1. Koper

1.1 Koper

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

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Publieksinformatienummer ´0800-1351´
Beschrijving:	De afdeling Communicatie van het Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (ACOM NCTV) helpt andere overheden (departementen, gemeenten en regio's) zich voor te bereiden op crisissituaties in het domein waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Daarnaast staat zij andere overheden bij tijdens een (dreigende) calamiteit. Zij doet dit onder andere op het gebied van crisiscommunicatie. Goede crisiscommunicatie zorgt voor het verspreiden van juiste, tijdige en begrijpelijke informatie ten tijde van een crisis. Een van de diensten die AOCM NCTV biedt aan medeoverheden op het gebied van crisiscommunicatie is de Inzet van het telefoonnummer voor het geven van publieksvoorlichting ten tijde van crisis. Dit telefoonnummer kan 24 uur per dag, 7 dagen per week ingezet worden. De oproepen worden beantwoord door een contactcenter. Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een raamovereenkomst voor de omschreven en gespecificeerde dienstverlening van het Publieksinformatienummer met één inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI) voor de opdracht heeft uitgebracht. De economische meest voordelige Inschrijving wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Specifieke doelstelling van de opdrachtgever voor deze aanbesteding is om een dienstverlener te selecteren die in crisissituaties ervoor zorgt dat het publieksinformatienummer telefonisch bereikbaar is voor de samenleving voor crisiscommunicatie. Het doel van crisiscommunicatie is om schade te beperken door in te spelen op de informatiebehoeften van de samenleving. De scope van de opdracht bestaat uit 1. De levering van telefonie infrastructuur en aanverwante diensten t.b.v. het Publieksinformatienummer. Dit bestaat uit: - het aankiesbaar maken van het nummer vanaf elke telefonieaansluiting in Nederland en buitenland via het nummer +312 02051351; - het routeren van (grote volumes) oproepen; - het afleveren van de oproepen op een of meer daarvoor ingestelde eindbestemmingsnummers; - het bieden van een welkomsttekst met of zonder een keuzemenu erachter; - het beheren van deze infrastructuur en het bieden van functionaliteit t.b.v. monitoren en rapporteren. 2. De contactcenter diensten t.b.v. de beantwoording van het Publieksinformatienummer ten tijde van een calamiteit. - Een 'waakvlam', inhoudende dat de dienstverlener gedurende de contractperiode 24/7 klaar dient te staan om de dienstverlening te kunnen leveren. - De daadwerkelijke levering van contactcenter diensten waarbij inkomende oproepen van burgers worden beantwoord in geval dat er een calamiteit gaande is.
Identificatiecode van de procedure:	611d5655-faef-4411-83a6-d989fffa3b64
Eerdere aankondiging:	50359ba6-905c-45be-9625-0cc70a4762d2-01
Interne identificatiecode:	5201102
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79512000 Telefonisch informatiecentrum

Rijksoverheid

Aanvullende classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 151 404 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Publieksinformatienummer ´0800-1351´
Beschrijving:	De afdeling Communicatie van het Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (ACOM NCTV) helpt andere overheden (departementen, gemeenten en regio's) zich voor te bereiden op crisissituaties in het domein waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Daarnaast staat zij andere overheden bij tijdens een (dreigende) calamiteit. Zij doet dit onder andere op het gebied van crisiscommunicatie. Goede crisiscommunicatie zorgt voor het verspreiden van juiste, tijdige en begrijpelijke informatie ten tijde van een crisis. Een van de diensten die AOCM NCTV biedt aan medeoverheden op het gebied van crisiscommunicatie is de Inzet van het telefoonnummer voor het geven van publieksvoorlichting ten tijde van crisis. Dit telefoonnummer kan 24 uur per dag, 7 dagen per week ingezet worden. De oproepen worden beantwoord door een contactcenter. Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een raamovereenkomst voor de omschreven en gespecificeerde dienstverlening van het Publieksinformatienummer met één inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI) voor de opdracht heeft uitgebracht. De economische meest voordelige Inschrijving wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Specifieke doelstelling van de opdrachtgever voor deze aanbesteding is om een dienstverlener te selecteren die in crisissituaties ervoor zorgt dat het publieksinformatienummer telefonisch bereikbaar is voor de samenleving voor crisiscommunicatie. Het doel van crisiscommunicatie is om schade te beperken door in te spelen op de informatiebehoeften van de samenleving. De scope van de opdracht bestaat uit 1. De levering van telefonie infrastructuur en aanverwante diensten t.b.v. het Publieksinformatienummer. Dit bestaat uit: - het aankiesbaar maken van het nummer vanaf elke telefonieaansluiting in Nederland en buitenland via het nummer +312 02051351; - het routeren van (grote volumes) oproepen; - het afleveren van de oproepen op een of meer daarvoor ingestelde eindbestemmingsnummers; - het bieden van een welkomsttekst met of zonder een keuzemenu erachter; - het beheren van deze infrastructuur en het bieden van functionaliteit t.b.v. monitoren en rapporteren. 2. De contactcenter diensten t.b.v. de beantwoording van het Publieksinformatienummer ten tijde van een calamiteit. - Een 'waakvlam', inhoudende dat de dienstverlener gedurende de contractperiode 24/7 klaar dient te staan om de dienstverlening te kunnen leveren. - De daadwerkelijke levering van contactcenter diensten waarbij inkomende oproepen van burgers worden beantwoord in geval dat er een calamiteit gaande is.
Interne identificatiecode:	5201102

5.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79512000 Telefonisch informatiecentrum
Aanvullende classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Rijksoverheid

Land:	Nederland
Overal in het desbetreffende land	
Aanvullende informatie:	

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	2 Jaar

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	24
De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven:	De looptijd van de beoogde Overeenkomst bedraagt 2 jaar met voor Opdrachtgever de optie van verlenging van de looptijd met één of meerdere verlengingen met in totaal maximaal 24 maanden tegen gelijkblijvende voorwaarden.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 151 404 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd	
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Implementatieplan
Beschrijving:	Zie beschrijvend document
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Gezondheid en welzijn van Agents
Beschrijving:	Zie beschrijvend document
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Casus
Beschrijving:	Zie beschrijvend document
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Innovatie
Beschrijving:	Zie beschrijvend document
Beschrijving van de methode die moet worden gebruikt als de weging niet aan	Laagste prijs per punt Beoordelingsprijs / Eindscore subgunningscriterium Kwaliteit = prijs per punt (afgerond op 2 decimalen)

Rijksoverheid

de hand van criteria kan worden uitgedrukt:	

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Den Haag

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	1 151 404 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	B.V. Nederlandse Hulpverleningorganisatie - SOS International
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	Publieksinformatienummer ´0800-1351´ - B.V. Nederlandse Hulpverleningorganisatie - SOS International
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde onderaanneming is bekend:	neen
Percentage onderaanneming is bekend:	neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	Publieksinformatienummer ´0800-1351´ - B.V. Nederlandse Hulpverleningorganisatie - SOS International
Titel:	Raamovereenkomst Publieksinformatienummer ´0800-1351´
Datum waarop de winnaar is gekozen:	04/11/2024
Datum van sluiting van het contract:	06/11/2024
De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:	neen

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen

Rijksoverheid

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	1

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Ministerie van Justitie en Veiligheid
Registratienummer:	27380834
Afdeling:	Inkoopuitvoeringscentrum JenV EA
Postadres:	Turfmarkt 147 / Postbus 20301
Stad:	Den Haag
Postcode:	2500 EH
Land:	Nederland
Contactpunt:	Laura Staessen
E-mail:	l.a.j.staessen@minjenv.nl
Telefoon:	+31 123456789
Internetadres:	https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-justitie-en-veiligheid
Kopersprofiel:	https://eu.eu-supply.com/ctm/company/companyinformation/index/123960

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank Den Haag
Registratienummer:	82946175
Postadres:	Postbus 20302
Stad:	Den Haag
Postcode:	2500 EH
Land:	Nederland
E-mail:	informatiebalie.dhg@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883622200
Internetadres:	https://www.rechtspraak.nl/

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	B.V. Nederlandse Hulpverleningorganisatie - SOS International
Registratienummer:	33171493
Postadres:	Rietbaan 40
Stad:	Capelle aan den IJssel
Postcode:	2908 LP
Land:	Nederland
E-mail:	h.smajilbegovic@sosinternational.nl
Telefoon:	+31 206515600

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

11. Informatie over een aankondiging

Rijksoverheid

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	37b70c09-6134-499e-96ba-758408bebb7d - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	16/12/2024 14:16 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender) :	16/12/2024 14:16 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Rijksoverheid