# 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:
Provincie Noord-Brabant
Nationale identificatie:
17278718
Postadres:
Brabantlaan 1
Plaats:
's-Hertogenbosch
NUTS-code:
NL
Postcode:
5216TV
Land:
NL
Contactpersoon:
Mevrouw Anita Smits- Van Delden
Telefoon:
+31 736812812
E-mail:
meldpuntaanbestedingen@brabant.nl
Fax:
-

## Internetadres(sen)

Hoofdadres:
http://inhuurdesk.werkeninnoordoostbrabant.nl
Adres van het kopersprofiel:
http://inhuurdesk.werkeninnoordoostbrabant.nl

## I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

## I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Publiekrechtelijke instelling

## I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

## II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

### II.1.1) Benaming

Projectco?rdinator ITIL Ons Loket

Referentienummer: TSF_6355

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

Hoofdcategorie:
79000000 - Zakelijke dienstverlening: juridisch, marketing, consulting, drukkerij en beveiliging
Subcategorie:
-

### II.1.3) Type opdracht

Diensten

### II.1.4) Korte beschrijving

Het programma Dienstverlening ICT en programma Facilitaire Dienstverlening hebben de opdracht om ITIL werkwijze en processen toe te gaan passen bij de bestaande eerstelijns servicedesk (helpdesk) en tweedelijns ICT-backoffices. In 2023 is de opdracht gestart, met onder andere eerstelijns medewerkers te scholen met ITIL certificaat (t.b.v. skilled helpdesk), en zijn de eerste SLA-afspraken met ICT-backoffices zo goed als afgerond. Voor 2024 verwachten we van de projectco?rdinator om de volgende zaken te leveren: Implementeren regievoeren op servicedesk ?Ons Loket? o.b.v. documenten ?Blauwdruk? en ?Regievoeren? en de daaraan gekoppelde actiepunten (op te leveren maart 2024).Evaluatie rollen en impact voor servicedesk 'Ons Loket', op basis van de nieuwe werkwijze (op te leveren januari 2024).Updaten processen en werkinstructies waar nodig, zoals beschreven in de blauwdruk, en deze vast te leggen conform richtlijnen Informatiebeheer (op te leveren januari 2024).Updaten van helpdesk systeem Facilitor (FMIS/ticketsysteem) op basis van bevindingen van de nieuwe werkwijze, om regievoeren te ondersteunen (op te leveren januari 2024).Implementatie van de rol van Incident Manager (op te leveren maart 2024).Coaching (1 op 1) van eerstelijns medewerkers voor regievoeren conform skilled helpdesk (op te leveren mei 2024).Implementatie ITIL met ICT-backoffices en coaching op ITIL werkwijze en bijhorende verantwoordelijkheden tussen 1e en 2e lijn (op te leveren mei 2024). We zijn op zoek naar tijdelijke uitbreiding van het team in de rol van een projectco?rdinator ICT die de uitvoering en oplevering op zich neemt. Hierbij ben je: Projectco?rdinator ITIL 'Ons loket': Je zorgt voor sturing op te behalen resultaten conform planning in samenspraak met projectleider. Inhoudelijk een echte ICT- ITIL specialist. Op coachende wijze verantwoordelijk voor goede eerstelijns werkinstructie voor een skilled helpdesk;

en indien nodig kan je ook 1 op 1 training geven. Ruime ervaring met de (telefonische) begeleiding van diverse doelgroepen is gewenst.

### II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 1,00

Munt: EUR

## II.2) BESCHRIJVING

### II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

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

Hoofdcategorie:
79000000 - Zakelijke dienstverlening: juridisch, marketing, consulting, drukkerij en beveiliging
Subcategorie:
-

### II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:
NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:
's-Hertogenbosch

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

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

De waarde van de opdracht is onbekend

## II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium
Naam: Kwaliteit
Weging: 85

Kostencriterium
Naam: Prijs
Weging: 15

## II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

## 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 aankoopsysteem

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: 2018/S 092-208434

### IV.2.8) Inlichtingen over de stopzetting van een dynamisch aankoopsysteem

-

### 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.:** -
**Benaming:** Projectco?rdinator ITIL Ons Loket

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

## V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

31/12/2023

### 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:
Peoples Republic B.V.
Nationale identificatie:
-
Postadres:
Paardeweide 24
Plaats:
Breda
NUTS-code:
NL
Postcode:
4824EH
Land:
NL
Telefoon:
+31 767370073
E-mail:
aanvragen@peoplesrepublic.nl

Fax:

-

Internetadres:

-

De contractant is een mkb-bedrijf: ja

## 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: 1,00

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:
Provincie Noord-Brabant
Postadres:
Brabantlaan 1
Plaats:
's-Hertogenbosch
Postcode:
5216TV
Land:
NL
E-mail:
aanbestedingen@brabant.nl
Telefoon:
+31 736812812
Internetadres:
http://www.brabant.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

23/11/2018