1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Ministerie van Justitie en Veiligheid
Rechtsvorm van de koper:	Centrale overheidsinstantie
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Openbare orde en veiligheid

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Servicedesk buiten kantoortijden (1)
Beschrijving:	Europese openbare aanbesteding om één opdrachtnemer te selecteren voor het verlenen van diensten op het gebied van ICT ondersteuning aan gebruikers van het OM buiten kantoortijden. Het betreft service desk dienstverlening op werkdagen van 17.30 tot 22.00 uur en op weekend- en feestdagen van 07.30 tot 22.00 uur.
Identificatiecode van de procedure:	9d65f6a3-9d16-43bc-b159-25b38466573f
Interne identificatiecode:	4951025
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	575 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Met faillissement vergelijkbare toestand uit hoofde van nationale recht:	Van toepassing
Faillissement:	Van toepassing
Corruptie:	Van toepassing
Regeling met schuldeisers:	Van toepassing
Deelname aan een criminele organisatie:	Van toepassing
Vervalsing van de mededinging:	Van toepassing
Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van milieurecht:	Van toepassing
Witwassen van geld of financiering van terrorisme:	Van toepassing
Fraude:	Van toepassing
Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel:	Van toepassing
Insolventie:	Van toepassing
Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van arbeidsrecht:	Van toepassing
Activa beheerd door vereffenaar:	Van toepassing
Die zich schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen, achterhouden van	

Rijksoverheid

informatie, niet in staat is de vereiste documenten te verstrekken en heeft vertrouwelijke informatie over deze procedure verkregen.:	Van toepassing
Belangenconflict als gevolg van deelneming aan de aanbestedingsprocedure:	Van toepassing
Ernstige beroepsfouten:	Van toepassing
Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van sociaal recht:	Van toepassing
Betaling van socialezekerheidsbijdragen:	Van toepassing
Staking van bedrijfsactiviteiten:	Van toepassing
Betaling van belastingen:	Van toepassing
Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten:	Van toepassing

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Servicedesk buiten kantoortijden (1)
Beschrijving:	Europese openbare aanbesteding om één opdrachtnemer te selecteren voor het verlenen van diensten op het gebied van ICT ondersteuning aan gebruikers van het OM buiten kantoortijden. Het betreft service desk dienstverlening op werkdagen van 17.30 tot 22.00 uur en op weekend- en feestdagen van 07.30 tot 22.00 uur.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum:	01/05/2024
Einddatum van de duur:	30/04/2027

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	2
De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven:	Maximaal 2x met 12 maanden

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	575 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname:	Deelname is niet voorbehouden.
De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld:	Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.9 Selectiecriteria

Rijksoverheid

Criterium:	
Type:	Economische en financiële draagkracht
Gebruik van dit criterium:	Niet gebruikt
Criterium:	
Type:	Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen
Naam:	Beroepsbevoegdheid
Beschrijving:	Inschrijver en indien van toepassing de leden van de Combinatie en de derden /onderaannemers waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dienen ten tijde van de Inschrijving ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Technische en beroepsbekwaamheid
Naam:	Kerncompetentie
Beschrijving:	Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van eerstelijns servicedeskdienstverlening voor een organisatie met minimaal 2.500 werkplekken. De dienstverlening dient tenminste 12 maanden aaneengesloten tot tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De werkzaamheden dienen minimaal te bestaan uit het aannemen en registreren van calls van gebruikers en het oplossen van eerstelijns problemen en storingen.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Technische en beroepsbekwaamheid
Naam:	Kwaliteitsmanagementsysteem
Beschrijving:	De Inschrijver heeft een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001: 2015 of gelijkwaardig. Andere gelijkwaardige bewijsmiddelen worden alleen geaccepteerd als de Inschrijver het ISO 9001:2015 certificaat niet binnen de gestelde termijnen kan verwerven om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Technische en beroepsbekwaamheid
Naam:	Databeveiliging
Beschrijving:	Inschrijver dient te beschikken over een ISO 27001 certificaat voor databeveiliging, of gelijkwaardig.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs
Beschrijving:	Kosten per jaar
Gewicht (punten, exact):	50
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteit en continuïteit
Beschrijving:	De wijze waarop de kwaliteit en continuïteit worden gewaarborgd
Gewicht (punten, exact):	30
Criterium:	

Rijksoverheid

Type:	Kwaliteit
Naam:	Klanttevredenheid
Beschrijving:	De wijze waarop de klanttevredenheid wordt geborgd
Gewicht (punten, exact):	20

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=389635&B=

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=389635&B=
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:	01/03/2024 10:00 +01:00
Informatie over de openbare opening:	
Openingsdatum:	01/03/2024 10:00 +01:00
Plaats:	Den Haag
Aanvullende informatie:	Inschrijvers kunnen niet bij de opening van de kluis aanwezig zijn.
Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven :	Neen
Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist:	ja
Elektronische facturering:	Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing:	neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	neen
Informatie over de termijnen voor beroep:	Opschortende termijn van 20 kalenderdagen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

Elektronische veiling:	neen

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Den Haag

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Ministerie van Justitie en Veiligheid
Registratienummer:	27380834
Afdeling:	Inkoopuitvoeringscentrum JenV EA

Rijksoverheid

Postadres:	Turfmarkt 147 / Postbus 20301
Stad:	Den Haag
Postcode:	2500 EH
Land:	Nederland
Contactpunt:	Niels Karremans
E-mail:	n.j.karremans@minjenv.nl
Telefoon:	+31 651680665
Internetadres:	https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-justitie-en-veiligheid
Kopersprofiel:	https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/123960
Rollen van deze organisatie:	

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank Den Haag
Registratienummer:	82946175
Stad:	Den Haag
Land:	Nederland
E-mail:	info@rechtbankdh.nl
Telefoon:	088 362 2200
Rollen van deze organisatie:	

Organisatie voor beroepsprocedures

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	cc26c35e-261f-40ec-a19d-a7de154166e1 - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	20/12/2023 16:06 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	21/12/2023 12:01 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Rijksoverheid