

27/03/2024

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Stichting WIJeindhoven
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Opvang van overflow telefooncentrale

Beschrijving: Stichting WIJeindhoven wenst per 1 juli 2024 een Overflow (achtervang) dienstverlener te contracteren die zorg draagt voor het ontvangen en aannemen van inkomende oproepen die vanuit de telefooncentrale van WIJeindhoven worden doorgeschakeld naar de gecontracteerde partij. Dit is het geval wanneer de beller kiest voor de keus Algemene vragen of indien door WIJeindhoven (vanuit de wijken) niet wordt opgenomen (Overflow). Het aantal inkomende oproepen dat doorgeschakeld wordt naar de opdrachtnemer is gemiddeld 400 oproepen per week. Dit is exclusief de piekbelasting (gemiddeld 650 oproepen) waar WIJeindhoven ook geregeld mee te maken krijgt.

Identificatiecode van de procedure: 1fd7e050-91e4-48bf-a7bc-5696e3858f2e

Interne identificatiecode : 9137

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: No

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure: • de overeenkomst met de huidige contractpartij is onverwachts voortijdig ten einde gekomen. • het aantal te verwachten inschrijvers ligt onder het minimum aantal te selecteren inschrijvers dat is toegestaan bij het toepassen van de niet-openbare procedure; • het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst; • de uitvraag wordt als relatief standaard gezien binnen de van toepassing zijnde markt.

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 64214200Telefooncentralediensten

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

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: Opvang van overflow telefooncentrale

Beschrijving: Stichting WIJeindhoven wenst per 1 juli 2024 een Overflow (achtervang) dienstverlener te contracteren die zorg draagt voor het ontvangen en aannemen van inkomende oproepen die vanuit de telefooncentrale van WIJeindhoven worden doorgeschakeld naar de gecontracteerde partij. Dit is het geval wanneer de beller kiest voor de keus Algemene vragen of indien door WIJeindhoven (vanuit de wijken) niet wordt opgenomen (Overflow). Het aantal inkomende oproepen dat doorgeschakeld wordt naar de opdrachtnemer is gemiddeld 400 oproepen per week. Dit is exclusief de piekbelasting (gemiddeld 650 oproepen) waar WIJeindhoven ook geregeld mee te maken krijgt.

Interne identificatiecode
: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste
classificatie(cpv): 64214200Telefooncentralediensten

Opties:

Beschrijving van de
opties: De aanbestedende dienst beoogt met deze aanbesteding om met één (1) inschrijver een overeenkomst met betrekking tot de dienstverlening ten behoeve van de opvang overflow van de telefooncentrale af te sluiten. De duur van de looptijd van deze overeenkomst is twee (2) jaar met een eenzijdige optionele verlenging van maximaal twee (2) keer één (1) jaar. De keuze tot het al dan niet verlengen van de looptijd van de overeenkomst berust uitsluitend bij WIJeindhoven als opdrachtgever. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 juli 2024, waarbij de maand juni 2024 als overgangperiode fungeert van de dienstverlening naar de nieuwe dienstverlener. Per 1 augustus 2024 dient alle gevraagde dienstverlening compleet geïmplementeerd en werkend te zijn bij deze nieuwe dienstverlener.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 2024-07-01+02:00

Einddatum: 2026-07-01+02:00

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal
verlengingen: 2

De koper behoudt zich
het recht voor
aanvullende aankopen te doen bij de
contractant, zoals hier
beschreven: eenzijdige optionele verlenging van maximaal twee (2) keer één (1) jaar.

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: Andere
Beschrijving: Eisen staan in de aanbestedingsdocumenten
Gebruik van dit
criterium: Niet gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs
Naam: Prijs
Beschrijving: Zie beschrijvend document paragraaf 5.1.2. voor een verdere toelichting.
Gewicht (punten, exact) : 30

Criterium:

Type: Kwaliteit
Naam: K1 Plan van aanpak
Beschrijving: Zie beschrijvend document paragraaf 5.1.3. voor een verdere toelichting.
Gewicht (punten, exact) : 30

Criterium:

Type: Kwaliteit
Naam: K2 Uitwerken casus
Beschrijving: Zie beschrijvend document paragraaf 5.1.3. voor een verdere toelichting.
Gewicht (punten, exact) : 25

Criterium:

Type: Kwaliteit
Naam: K3 Presentatie implementatieplan

Beschrijving: Zie beschrijvend document paragraaf 5.1.3. voor een verdere toelichting.

Gewicht (punten, exact) : 15

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor
verzoeken om aanvullende informatie: 2024-04-17+02:0014:00:00+02:00

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/330716>,

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/330716>

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: 2024-05-07+02:0014:00:00+02:00

Uiterste datum tot
wanneer de
inschrijving geldig
moet blijven: 3MONTH

Informatie over de openbare opening:

Datum/tijd: 2024-05-07+02:0014:01:00+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: Stichting WIJeindhoven

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstreck: Stichting WIJeindhoven

Organisatie die meer
informatie geeft over Stichting WIJeindhoven

beroepsprocedures:

Organisatie die
verzoeken tot deelname Stichting WIJeindhoven
ontvangt:

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Stichting WIJeindhoven
Registratienummer: 45582131
Postadres: Winston Churchillaan 79
Stad: EINDHOVEN
Postcode: 5623KW
Onderverdeling land (NUTS): Zuidoost-Noord-Brabant(NL414)
Land: Nederland
Contactpunt: Pim van den Berg
E-mail: info@wijeindhoven.nl
Telefoon: +31 631766406
Internetadres: http://www.wijeindhoven.nl
Kopersprofiel: https://wijeindhoven.nl/nl/inkoopvoorwaarden
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Oost-Brabant, Postbus 70584, 5201 CZ, 's-Hertogenbosch
Postadres: Leeghwaterlaan 8, 5223 BA 's-Hertogenbosch
Stad: 's-Hertogenbosch
Postcode: 5223 BA
Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant(NL413)
Land: Nederland
E-mail: rechtbankoostbrabant@gmail.com
Telefoon: +31 883621000
Internetadres: https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Oost-Brabant

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

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere
aankondiging die moet 6ec9baf4-88da-4b17-9e40-cc61884ad9f3-01
worden gewijzigd:

Voornaamste reden
voor de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Er hebben wijzigingen plaats gevonden. Zie hiervoor "RECTIFICATIE Deel A
- Beschrijvend document WIJeindhoven - EA opvang overflow telefooncentrale"

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: 6ec9baf4-88da-4b17-9e40-cc61884ad9f3-02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 2024-03-27+01:0015:41:38.244621+01:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking