

30/01/2024

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Stichting 113 Zelfmoordpreventie

Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening Klant Contact Centrum
Beschrijving: Deze opdracht bestaat uit het leveren en implementeren van een chat-, telefonie- en e-mailsysteem voor de hulplijn van 113 Zelfmoordpreventie, de nationale organisatie voor de voorkoming van zelfdoding. De geraamde waarde bedraagt € 992.000 over 8 jaar. De maximale uit te nutten waarde bedraagt € 1.240.000 over 8 jaar.

Identificatiecode van de procedure: ae7c1e95-344f-44b3-9300-56dd018ef431

Interne identificatiecode : 2024/EA/01

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: No

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie(cpv): 64200000Telecommunicatiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Amsterdam

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 240 000EUR

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.5 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

De inschrijver moet op alle percelen inschrijven

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: Programmatuur t.b.v. telefonie- & chatdienstverlening Klant Contact Centrum
Beschrijving: De opdrachtgever van de opdracht is Stichting 113 Zelfmoordpreventie (hierna: 113). De opdracht betreft het leveren, implementeren van programmatuur ten behoeve van telefonie en chatdienstverlening voor de hulplijn van 113. De geraamde waarde bedraagt € 992.000 over 8 jaar. De maximale uit te nutten waarde bedraagt € 1.240.000 over 8 jaar.

Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie(cpv): 64200000Telecommunicatiediensten
Opties:
Beschrijving van de opties: Het contract van 4 jaar kan nog tweemaal worden verlengd. De looptijd van het contract is maximaal 8 jaar.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overall in het desbetreffende land
Aanvullende informatie: Amsterdam

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 96MONTH

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2
De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven: Optie tot eenzijdige verlenging door aanbestedende dienst van twee (2) maal twee (2) jaar. De eerste verlengingsoptie is tweezijdig, hetgeen betekent dat beide partijen het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de initiële looptijd en rekening houdend met de van toepassing zijnde opzegtermijn. De tweede verlengingsoptie is eenzijdig, enkel opdrachtgever kan verlengen.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 240 000EUR

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname: Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

Aanvullende informatie: Het initiële contract duurt 4 jaar. Het contract van 4 jaar kan nog tweemaal worden verlengd met één jaar. De looptijd van het contract is maximaal 8 jaar. De eerste verlengingsoptie is tweezijdig, hetgeen betekent dat beide partijen het recht hebben om de overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de initiële looptijd en rekening houdend met de van toepassing zijnde opzegtermijn. De

tweede verlengingsoptie is eenzijdig, hetgeen betekent dat enkel opdrachtgever kan bepalen of daarvan gebruik wordt gemaakt.

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type: Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Naam: E1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en uitsluitingsgronden

Beschrijving: Bij inschrijving dient u de documenten zoals hier genoemd onder bewijsmiddelen aan te leverne. Deze dienen opgesteld te zijn zoals beschreven in de offerteaanvraag: - UEA - Verklaring Russische betrokkenheid (Bijlage I) - Concernverklaring (paragraaf 3.3.1) - Uittreksel Handelsregister (paragraaf 3.2.1)

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Technische en beroepsbekwaamheid

Naam: E2 Referentieformulier (technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid)

Beschrijving: De vereiste kerncompetenties (minimumeisen) zijn: - Levering en implementatie van de software conform de van toepassing zijnde eisen t.b.v. chat en telefonie dienstverlening bij een organisatie waarin de Nederlandse voertaal wordt gehanteerd en tenminste 30 agents gelijktijdig ('concurrent') gebruik maken van de software met een vergelijkbaar eisenpakket. - Bieden van 24/7 ondersteuning en oplossen van urgente meldingen buiten kantoortijden. - Ondersteunen van een multi-site omgeving.

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Economische en financiële draagkracht

Naam: E3 Geschiktheidseisen

Beschrijving: Inschrijver verklaart in eerste instantie middels het UEA aan alle gestelde geschiktheidseisen te voldoen. Voor een volledige opgave van de geschiktheidseisen met betrekking tot de economische en financiële draagkracht verwijzen wij u naar paragraaf 3.2.2 van de offerteaanvraag.

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Technische en beroepsbekwaamheid

Naam: E4 Kwaliteitsborging

Beschrijving: Inschrijver dient te beschikken over een ISO27001 certificaat.

Gebruik van dit criterium: Gebruikt

Criterium:

Type: Andere

Gebruik van dit criterium: Niet gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: G1 Prijs

Gewicht (punten, exact) 15
:

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: G2 Kwaliteit

Beschrijving: Het gunningscriterium Kwaliteit bestaat uit 6 subgunningscriteria.

Gewicht (punten, exact) 85
:

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/324336>,

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/324336>

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: 2024-03-29+01:00 10:00:00+01:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 90DAY

Informatie over de openbare opening:

Datum/tijd: 2024-03-29+01:00 10:15:00+01:00

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 113 Zelfmoordpreventie

Organisatie die nadere inlichtingen over de

aanbestedingsprocedure Stichting 113 Zelfmoordpreventie
verstrekt:

Organisatie die meer
informatie geeft over Stichting 113 Zelfmoordpreventie
beroepsprocedures:

Organisatie die
verzoeken tot deelname Stichting 113 Zelfmoordpreventie
ontvangt:

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Stichting 113 Zelfmoordpreventie

Registratienummer: 936295933

Postadres: Paasheuvelweg 25

Stad: Amsterdam

Postcode: 1105BP

Land: Nederland

Contactpunt: Sjef Schmidt

E-mail: s.schmidt@113.nl

Telefoon: +31 651274885

Internetadres: <http://www.113.nl>

Kopersprofiel: <http://www.113.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Afd. klachten procedure

Postadres: De Lairesestraat 131-135135

Stad: Amsterdam

Postcode: 1075 HJ

Land: Nederland

E-mail: j.overdijk@vantill.nl

Telefoon: +31 650010070

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Amsterdam

Postadres: Parnassusweg 280

Stad: Amsterdam

Postcode: 1076 AV

Land: Nederland

E-mail: kortgeding.ams@rechtspraak.nl

Telefoon: +310 883611408

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: affe8286-0d30-4e14-896a-dd23b6496c73-01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 2024-01-30+01:0009:16:51.869072+01:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking