

03/07/2024

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Provincie Flevoland
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Callcenter FlexRRReis Flevoland
Beschrijving: Uitvoering van het Callcenter voor FlexRRReis, het systeem voor het WMO-vervoer van de deelnemende gemeenten Lelystad, Zeewolde, Dronten en Noordoostpolder en het OV-Flex vervoer van de Provincie Flevoland. -
Identificatiecode van de procedure: 51220aaa-36c8-4184-b702-f7aa9d624b3b
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: No
Belangrijkste kenmerken van de procedure: Openbare Europese aanbestedingsprocedure.

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie(cpv): 60100000Wegvervoersdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overall in het desbetreffende land

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:

Maximumaantal
percelen dat aan één
inschrijver kan worden
gegund: 1

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Louter nationale
uitsluitingsgronden: Uitsluitingsgronden zijn opgevoerd in de aanbestedingsdocumenten of in TenderNed toegevoegd.

5. Perceel

5.1 Perceel:LOT-0000

Titel: Callcenter FlexRRReis

Beschrijving: Uitvoering van het Callcenter voor FlexRRReis, het systeem voor het WMO-vervoer van de deelnemende gemeenten Lelystad, Zeewolde, Dronten en Noordoostpolder en het OV-Flex vervoer van de Provincie Flevoland. Zie aanbestedingsleidraad.

Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 60100000Wegvervoersdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Verlenging

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 01/07/2025

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven: De opdracht kan 2 (twee) maal met telkens 1 (één) jaar verlengd worden.

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)

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E1 Geen crimineel verleden

Beschrijving:	De inschrijver of gegadigde is niet bij een rechterlijke uitspraak die kracht van gewijsde heeft, veroordeeld op grond van: a. deelneming aan een criminele organisatie in de zin van artikel 2, eerste lid, van Gemeenschappelijk Optreden 98/733/JBZ van de Raad, (PbEG 1998, L 351);b. omkoping in de zin van artikel 3 van het besluit van de Raad van 26 mei 1997 (PbEG 1997, L 195) respectievelijk artikel 3, eerste lid, van Gemeenschappelijk Optreden 98/742 /JBZ van de Raad (PbEG 1998, L 358);c. fraude in de zin van artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschap (PbEG 1995, C 316);d. witwassen van geld in de zin van artikel 1 van richtlijn nr. 91/308/EEG van de Raad van 10 juni 1991 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld (PbEG L 1991, L 166) zoals gewijzigd bij richtlijn nr. 2001/97/EG van het Europees Parlement en de Raad (PbEG L 2001, 344).Als veroordelingen als bedoeld onder a, b, c, of d worden in ieder geval aangemerkt veroordelingen op grond van artikel 140, 177, 177a, 178, 225, 226, 227, 227a, 227b of 323a, 328ter, tweede lid, 420bis, 420ter of 420quater van het Wetboek van Strafrecht.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen
Naam:	E2 Betalingen belastingen
Beschrijving:	De onderneming of een bestuurder ervan heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van belastingen.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen
Naam:	E3 Geen crimineel verleden
Beschrijving:	De onderneming of een bestuurder ervan is in de afgelopen vier jaar niet bij een rechterlijke uitspraak die kracht van gewijsde heeft, veroordeeld op grond van de volgende artikelen van het Wetboek van Strafrecht: 140, 177, 177a, 178, 225, 226, 227, 227a, 227b of 323a, 328ter, tweede lid, 416, 417, 417bis, 420bis, 420ter of 420quater.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen
Naam:	E4 Geen crimineel verleden
Beschrijving:	De inschrijver of gegadigde is niet bij een rechterlijke uitspraak die kracht van gewijsde heeft, veroordeeld op grond van: a. deelneming aan een criminele organisatie in de zin van artikel 2, eerste lid, van Gemeenschappelijk Optreden 98/733/JBZ van de Raad, (PbEG 1998, L 351);b. omkoping in de zin van artikel 3 van het besluit van de Raad van 26 mei 1997 (PbEG 1997, L 195) respectievelijk artikel 3, eerste lid, van Gemeenschappelijk Optreden 98/742 /JBZ van de Raad (PbEG 1998, L 358);c. fraude in de zin van artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschap (PbEG 1995, C 316);d. witwassen van geld in de zin van artikel 1 van richtlijn nr. 91/308/EEG van de Raad van 10 juni 1991 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld (PbEG L

1991, L 166) zoals gewijzigd bij richtlijn nr. 2001/97/EG van het Europees Parlement en de Raad (PbEG L 2001, 344). Als veroordelingen als bedoeld onder a, b, c, of d worden in ieder geval aangemerkt veroordelingen op grond van artikel 140, 177, 177a, 178, 225, 226, 227, 227a, 227b of 323a, 328ter, tweede lid, 420bis, 420ter of 420quater van het Wetboek van Strafrecht.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam:

E5 Geen ernstige beroepsfout

Beschrijving:

De onderneming of een bestuurder ervan heeft in de afgelopen vier jaar in de uitoefening van zijn beroep geen een ernstige fout begaan.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam:

E6 Geen faillissement of surseance van betaling

Beschrijving:

De inschrijver of gegadigde verkeert niet in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn niet gestaakt, jegens hem geldt geen surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord, en de gegadigde of inschrijver verkeert niet in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam:

E7 Geen schending milieu-, sociaal en arbeidsrecht

Beschrijving:

De inschrijver of gegadigde verklaart dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht en deze niet heeft geschonden.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam:

E8 Geen surseance van betaling

Beschrijving:

Voor de onderneming of een bestuurder ervan is geen faillissement of liquidatie aangevraagd; tegen de onderneming is geen procedure van vereffening of surseance van betaling aangevraagd. Tegen de onderneming is geen akkoord, dan wel een andere soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving van een lidstaat van de Europese Unie aanhangig gemaakt.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type:

Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam:	E9 Geen valse verklaringen
Beschrijving:	De onderneming of zijn bestuurder heeft bij het verstrekken van inlichtingen die door de aanbestedende dienst van hem waren verlangd in het kader van aanbestedingsprocedures zich niet in ernstige mate schuldig gemaakt aan het verstrekken van valse verklaringen of zijn onderneming heeft deze inlichtingen niet, of niet volledig verstrekt.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen
Naam:	E10 Geen vervalsing mededinging
Beschrijving:	De inschrijver of gegadigde heeft niet met andere ondernemers overeenkomsten gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging;
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Andere
Gebruik van dit criterium:	Niet gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K1: Beschrijving van de klantreis van A tot Z
Beschrijving:	De inschrijver beschrijft de klantreis van in ieder geval de allereerste keer dat een klant een rit wil maken tot en met na de eerste rit. Hoe wordt de reiziger geïnformeerd en hoe zorgt de inschrijver voor de juiste klantbeleving voor elke klant? Het callcenter zorgt in de klantreis ervoor dat er een efficiënte operatie mogelijk wordt gemaakt en deze gedurende de hele contractperiode verbeterd wordt.
Gewicht (punten, exact) :	25
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K2: Communicatie
Beschrijving:	De inschrijver beschrijft de communicatie met de reiziger en daarnaast ook hoe de communicatie en samenwerking met de vervoerder, opdrachtgever en eventueel andere stakeholders gerealiseerd wordt.
Gewicht (punten, exact) :	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K3: Waarborging van IT-systemen
Beschrijving:	Werkende IT-systemen zijn essentieel voor het succes van het callcenter. De inschrijver beschrijft hoe werkende IT-systemen gerealiseerd en geborgd worden vanaf de start van de opdracht. Daarbij horen ook de data-koppelingen met externe partijen (tenminste de vervoerder).
Gewicht (punten, exact)	

: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K4 Implementatie

Beschrijving: De inschrijver beschrijft hoe samen met de vervoerder en opdrachtgever ervoor gezorgd wordt dat tussen de gunning en de startdatum van het contract alle benodigde zaken gewaarborgd zijn zodat de opdracht bij de start van de opdracht conform het Programma van Eisen en de eigen inschrijving “live” is.

Gewicht (punten, exact) 15

:

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Gewicht (punten, exact) 20

:

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor
verzoeken om 26/08/2024 12:00 +02:00
aanvullende informatie:

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/342100>,

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/342100>

Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname Nederlands
kunnen worden
ingediend:

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van 13/09/2024 12:00 +02:00
inschrijvingen:

Informatie over de openbare opening:

Datum/tijd: 13/09/2024 13:00 +02:00

Voorwaarden van het contract:

Elektronische
facturering: Vereist

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel

Geen dynamisch aankoopstelsel

Elektronische veiling:

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Provincie Flevoland

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekt: Provincie Flevoland

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Provincie Flevoland

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt: Provincie Flevoland

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Provincie Flevoland

Registratienummer: 55378210

Postadres: Visarenddreef 1

Stad: LELYSTAD

Postcode: 8232PH

Onderverdeling land
(NUTS): Flevoland(NL230)

Land: Nederland

Contactpunt: Camilo Schurink

E-mail: camilo@schurinkvm.nl

Telefoon: +31 320265265

Internetadres: <http://www.flevoland.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Midden-Nederland

Postadres: Vrouwe Justitiaplein 1

Stad: Utrecht

Postcode: 3511 EX

Onderverdeling land
(NUTS): Utrecht(NL310)

Land: Nederland

E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl

Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Inlichtingen uitsluitend via TenderNed

Stad: nvt

Postcode: 8232

Onderverdeling land
(NUTS): Flevoland(NL230)

Land: Nederland

E-mail: nvt@tenderned.nl

Internetadres: <http://www.tenderned.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Indienen Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed (kluis)
Stad: nvt
Postcode: 8232PH
Onderverdeling land (NUTS): Flevoland(NL230)
Land: Nederland
E-mail: nvt@tenderned.nl
Internetadres: <http://www.tenderned.nl>

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

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: a49a8ced-91b9-4f4e-b80a-941ddeedf8de-01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 03/07/2024 17:29 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking