

31/07/2024

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: neen

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

Overal in het desbetreffende land

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: 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: 01/07/2024

Einddatum van de duur: 01/07/2026

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.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt
onder de Overeenkomst

inzake ja
overheidsopdrachten
(GPA):

5.1.7 Strategische aanbestedingen

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
:

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Stichting WIJeindhoven

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekkt: Stichting WIJeindhoven

Organisatie die meer

informatie geeft over beroepsprocedures:	Stichting WIJeindhoven
Organisatie die het contract ondertekent:	Stichting WIJeindhoven

6. Resultaten

Waarde van alle
contracten toegekend in 1Euro
deze kennisgeving:

6.1 ID resultaat perceel:LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	SOS International
-----------------	-------------------

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	1
---	---

Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
---	----------

Waarde van het resultaat:	1Euro
------------------------------	-------

De inschrijving is gerangschikt:	neen
-------------------------------------	------

De inschrijving is een variant:	neen
------------------------------------	------

Onderaanneming:	Neen
-----------------	------

Waarde onderaanneming is bekend:	neen
--	------

Percentage onderaanneming is bekend:	neen
--	------

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	CON-0001
--	----------

Titel:	P1 Opvang van overflow telefooncentrale
--------	---

Datum waarop de winnaar is gekozen:	05/06/2024
--	------------

Datum van sluiting van het contract:	28/06/2024
---	------------

De opdracht wordt gegrond in het kader van een raamovereenkomst:	neen
---	------

Organisatie die het contract ondertekent:	Stichting WIJeindhoven
--	------------------------

6.1.4 Statistische informatie

Samenvatting van de door de koper ontvangen beroepen:

Aantal klagers: 0

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 4

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 0

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 4

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Stichting WIJeindhoven

Registratienummer: 45582131

Postadres: Winston Churchilllaan 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 voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: SOS International

Omvang van de ondernemer: Groot

Registratienummer: 33171493

Postadres: Rietbaan 40

Stad: Capelle aan den IJssel

Postcode: 2908 LP

Onderverdeling land (NUTS): Groot-Rijnmond(NL33C)

Land: Nederland

Telefoon: +31 206515151

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

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: 87d5dcd9-689e-4a42-a162-8a71132dc04a-01

Type formulier: Resultaat

Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 31/07/2024 10:00 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking