

19/12/2023

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: [Regisseur Studenten Reisrecht B.V.] ---
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst: Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Klantenservice RSR Studentenreisproduct
Beschrijving: Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) is op zoek naar een dienstverlener die in staat is om zorg te dragen voor de invulling van het Klant Contact Center (KCC) van RSR. -
Identificatiecode van de procedure: f96d4b58-24b5-480d-85e5-77de135a2f57
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: No

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie(cpv): 79510000Telefoonbeantwoordingsdiensten
Aanvullende classificatie(cpv): 64200000Telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie(cpv): 72253000Helpdesk- en ondersteuningsdiensten
Aanvullende classificatie(cpv): 79342320Diensten voor klantenservice

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overall in het desbetreffende land

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 826 000EUR

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

2.1.5 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:
Maximumaantal percelen waarop één inschrijver kan inschrijven: 1
Voorwaarden van het contract:

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Beschrijving: [Uitsluitingsgronden zijn opgevoerd in de aanbestedingsdocumenten of in TenderNed toegevoegd.] ---

5. Perceel

5.1 Perceel:LOT-0000

Titel: Klant Contact Center (KCC)
Beschrijving: Zie aanbestedingsdocumenten -
Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie(cpv):	79510000Telefoonbeantwoordingsdiensten
Aanvullende classificatie(cpv):	64200000Telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie(cpv):	72253000Helpdesk- en ondersteuningsdiensten
Aanvullende classificatie(cpv):	79342320Diensten voor klantenservice

Opties:

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

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Beschrijving: Tweemaal 1 jaar verlenging.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 826 000EUR

5.1.6 Algemene informatie

Gereserveerde deelname: Geen

Aanbestedingsproject dat niet met EU-middelen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type: Andere

Beschrijving: Eisen staan in de aanbestedingsdocumenten

Gebruik van dit criterium: Niet gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: Zie aanbestedingsdocumenten

Gewicht (punten, exact): 30

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K1. Migratieplan

Beschrijving: Zie aanbestedingsdocumenten

Gewicht (punten, exact): 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K2. Toekomstvisie, doorontwikkeling en innovatie

Beschrijving: Zie aanbestedingsdocumenten

Gewicht (punten, exact): 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam:	K3. Risicobeschrijving
Beschrijving:	Zie aanbestedingsdocumenten
Gewicht (punten, exact):	10
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K4. Continuïteit
Beschrijving:	Zie aanbestedingsdocumenten
Gewicht (punten, exact):	25

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: [<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/320449>]

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/320449
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Varianten:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	2024-01-29+01:0012:00:00+01:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	3MONTH
Informatie over de openbare opening:	
Datum/tijd:	2024-01-29+01:0012:01:00+01:00
Voorwaarden van het contract:	
Elektronische facturering:	Vereist

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen

5.1.16 Nadere informatie, bemiddeling en toetsing

Organisatie voor beroepsprocedures:	[Regisseur Studenten Reisrecht B.V.] ---
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	[Regisseur Studenten Reisrecht B.V.] ---
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	[Regisseur Studenten Reisrecht B.V.] ---
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:	[Regisseur Studenten Reisrecht B.V.] ---

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Registratienummer:	551865973

Postadres: Koningin Wilhelminalaan 35
Stad: AMERSFOORT
Postcode: 3818HN
Land: Nederland
Contactpunt: Patricia Mulder
E-mail: ali.oudahmani@svov.nu
Telefoon: +31 646482106
Internetadres: <http://www.studentenreisproduct.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Midden-Nederland
Postadres: Mevrouw 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 die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd: 3f0a7bdd-9c84-461d-bdf6-2e4175430c02-01

Voornaamste reden voor de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Openen twee vragenronde. Zie hiervoor bijlage 6.

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 3f0a7bdd-9c84-461d-bdf6-2e4175430c02-02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 2023-12-19+01:0011:08:37.213021+01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking