

28/11/2023

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: [Stichting het Juridisch Loket] ---

Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie

Beschrijving: Het Juridisch Loket wenst een overeenkomst te sluiten met één opdrachtnemer voor het voorzien van een werkende en beheerde Contact Center as a Service applicatie (CCaaS applicatie) om alles wat nodig is om telefonische interacties met relaties af te handelen. Hierbij wordt het huidige systeem vervangen, is er sprake van een soepele overgang en kunnen nieuwe functionaliteiten worden toegevoegd. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als samenwerkingsverband en /of door een beroep te doen op derden en/of onderaannemers. Zie de aanbestedingsleidraad voor de geraamde omvang van de opdracht.

Identificatiecode van de procedure: 98e90b02-f52d-4ac1-9dff-e71ff38b35f8

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: No

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie(cpv): 48000000Software en informatiesystemen

Aanvullende classificatie(cpv): 72212510Diensten voor ontwikkeling van communicatiesoftware

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Perceel:LOT-0000

Titel: Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie

Het Juridisch Loket wenst een overeenkomst te sluiten met één opdrachtnemer voor het voorzien van een werkende en beheerde Contact Center as a Service

Beschrijving:

(CCaaS) applicatie waarbij het huidige systeem wordt vervangen, er sprake is van een soepele overgang en nieuwe functionaliteiten kunnen worden toegevoegd.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie(cpv): 48510000Communicatiesoftware

Aanvullende classificatie(cpv): 72212510Diensten voor ontwikkeling van communicatiesoftware

Opties:

De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven: Zie verlengingen

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

5.1.4 Verlenging

Beschrijving: Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van 36 maanden met de mogelijkheid de overeenkomst driemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden. De maximale looptijd bedraagt daarmee 108 maanden (9 jaar).

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet met EU-middelen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Programma van eisen en wensen

Gewicht (punten, exact): 21

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Implementatieplan, beheer en exitstrategie

Gewicht (punten, exact): 8

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kansendossier

Gewicht (punten, exact): 7

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: SROI

Gewicht (punten, exact): 8

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Mondeling deel

Beschrijving: Het mondelinge deel bestaat uit een interview met sleutelfunctionarissen en een demo a.h.v. PvE.

Gewicht (punten, exact): 30

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Totaal gewogen inschrijfsom

Gewicht (punten, exact): 26

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen

5.1.16 Nadere informatie, bemiddeling en toetsing

Organisatie voor
beroepsprocedures: [Stichting het Juridisch Lokaal] ---

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekkt: [Stichting het Juridisch Lokaal] ---

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: [Stichting het Juridisch Lokaal] ---

Organisatie die het
contract ondertekent: [Stichting het Juridisch Lokaal] ---

6. Resultaten

Waarde van alle in het
kader van deze
procedure gegunde
opdrachten: 3 689 385EUR

6.1 Resultaat Lot Identifier:LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: [Teleperformance Netherlands B.V.] ---

Inschrijver:

Identificatiecode van de
inschrijving: 1

Identificatiecode van
het perceel of de groep
percelen: LOT-0000

Waarde van het resultaat
: 3 689 385EUR

Onderaanneming: no
Uitbestedingswaarde is bekend: 0
Uitbestedingspercentage is bekend: 0
Informatie over het contract:
Identificatiecode van het contract: CON-0001
Titel: [P1 Contact Center as a Service (CCaaS) applicatie] ---
Datum van sluiting van het contract: 2023-11-13+01:00
De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst: false
Organisatie die het contract ondertekent: [Stichting het Juridisch Loket] ---

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Soort ontvangen inzendingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 4

Soort ontvangen inzendingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 0

Soort ontvangen inzendingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 4

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Stichting het Juridisch Loket
Registratienummer: 531914125
Postadres: Moreelsepark 13de etage
Stad: UTRECHT
Postcode: 3511EP
Land: Nederland
Contactpunt: Susan van der Linden
E-mail: ea@pro10.nl
Telefoon: +31 703819724
Internetadres: <http://www.juridischloket.nl>
Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland
Postadres: Vrouwe Justitiaplein 1
Stad: Utrecht
Postcode: 3511 EX
Land: Nederland
E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883620000

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: Teleperformance Netherlands B.V.
Omvang van de ondernemer: large
Registratienummer: 33287824
Postadres: Ierlandlaan 45
Stad: ZOETERMEER
Postcode: 2713HH
Land: Nederland
Contactpunt: Marcel Swaans
E-mail: marcel.swaans@teleperformance.com
Telefoon: +31 624427675
Internetadres: <http://www.teleperformance.nl>

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winner of these lots: LOT-0000

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: d6f4c7b1-7f60-46ee-a172-89a21a282952-01

Type formulier: Resultaat

Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 2023-11-28+01:0012:24:00.108044+01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking