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 Buitenlandse Zaken, d.t.v. RIS
Nationale identificatie:
50555596
Postadres:
Postbus 20061
Plaats:
Den Haag
NUTS-code:
NL
Postcode:
2500EB
Land:
NL
Contactpersoon:
Tony Kersbergen
Telefoon:
-
E-mail:
tony.kersbergen@rijksoverheid.nl
Fax:
-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:
https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken
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

- Algemene overheidsdiensten

Naar boven

Rijksoverheid

Afdeling II: Voorwerp

II.1) Omvang van de aanbesteding

II.1.1) Benaming

BZ EA Piekopvang NWW
Referentienummer: 201865003.001.060

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:
64227000 - Geïntegreerde telecommunicatiediensten
Subcategorie:
-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met 1 dienstverlener op het gebied van piekopvang voor Crises en Calamiteiten bij het contactcenter NWW. De intentie is dat de Overeenkomst op 11 mei 2023 in gaat. Nederland Wereldwijd (NWW) is dé plek waar informatie over en dienstverlening van de Nederlandse overheid te vinden is, voor iedereen die in het buitenland woont, werkt, studeert, reist, verblijft of (r)emigreert, of dat van plan is te gaan doen. Ook niet-Nederlanders die met de Nederlandse overheid te maken hebben, kunnen hier terecht. Het contactcenter staat 7 dagen per week, 24 uur per dag klaar voor klanten wereldwijd, via website, telefoon, email, WhatsApp, Twitter en Facebook Messenger.

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 4 700 000,00
Munt: EUR

II.2) Beschrijving

II.2.1) Benaming

-
Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:
72253000 - Helpdesk- en ondersteuningsdiensten
Subcategorie:
-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:
NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:
-

Rijksoverheid

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)
Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met 1 dienstverlener op het gebied van piekopvang voor Crises en Calamiteiten bij het contactcenter NWW. De intentie is dat de Overeenkomst op 11 mei 2023 in gaat. Nederland Wereldwijd (NWW) is dé plek waar informatie over en dienstverlening van de Nederlandse overheid te vinden is, voor iedereen die in het buitenland woont, werkt, studeert, reist, verblijft of (r)emigreert, of dat van plan is te gaan doen. Ook niet-Nederlanders die met de Nederlandse overheid te maken hebben, kunnen hier terecht. Het contactcenter staat 7 dagen per week, 24 uur per dag klaar voor klanten wereldwijd, via website, telefoon, email, WhatsApp, Twitter en Facebook Messenger.

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium
Naam: Kwaliteit
Weging: 80%
Kostencriterium
Naam: Prijs
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:

-

Naar boven

Afdeling IV: Procedure

IV.1) Beschrijving

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopsysteem

-

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: 2023/S 030-087540

Rijksoverheid

IV.2.8) Inlichtingen over de stopzetting van een dynamisch aankoopsysteem

-

IV.2.9) Inlichtingen over de stopzetting van een oproep tot mededinging in de vorm van een vooraankondiging

-

Naar boven

Afdeling V: Gunning van een opdracht

Opdracht nr.: 1
Perceel nr.: -
Benaming: BZ EA Piekopvang NWW
Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) Gunning van een opdracht

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

31/05/2023

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 4
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: -
De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:
B.V. Nederlandse Hulpverleningsorganisatie SOS International
Nationale identificatie:
-
Postadres:
-
Plaats:
Capelle aan den IJssel
NUTS-code:
NL
Postcode:
-
Land:
NL
Telefoon:
-
E-mail:
-
Fax:
-
Internetadres:
-

De contractant is een mkb-bedrijf: neen

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

Rijksoverheid

Aanvankelijk geraamde totale waarde van de opdracht/het perceel:
-
Totale waarde van de opdracht/het perceel: 4 700 000,00
Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

Naar boven

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:
De Commissie van Aanbestedingsexperts
Postadres:
-
Plaats:
Den Haag
Postcode:
-
Land:
NL
E-mail:
-
Telefoon:
-
Internetadres:
https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/
Fax:

Rijksoverheid

-

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:
https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag
Fax:
-

VI.5) Datum van verzending van deze aankondiging

01/06/2023
Naar boven

1. I: AANBESTEDENDE DIENST
2. II: VOORWERP
3. IV: PROCEDURE
4. V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT
5. VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

Rijksoverheid