

**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 Economische Zaken en Klimaat, Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland (RVO)

Nationale identificatie:

12024663

Postadres:

Prinses Beatrixlaan 2

Plaats:

Den Haag

NUTS-code:

NL

Postcode:

2595 AL

Land:

NL

Contactpersoon:

Sophie van Bochove

Telefoon:

+31 621983571

E-mail:

iucezteam2@rvo.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.rvo.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Nationaal of federaal agentschap/bureau

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Economische en financiële zaken

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Ondersteuning van het Klant Contact Centrum RVO

Referentienummer: 202303011

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79510000 - Telefoonbeantwoordingsdiensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Doel van de opdracht is het verwerven van ondersteuning bij de uitvoering van de eerstelijns klantcontact dienstverlening van RVO. Goede kwaliteit en ontzorgen zijn de sleutelwoorden voor de uitvoering van de eerstelijns klantcontacten. De opdracht is tweeledig. Enerzijds is opdrachtgever op zoek naar een Opdrachtnemer die op flexibele basis medewerkers kan inzetten ten behoeve van RVO die zorgdragen voor telefonische beantwoording tijdens met name piekmomenten als o.a. onvoorzienbare omstandigheden zich voordoen. Anderzijds wil Opdrachtgever middels deze aanbesteding een structurele voorziening inrichten wat aanvullend op haar eigen contactcenter een deel van klantcontacten op afroep kan afhandelen. Dit betreft aan de ene kant opdrachten die n.a.v. een afwegingskader minder passend zijn voor uitvoering binnen het eigen Klantcontactcenter, anderzijds gaat het hier om het inbouwen van extra flexibiliteit boven de eigen basisbezetting om de geplande piekmomenten te kunnen opvangen.

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: ja

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

Waarde: 21 000 000,00

Munt: EUR

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

Waakvlamconstructie

Perceel nr.: 1

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79510000 - Telefoonbeantwoordingsdiensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

72253000 - Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

Nederland

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

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

Binnen de waakvlamovereenkomst bestaan vaste kosten in de vorm van een waakvlamvergoeding, dit bedraagt maximaal € 6.000,- exclusief btw per maand. De vaste kosten voor de waakvlam komen daarmee op € 336.000,- exclusief btw voor de hele looptijd. Deze vergoeding waarborgt de beschikbaarheid van in te zetten personeel op de overeenkomst.

Daarnaast zijn er variabele kosten, voor iedere inzet van de waakvlamovereenkomst. De afgelopen jaren is de waakvlamovereenkomst gedurende lange periodes ingezet voor verschillende regelingen. Op basis van de cijfers van de afgelopen jaren is de maximale geraamde waarde voor de gehele looptijd € 10.000.000,- exclusief btw en exclusief

eventuele indexering. Daarbij dient wel opgemerkt te worden dat de waakvlamovereenkomst langere periode is ingezet voor grote calamiteiten zoals de TVL-regeling (in het kader van Covid-19). Het is echter niet uit te sluiten dat een dergelijke regeling in de toekomst weer kan voorkomen.

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van de flexibiliteit van beschikbaarheid

Weging: 315

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van de kwaliteit van de in te zetten klantcontactmedewerkers

Weging: 135

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van samenwerking met RVO

Weging: 260

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van monitoring kwaliteit van de dienstverlening

Weging: 50

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van social return

Weging: 40

Prijs

Weging: 200

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Optie tot verlenging en optie tot indexatie zijn mogelijk. De aanbestedende dienst wenst per perceel met één Inschrijver een overeenkomst af te sluiten. Inschrijven op beide percelen is toegestaan. Let op: U dient voor elk perceel een losse Inschrijving in te dienen.

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:

De contractondertekening vindt plaats op 22 augustus 2023. Voorafgaand aan de startdatum van de uitvoering op 20 september 2023 vindt een implementatieperiode plaats van 22 augustus 2023 tot en met 19 september 2023. Voor de periode vanaf 18 mei 2026 houdt de aanbestedende dienst zich het recht voor om de Raamovereenkomst twee maal met één jaar te verlengen tot en met uiterlijk 17 mei 2028.

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

Tijdelijke en flexibele werkstromen

Perceel nr.: 2

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79510000 - Telefoonbeantwoordingsdiensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

72253000 - Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

Nederland

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

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

De minimale geraamde opdrachtwaarde voor de Raamovereenkomst voor tijdelijke en flexibele werkstromen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (inclusief optiejaren) excl. btw bedraagt € 3.000.000,- exclusief btw.

Deze raming is tot stand gekomen op basis van gegevens van de voorgaande jaren, waar de gemiddelde afname per jaar € 750.000,- excl. btw bedroeg in de huidige constructie. In de afgelopen jaren maakten we echter alleen gebruik van het onderdeel 'Tijdelijke Werkstromen' zoals beschreven in 2.3.2 Perceel 2: Tijdelijke en Flexibele werkstromen. De komende jaren willen we hier de flexibele werkstromen aan toe gaan voegen. Afhankelijk van nog te maken beleidskeuzes over de mate waarin dit doorgevoerd wordt kan de opdrachtwaarde oplopen. Waardoor de maximale geraamde waarde € 11.000.000,- exclusief btw en exclusief eventuele indexering bedraagt.

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van social return

Weging: 40

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht

Weging: 300

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van systemen en middelen

Weging: 100

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van de in te zetten klantcontactmedewerkers

Weging: 80

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van kwaliteitswaarborging

Weging: 120

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van samenwerking

Weging: 100

Kwaliteitscriterium

Naam: Wensen ten aanzien van implementatie per tijdelijke en flexibele werkstroom

Weging: 60

Prijs

Weging: 200

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Optie tot verlenging en optie tot indexatie zijn mogelijk. De aanbestedende dienst wenst per perceel met één Inschrijver een overeenkomst af te sluiten. Inschrijven op beide percelen is toegestaan. Let op: U dient voor elk perceel een losse Inschrijving in te dienen.

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:

De contractondertekening vindt plaats op 22 augustus 2023. De operationele uitvoering start op 18 mei 2024. Voorafgaand aan de operationele uitvoering vindt een implementatieperiode plaats, lopend van 25 april 2024 tot en met 17 mei 2024. De aanbestedende dienst houdt zich het recht voor om de Raamovereenkomst twee maal met één jaar te verlengen tot en met uiterlijk 17 mei 2028.

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

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 092-284641

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 Waakvlamconstructie

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

22/08/2023

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: 4

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Webhelp Nederland B.V.

Nationale identificatie:

27117788

Postadres:

Amersfoortsestraat 28

Plaats:

Amersfoort

NUTS-code:

NL

Postcode:

3821 CB

Land:

NL

Telefoon:

+31 793686970

E-mail:

info@nl.webhelp.com

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.webhelp.com>

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:
3 000 000,00

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 10 000 000,00

Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

Opdracht nr.: 2

Perceel nr.: 2

Benaming: P2 Tijdelijke en flexibele werkstromen

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

22/08/2023

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 5

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: 5

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Webhelp Nederland B.V.

Nationale identificatie:

27117788

Postadres:

Amersfoortsestraat 28

Plaats:

Amersfoort

NUTS-code:

NL

Postcode:

3821 CB

Land:

NL

Telefoon:

+31 793686970

E-mail:

info@nl.webhelp.com

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.webhelp.com>

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:

-

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 11 000 000,00

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 's-Gravenhage

Postadres:

Postbus 20302

Plaats:

Den Haag

Postcode:

2500 EH

Land:

NL

E-mail:

voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 703813131

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl/Gerechten/Rechtbanken/s-Gravenhage/>

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

Officiële benaming:

n.v.t.

Postadres:

-

Plaats:

nvt

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

nvt@nvt.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.nvt.nl>

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

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

11/09/2023