

## AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

### Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

#### AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

##### I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Gemeente Lelystad

Nationale identificatie:

311864748

Postadres:

Stadhuisplein 2

Plaats:

Lelystad

NUTS-code:

NL

Postcode:

8232 ZX

Land:

NL

Contactpersoon:

Ingrid Steegmans

Telefoon:

+31 618439656

E-mail:

[inkoop@lelystad.nl](mailto:inkoop@lelystad.nl)

Fax:

-

##### Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.lelystad.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

##### I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

##### I.3) COMMUNICATIE

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op:

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/309596/details>

**Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op**

het hierboven vermelde adres

**Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend**

via elektronische weg op:

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/309596/details>

het hierboven vermelde adres

**I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST**

Ander type: Gemeente

**I.5) HOOFDACTIVITEIT**

- Algemene overheidsdiensten

## AFDELING II: VOORWERP

### II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

#### II.1.1) Benaming

Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Referentienummer: 58864

#### II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

#### II.1.3) Type opdracht

Diensten

#### II.1.4) Korte beschrijving

De scope van de Opdracht bestaat uit de volgende Diensten zoals beschreven in Bijlage 2 Programma van Eisen Diensten Facilitaire Service Desk 2024 bij deze Leidraad:

- Bezetting 1e lijns Facilitaire Service Desk (Basis Diensten);
- Op de volgende werkdagen: maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd in Nederland erkende feestdagen plus 5 mei) van 08:00 uur tot 17:00 uur (verplicht een half uur pauze tussen 12:00 uur en 13:00 uur);
- Op locatie stadhuis van gemeente Lelystad;
- Optioneel Aanvullende Diensten:
  - o Diensten 1e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (avond/weekend)
  - o Extra Diensten 1e lijn Facilitaire Service Desk voor Basis Diensten
  - o Diensten 2e lijn Facilitaire Service Desk tijdens openingstijden van de Facilitaire Service Desk

#### II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

#### II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: ja

Inschrijvingen mogen worden ingediend voor: alle percelen

## **II.2) BESCHRIJVING**

### **II.2.1) Benaming**

Diensten Facilitaire Service Desk 2024

Perceel nr.: 1

### **II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)**

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79990000 - Diverse zakelijke diensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

72253100 - Helpdeskdiensten

Subcategorie:

-

### **II.2.3) Plaats van uitvoering**

NUTS-code:

NL23 Flevoland

Voornaamste plaats van uitvoering:

Lelystad

### **II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:**

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

Zie bij omschrijving.

### **II.2.5) Gunningscriteria**

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 70

Prijs

Weging: 30

### **II.2.6) Geraamde waarde**

Waarde zonder btw: 800 000,00 Munt: EUR

### **II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel**

Looptijd in maanden: 48

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

Twee (2) maal met 2 jaar.

### **II.2.10) Inlichtingen over varianten**

Varianten worden geaccepteerd: neen

### **II.2.11) Inlichtingen over opties**

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Optioneel Aanvullende Diensten:

o Diensten 1e lijn Facilitaire Service Desk bij evenementen buiten openingstijden van de Facilitaire Service Desk (avond/weekend)

o Extra Diensten 1e lijn Facilitaire Service Desk voor Basis Diensten

o Diensten 2e lijn Facilitaire Service Desk tijdens openingstijden van de Facilitaire Service Desk

### **II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi**

-

### **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:**

-

## AFDELING IV: PROCEDURE

### IV.1) BESCHRIJVING

#### IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

#### IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

#### IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

#### 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: -

#### IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 27/10/2023 Plaatselijke tijd: 10:00

#### IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden:

Datum: -

#### IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:

- NL

#### **IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen**

De inschrijving moet geldig blijven tot: 25/01/2024

#### **IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend**

Datum: 27/10/2023 Plaatselijke tijd: 10:15

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

## AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

### **VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT**

Periodieke opdracht: neen

### **VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS**

-

### **VI.3) NADERE INLICHTINGEN**

-

### **VI.4) BEROEPSPROCEDURES**

#### **VI.4.1) Beroepsinstantie**

Officiële benaming:

Midden-Nederland

Postadres:

Vrouwe Justitiaplein 1

Plaats:

Utrecht

Postcode:

3511 EX

Land:

NL

E-mail:

[midden-nederland@rechtspraak.nl](mailto:midden-nederland@rechtspraak.nl)

Telefoon:

+31 883620000

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

Fax:

-

#### **VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie**

-

#### **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