke instelling

I.5) HOOFDACTIVITEIT

Andere activiteit: Nationale Bibliotheek

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Klantcontactstelsysteem

Referentienummer: DS22-1-9-22

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

72260000 - Diensten in verband met software

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Een SaaS oplossing in de vorm van een klantcontactstelsysteem voor een efficiënt en optimaal klantenservicebeheer.

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 1,00

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:

Den Haag

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

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

Minimaal aantal te verwerken aantal tickets = 6.000

Totaal aantal gebruikers circa 33, waarvan ongeveer 25 gelijktijdig

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: kwaliteit

Weging: 1

Kostencriterium

Naam: prijs

Weging: 1

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

De opdracht kent een initiele contractperiode van 4 jaren en kan jaarlijks worden verlengd.

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 171-484761

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: Klantcontactstelsysteem

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

01/02/2023

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:

Omnidesk B.V.

Nationale identificatie:

63562782

Postadres:

Schipholweg 103

Plaats:

LEIDEN

NUTS-code:

NL

Postcode:

2316XC

Land:

NL

Telefoon:

+31 850014477

E-mail:

info@omnidesk.com

Fax:

-

Internetadres:

<https://www.omnidesk.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:
1,00

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

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:

Rechtbank Den-Haag

Postadres:

-

Plaats:

Den-Haag

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

info.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag/Paginas/default.aspx>

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

-

20/02/2023

[I. II. IV. V. VI.](#)

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

20/02/2023