

20/12/2024

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Waalwijk
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: KCC-dienstverlening

Beschrijving: De gemeente Waalwijk is voornemens één overeenkomst af te sluiten voor KCC-dienstverlening voor een periode van 4 jaar met ingang van 1 juni 2025. Dit is exclusief een eenzijdige optie tot verlenging van 4 x 1 jaar. De opdrachtgever neemt uiterlijk in januari van het jaar waarin de overeenkomst afloopt de beslissing tot verlenging. De Aanbestedende Dienst plaatst de volgende zaken binnen scope: • Het invullen van de telefonie-functie met inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt op de eigen locatie van Inschrijver • Het eenmalige implementeren van deze dienstverlening • Het opleiden van de eigen (nieuwe) medewerkers en het monitoren van de kwaliteit • Het signaleren, rapporteren aan en afstemmen met Opdrachtgever

Identificatiecode van de procedure: 400e7318-6805-41ac-8e81-2a0bb9a2f0c6

Interne identificatiecode : 2024-048743

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Zie aanbestedingsdocument

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 79510000Telefoonbeantwoordingsdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Midden-Noord-Brabant(NL412)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Waalwijk

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel:LOT-0000

Titel: KCC-dienstverlening

Beschrijving: Zie aanbestedingsdocument De Aanbestedende Dienst plaatst de volgende zaken binnen scope: • Het invullen van de telefonie-functie (zoals verder uitgewerkt in paragraaf 1.2.4) met inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt op de eigen locatie van Inschrijver • Het eenmalige implementeren van deze dienstverlening • Het opleiden van de eigen (nieuwe) medewerkers en het monitoren van de kwaliteit • Het signaleren, rapporteren aan en afstemmen met Opdrachtgever

Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 79510000Telefoonbeantwoordingsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Eenzijdige optie tot verlenging van Vier (4) keer één (1) jaar. De opdrachtgever neemt uiterlijk in januari van het jaar waarin de overeenkomst afloopt de beslissing tot verlenging.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Midden-Noord-Brabant(NL412)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Waalwijk

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 48Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 4

De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven: Eenzijdige optie tot verlenging van Vier (4) keer één (1) jaar. De opdrachtgever neemt uiterlijk in januari van het jaar waarin de overeenkomst afloopt de beslissing tot verlenging.

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

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

U dient de totaalprijs aan te bieden conform formulier C. Genoemde aantallen betreffen een indicatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Prijzen zijn exclusief BTW. De door u aangeboden prijs per call en de door u aangeboden eenmalige kosten die in rekening worden gebracht voor de implementatie, zijn all-in voor alle werkzaamheden behorende bij de taken ten behoeve van het uitvoeren van de geformuleerde werkzaamheden, zoals, maar niet beperkt tot de lever-, installatie- en montagekosten, de opstart- en instructiekosten, de kosten voor mogelijke vervanging, de onderhoudskosten, kosten van administratie, overhead, (montage)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, logistieke en transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, afvoer- en demontagekosten bij contractmutaties en bij contractbeëindiging, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT kosten, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc. Inschrijver accepteert alleen de kosten die zijn opgevoerd in Formulier C Prijsopgave.

Vaste waarde (totaal): 0

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K1.1 Sociaal Ondernemen (1)

Beschrijving: Wanneer Inschrijver op het moment van gunning van de Opdracht op het gebied van sociaal ondernemen al meer stappen heeft ondernomen dan minimaal gesteld, dan worden hiervoor aan Inschrijver een percentage van de maximaal te behalen korting toegekend, conform het overzicht in het aanbestedingsdocument.

Vaste waarde (totaal): 24 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K1.2 Sociaal ondernemen (2)

Beschrijving: In eis 9 (PvE) wordt gesteld dat Inschrijver er zorg voor draagt dat bij aanvang van de Opdracht minimaal 25% van de inkomende oproepen afgehandeld wordt door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt. Indien Inschrijver aangeeft bij aanvang van de dienstverlening meer dan de gevraagde 25% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt, worden hiervoor aan Inschrijver een percentage van de maximaal te behalen korting toegekend.

Vaste waarde (totaal): 24 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K2 Plan van Aanpak

Opdrachtnemer levert een plan van aanpak voor de implementatie van de dienstverlening, waarbij in maximaal 6 pagina's A4 (inclusief planning op 1 A4) minimaal wordt beschreven: • Hoe Inschrijver ervoor zorgdraagt dat de

Beschrijving: dienstverlening per overeengekomen ingangsdatum operationeel is (big bang scenario) • Welke activiteiten Inschrijver hiertoe gaat uitvoeren • Welke planning en fasering Inschrijver daarbij hanteert • Op welke wijze Inschrijver het kernteam gaat inrichten, instrueren en aansturen • Welke inbreng/inspanning Inschrijver tijdens de implementatiefase verwacht van Opdrachtgever

Vaste waarde (totaal): 30 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K3 Samenwerking

Beschrijving: Opdrachtnemer beschrijft in maximaal 2 pagina's A4 haar visie op de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij minimaal ingegaan wordt op: • De frequentie en invulling van overleggen • Het signaleren van de afwijkingen • Het signaleren van mogelijke (proces-) verbetering van de dienstverlening Het antwoord wordt beoordeeld aan de hand van de volgende elementen: • Samenhang • Ingaan op alle aspecten • Mate waarin actief wordt meegedacht

Vaste waarde (totaal): 30 000

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K4 Kwaliteit

Beschrijving: Opdrachtnemer beschrijft in maximaal 5 pagina's A4 haar visie en aanpak met betrekking tot het continu waarborgen van de kwaliteit van door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening en gaat daarbij expliciet in op: o Het borgen van de kwaliteit van de gesprekken. Opdrachtnemer beschrijft daarbij minimaal: • Kwaliteitsmonitoring • Voorspellen, plannen en roosteren ook bij calamiteiten • Implementatie van nieuwe producten en diensten (bijv nav wet en regelgeving) • De loop van het proces na aannemen van inkomend telefoongesprek • Eventuele instrumenten die worden ingezet voor kwaliteitsborging o De werving /selectie, begeleiding en coaching van de medewerkers. Opdrachtnemer beschrijft daarbij minimaal: • Op welke wijze Inschrijver medewerkers gaat selecteren (en indien nodig werven) • De wijze medewerkers worden getraind gedurende implementatiefase • De wijze medewerkers worden getraind die gedurende de overeenkomst instromen • De wijze waarop wordt vastgesteld of een medewerker gereed is om deel te nemen aan de uitvoering van de dienstverlening • De wijze waarop Opdrachtnemer zorgdraagt voor tevreden, gemotiveerde en betrokken medewerkers

Vaste waarde (totaal): 36 000

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor
verzoeken om
aanvullende informatie: 30/01/2025 17:00 +01:00

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/362248>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/362248>

Talen waarin
inschrijvingen of

verzoeken tot deelname Nederlands
kunnen worden
ingediend:
Elektronische catalogus: Niet toegestaan
Varianten: Niet toegestaan
Uiterste datum voor de
ontvangst van 20/02/2025 10:00 +01:00
inschrijvingen:
Uiterste datum tot
wanneer de 3 Maand
inschrijving geldig
moet blijven:
Informatie over de openbare opening:
Openingsdatum: 20/02/2025 10:01 +01:00

Voorwaarden van het contract:

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

Voorwaarden met
betrekking tot de
uitvoering van de Zie overeenkomst in bijlage 3
opdracht:

Elektronische
facturering: Vereist

Er zal worden
gebruikgemaakt van
elektronische neen
orderplaatsing:

Er zal worden
gebruikgemaakt van neen
elektronische betaling:

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: Gemeente Waalwijk

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure Gemeente Waalwijk
verstrekt:

Organisatie die meer

informatie geeft over Gemeente Waalwijk
beroepsprocedures:
Organisatie die
verzoeken tot deelname Gemeente Waalwijk
ontvangt:

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Waalwijk
Registratienummer: 261873054
Postadres: Taxandriaweg 6
Stad: Waalwijk
Postcode: 5141 PA
Onderverdeling land
(NUTS): Midden-Noord-Brabant(NL412)
Land: Nederland
Contactpunt: Famke Rademakers
E-mail: inkoop@waalwijk.nl
Telefoon: +31 416683456
Internetadres: <http://www.waalwijk.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Zeeland-West-Brabant
Postadres: Stationslaan 10
Stad: Breda
Postcode: 4815 GW
Onderverdeling land
(NUTS): West-Noord-Brabant(NL411)
Land: Nederland
Contactpunt: Rechtbank Zeeland-West-Brabant
E-mail: info@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883616000
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: 14f45153-c03d-4001-901d-6f1c8441b282-01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 20/12/2024 10:52 +01:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel Nederlands
beschikbaar is:

11.2 Informatie over de bekendmaking