1. Koper

1.1 Koper

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

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Dienstverlening ICT Servicedesk 2024
Beschrijving:	De huidige overeenkomst voor de Servicedesk ICT expireert op 31-03-2024. De behoefte van de Politie voor de ondersteuning van medewerkers op het ICT-gebied zal de komende jaren niet veranderen. De ICT Servicedesk levert 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar gebruikersondersteuning en vormt op deze wijze het 1e contactpunt voor alle afnemers en gebruikers van de geleverde ICT-diensten. De Servicedesk is hierbij een zogenaamde “skilled servicedesk”, dat wil zeggen dat er gestreefd wordt naar een maximalisatie van het First Call Resolution percentage. De behoefte aan Servicedeskmedewerkers zal de komende jaren niet veranderen. De behoefte zal worden ingevuld door zowel vaste als externe medewerkers. Het 24 /7 concept en ook de flexibele omvang van het aantal servicedeskmedewerkers vanwege grote wijzigingen in de ICT-infrastructuur maken dat een deel van de benodigde capaciteit zal blijven bestaan uit externe medewerkers. Er is behoefte aan dienstverlening voor het leveren van (tijdelijke) medewerkers voor de afdeling Servicedesk-ICT. Hiernaast dient de beoogde dienstverlening invulling te geven op het gebied van werving en selectie, training en coaching van ICT Servicedeskmedewerkers. Wat Politie wenst is een dienstverleningspartner die de flexibele schil oplevert waardoor we in de praktijk kunnen opschalen of afschalen en dat dit – ondanks dat het inhuur (geen detachering) betreft – toch goedkoper is dan dergelijke medewerkers zelf in dienst hebben.
Identificatiecode van de procedure:	09384622-b781-4e74-a017-cb6f606961da
Eerdere aankondiging:	387fa749-c3da-4fa2-ac58-82b3503eef85-01
Interne identificatiecode:	IV0970
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	ja
Rechtvaardiging voor de versnelde procedure:	Digitale inschrijving

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS):	Noord-Overijssel (NL211)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Oproep tot mededinging is beëindigd

Rijksoverheid

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Dienstverlening ICT Servicedesk 2024
Beschrijving:	De huidige overeenkomst voor de Servicedesk ICT expireert op 31-03-2024. De behoefte van de Politie voor de ondersteuning van medewerkers op het ICT-gebied zal de komende jaren niet veranderen. De ICT Servicedesk levert 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar gebruikersondersteuning en vormt op deze wijze het 1e contactpunt voor alle afnemers en gebruikers van de geleverde ICT-diensten. De Servicedesk is hierbij een zogenaamde “skilled servicedesk”, dat wil zeggen dat er gestreefd wordt naar een maximalisatie van het First Call Resolution percentage. De behoefte aan Servicedeskmedewerkers zal de komende jaren niet veranderen. De behoefte zal worden ingevuld door zowel vaste als externe medewerkers. Het 24 /7 concept en ook de flexibele omvang van het aantal servicedeskmedewerkers vanwege grote wijzigingen in de ICT-infrastructuur maken dat een deel van de benodigde capaciteit zal blijven bestaan uit externe medewerkers. Er is behoefte aan dienstverlening voor het leveren van (tijdelijke) medewerkers voor de afdeling Servicedesk-ICT. Hiernaast dient de beoogde dienstverlening invulling te geven op het gebied van werving en selectie, training en coaching van ICT Servicedeskmedewerkers. Wat Politie wenst is een dienstverleningspartner die de flexibele schil oplevert waardoor we in de praktijk kunnen opschalen of afschalen en dat dit – ondanks dat het inhuur (geen detachering) betreft – toch goedkoper is dan dergelijke medewerkers zelf in dienst hebben.
Interne identificatiecode:	IV0970

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79620000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel
Opties:	
Beschrijving van de opties:	Maximale verlenging is 4 * 1 jaar

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS):	Noord-Overijssel (NL211)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum:	01/02/2024
Einddatum van de duur:	31/01/2027

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	4
De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven:	Maximale verlenging is 4 * 1 jaar

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Rijksoverheid

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Criteria groene overheidsopdrachten:	Geen criteria voor groene overheidsopdrachten

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type:	Kwaliteit
Naam:	Zie inschrijvingsleidraad
Beschrijving:	Zie inschrijvingsleidraad

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Dynamisch aankoopsysteem, alleen te gebruiken door de in deze aankondiging vermelde kopers

Het dynamische aankoopsysteem is beëindigd

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie:	Rechtbank den Haag
Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank den Haag
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	politie
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	politie

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	1 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	Inwork Outsourcing BV

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	T57841
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
De inschrijving is gerangschikt:	neen

Rijksoverheid

De inschrijving is een variant:	neen
Waarde onderaanneming is bekend:	neen
Percentage onderaanneming is bekend:	neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	NP-14813-2024
Titel:	Dienstverlening ICT Servicedesk 2024
Datum waarop de winnaar is gekozen:	21/12/2023
Datum van sluiting van het contract:	19/01/2024
De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:	neen

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	politie
Registratienummer:	57096317
Postadres:	Nieuwe Uitleg 1
Stad:	's-Gravenhage
Postcode:	2514BP
Onderverdeling land (NUTS):	Noord-Overijssel (NL211)
Land:	Nederland
Contactpunt:	René Ikink
E-mail:	rene.ikink@politie.nl
Telefoon:	+31
Internetadres:	https://www.politie.nl/
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/2489

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank den Haag
Registratienummer:	27370927
Stad:	den Haag
Land:	Nederland
E-mail:	frank.spaaij@politie.nl
Telefoon:	+31 (0) 6 23745921

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Rijksoverheid

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Inwork Outsourcing BV
Registratienummer:	68450397
Stad:	Amsterdam
Land:	Nederland
E-mail:	info@inwork.nl
Telefoon:	088
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	0276db29-07e3-4651-a36d-608e556bd8e9 - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	22/01/2024 09:50 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	22/01/2024 09:52 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Rijksoverheid