

16/09/2024

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Stichting het Juridisch Loket

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: 0800-Nummer

Beschrijving: Het routeren van het (gratis) 0800-verkeer en aanverwante diensten naar de bestaande telefonie infrastructuur. Dit bestaat uit: - het aankiesbaar maken van het nummer vanaf elke telefonieaansluiting in Nederland; - het routeren van (grote volumes) oproepen; - het afleveren van de oproepen op een daarvoor ingesteld eindbestemmingsnummer(s); - het bieden van de mogelijkheid om een welkomsttekst toe te voegen (met of zonder een keuzemenu erachter); - het beheren van deze dienst en het bieden van functionaliteit t.b.v. monitoren en rapporteren. Zie aanbestedingsdocument

Identificatiecode van de procedure: 6a14d105-3269-44e4-87d6-03c325699a7e

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 64200000Telecommunicatiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: utrecht

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 000 000Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

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

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel:LOT-0000

Titel: 0800-nummer

Beschrijving: zie aanbestedingsdocument zie aanbestedingsdocument

Interne identificatiecode 1

:

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 64000000Post- en telecommunicatiediensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Verlengingen

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: utrecht

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 36Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven: eenzijdige verlengingsopties door Aanbestedende dienst van drie (3) maal twee (2) jaar.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 000 000Euro

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 ja overheidsopdrachten (GPA):

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Beschrijving:

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan een Inschrijver aangeven of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn. Inschrijvers voegen bij Inschrijving het getekende pdf-document (Bijlage 7 - UEA) toe als digitaal bestand via Tendersnet. Verplichte Uitsluitingsgronden In deel III A en B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn de verplichte Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de verplichte Uitsluitingsgronden valt, is Aanbestedende dienst verplicht de onderneming uit te sluiten van deelname aan de overheidsopdracht. De verplichte Uitsluitingsgronden hebben betrekking op witwassen, fraude, deelneming aan een criminele organisatie en omkoping. Facultatieve Uitsluitingsgronden In deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn de facultatieve Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de aangemerkte Uitsluitingsgronden valt wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten. Te verstrekken gegevens m.b.t. Uitsluitingsgronden: Aanbestedende dienst verzoekt, na voorlopige gunning, de Inschrijver om bewijsstukken of verklaringen te overleggen dat hij niet verkeert in de hieronder genoemde omstandigheden. Daarbij aanvaardt Aanbestedende Dienst voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs: Een door de minister van Justitie afgegeven verklaring, zoals bedoeld in art. 4.1 van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 (1 juli 2016) (niet ouder dan twee jaar), dat Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. Het gaat om onherroepelijke veroordelingen in de voorafgaande vier jaar. Zowel voor de bijdragen ten behoeve van werknemersverzekeringen als voor de bijdragen ten behoeve van de volksverzekeringen, een verklaring van de ontvanger onder wie Inschrijver ressorteert voor de inning van belastingen. Voor Inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd worden bewijsstukken aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving. Een verzoek tot het overleggen van bewijsstukken zal alleen worden gedaan aan de voorlopige winnaar van de aanbesteding.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E2 Beroepsbevoegdheid

Beschrijving:

De inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie. De inschrijver dient het bewijs bij inschrijving te verstrekken. Het bewijs moet de huidige situatie van de onderneming beschrijven en mag op het moment van inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden.

Gebruik van dit criterium:

Gebruikt

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam:	E3 Russische partijen uitgesloten van overheidsopdrachten De Aanbestedende dienst wijst Inschrijvers op de Circulaire ‘Nieuw sanctiepakket
Beschrijving:	De Aanbestedende dienst wijst Inschrijvers op de Circulaire ‘Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen’ van het Ministerie van Economische Zaken van 20 mei 2022, kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576 Circulaire nieuw sanctiepakket Rusland gevolgen voor overheidsaanbestedingen (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:2022:111:TOC). Conform deze Verordening en circulaire mogen er geen opdrachten gegund meer worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of (toe) leverancier. Derhalve sluit Aanbestedende dienst elke Inschrijver die onder het betreffende verbod valt uit van verdere deelname aan deze aanbesteding. Inschrijvers dienen middels het invullen, ondertekenen en bijvoegen bij het verzoek tot deelname van de verklaring in Bijlage 8 – Verklaring Sanctiepakket Russische Partijen, dat zij bekend zijn met de Verordening (EU) 2022/576 en dat zij niet in strijd met de inhoud ervan in aanmerking trachten te komen voor Gunning van de Opdracht. Voor meer informatie verwijst Aanbestedende dienst naar de inhoud van de circulaire. Ook kan Inschrijver voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van de RVO. Daar vindt is ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd. Zie hiertoe: Sanctieloket Rusland (rvo.nl). Dit sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de Overeenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren Opdracht.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Economische en financiële draagkracht
Naam:	E4 Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht
Beschrijving:	Financiële draagkracht Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen. Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, besteksconform uit te voeren. Aan Inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (dienstverlenings)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen. De laatst aan Inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf. Als bewijsstuk dient een accountantsverklaring te worden bijgevoegd. Verzekering Inschrijver heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid. De verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid biedt dekking voor ten minste € 500.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar. Als bewijsstuk dient een kopie van de polis of het verzekeringscertificaat worden bijgevoegd.
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	

Type:	Technische en beroepsbekwaamheid
Naam:	E5 Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid
Beschrijving:	Kwaliteit Een inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem conform de norm van het NEN-EN-ISO 9001: 2008 of NEN-EN-ISO 9001: 2015. Inschrijver dient dit aan te tonen door de volgende bewijsmiddelen: 1. een geldig kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat conform de norm NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie; of 2. een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie; of 3. een ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm. Het Juridisch Loket beschouwt het ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem als gelijkwaardig aan de NEN-EN-ISO 9001: 2008 of NEN-EN-ISO 9001:2015 norm, indien dit kwaliteitsmanagementsysteem minimaal de volgende aspecten omvat: • een beleidsverklaring van het management, waaruit volgt dat het kwaliteitsbeleid bekend is bij alle medewerkers, dat geschikt is voor de organisatie en dat op regelmatige basis wordt beoordeeld. • SMART geformuleerde doelstellingen om kwalitatief goede diensten/producten te leveren. • functieomschrijvingen (bekwaamheidseisen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) voor personeel dat werkzaamheden uitvoert die van invloed zijn op de kwaliteit van de te leveren diensten/producten. • een interne communicatiestructuur (management en de rest van de organisatie) en een externe communicatiestructuur (met de externe klant). • de beheerste omstandigheden, waaronder het productieproces plaatsvindt/de diensten worden verricht en de bijbehorende procedures en werkinstructies. • criteria voor beoordeling, goedkeuring en oplevering van de producten/diensten. • het inkoopproces met bijbehorende inkoopspecificaties en goedgekeurde leveranciers/dienstverleners. • een klachtenprocedure die erop toe ziet dat klachten op een wijze worden opgelost, opdat deze in de toekomst niet meer voor zullen komen. • de wijze waarop documenten binnen de inschrijver worden beheerd. In ieder geval dient hieruit te volgen dat de in gebruik zijnde documenten zijn voorzien van een revisiedatum en versienummer. Informatiebeveiliging Inschrijver is gecertificeerd conform NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee
Gebruik van dit criterium:	Gebruikt
Criterium:	
Type:	Technische en beroepsbekwaamheid
Naam:	E6 Eisen met betrekking tot technische bekwaamheid
Beschrijving:	De Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient middels het indienen van referenties aan te tonen over de volgende kerncompetentie te beschikken: • Inschrijver heeft ervaring met het hosten, beheren en routeren van gratis (informatie) nummers op eigen voorzieningen. De referentie dient een minimale omvang hebben van (minimaal) 300.000 gesprekken per jaar en dient zich in de publieke sector te bevinden. Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over deze kerncompetentie door het

overleggen van twee (2) referenties. Deze referentie(s) mogen niet ouder zijn dan één (1) jaar vanaf de datum van aanbesteding. De Inschrijver dient voor de referentieverklaring gebruik te maken van bijgevoegde format, bijlage 6.

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E7 Akkoord aanbestedingsdocumenten

Beschrijving: U gaat onverminderd en zonder voorbehoud akkoord met alle aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen, eventueel na aanpassingen middels de Nota van Inlichtingen.

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Andere

Gebruik van dit criterium: Niet gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Laagste prijs

Beschrijving: De opdracht wordt gegund op grond van de laagste prijs.

Gewicht (punten, exact) : 100

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 30/09/2024 10:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/349347>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/349347>

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: 21/10/2024 10:00 +02:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig: 6Maand

moet blijven:

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 21/10/2024 10:01 +02:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de
opdracht moet
plaatsvinden binnen het
kader van programma's
voor maatwerkbedrijven
:

Elektronische
facturering: Vereist

Er zal worden
gebruikgemaakt van
elektronische
orderplaatsing: neen

Er zal worden
gebruikgemaakt van
elektronische betaling: neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

Elektronische veiling: neen

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Stichting het Juridisch Loket

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekt: Stichting het Juridisch Loket

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Stichting het Juridisch Loket

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt: Stichting het Juridisch Loket

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Stichting het Juridisch Loket

Registratienummer: 531914125

Postadres: Moreelsepark 13de etage

Stad: UTRECHT

Postcode: 3511EP

Onderverdeling land
(NUTS): Utrecht(NL310)

Land: Nederland
Contactpunt: Johan Baars
E-mail: j.baars@aevesbenefit.com
Telefoon: +31 655732066
Internetadres: <http://www.juridischloket.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
Telefoon: +31 883620000
Internetadres: <http://www.rechtspraak.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: b787209b-b88e-43cf-9ecb-e73f869af034-01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 16/09/2024 15:34 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking