

19/03/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Provincie Flevoland
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Callcenter FlexRRReis Flevoland
Beschrijving: Uitvoering van het Callcenter voor FlexRRReis, het systeem voor het WMO- vervoer van de deelnemende gemeenten Lelystad, Zeewolde, Dronten en Noordoostpolder en het OV-Flex vervoer van de Provincie Flevoland. -
Identificatiecode van de procedure: 51220aaa-36c8-4184-b702-f7aa9d624b3b
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen
Belangrijkste kenmerken van de procedure: Openbare Europese aanbestedingsprocedure.

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 60100000 Wegvervoersdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overall 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: Callcenter FlexRRReis
Beschrijving: Uitvoering van het Callcenter voor FlexRRReis, het systeem voor het WMO- vervoer van de deelnemende gemeenten Lelystad, Zeewolde, Dronten en Noordoostpolder en het OV-Flex vervoer van de Provincie Flevoland. Zie aanbestedingsleidraad.
Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 60100000 Wegvervoersdiensten
Opties:
Beschrijving van de opties: Verlenging

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie

:

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 01/07/2025

Einddatum van de duur: 30/06/2031

:

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal
verlengingen: 2

De koper behoudt zich
het recht voor
aanvullende aankopen
te doen bij de
contractant, zoals hier
beschreven:

De opdracht kan 2 (twee) maal met telkens 1 (één) jaar verlengd worden.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde
exclusief btw: 1 Euro

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

Doel van strategische
aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K1: Beschrijving van de klantreis van A tot Z

Beschrijving: De inschrijver beschrijft de klantreis van in ieder geval de allereerste keer dat een klant een rit wil maken tot en met na de eerste rit. Hoe wordt de reiziger geïnformeerd en hoe zorgt de inschrijver voor de juiste klantbeleving voor elke klant? Het callcenter zorgt in de klantreis ervoor dat er een efficiënte operatie mogelijk wordt gemaakt en deze gedurende de hele contractperiode verbeterd wordt.

Gewicht (punten, exact)
: 25

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: K2: Communicatie

Beschrijving: De inschrijver beschrijft de communicatie met de reiziger en daarnaast ook hoe de communicatie en samenwerking met de vervoerder, opdrachtgever en eventueel andere stakeholders gerealiseerd wordt.

Gewicht (punten, exact)

:	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K3: Waarborging van IT-systemen
Beschrijving:	Werkende IT-systemen zijn essentieel voor het succes van het callcenter. De inschrijver beschrijft hoe werkende IT-systemen gerealiseerd en geborgd worden vanaf de start van de opdracht. Daarbij horen ook de data-koppelingen met externe partijen (tenminste de vervoerder).
Gewicht (punten, exact)	20
:	
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K4 Implementatie
Beschrijving:	De inschrijver beschrijft hoe samen met de vervoerder en opdrachtgever ervoor gezorgd wordt dat tussen de gunning en de startdatum van het contract alle benodigde zaken gewaarborgd zijn zodat de opdracht bij de start van de opdracht conform het Programma van Eisen en de eigen inschrijving “live” is.
Gewicht (punten, exact)	15
:	
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Gewicht (punten, exact)	20
:	

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: Provincie Flevoland

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Provincie Flevoland

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Provincie Flevoland

Organisatie die het contract ondertekent: Provincie Flevoland

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in 1 Euro 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: Connexxion Taxi Services B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving: 1

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

Waarde van de aanbesteding: 1 Euro

De inschrijving is gerangschikt: neen

De inschrijving is een variant: neen

Onderaanneming: Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract: CON-0001

Titel: P1 Callcenter FlexRRReis

Datum waarop de winnaar is gekozen: 24/10/2024

Datum van sluiting van het contract: 24/10/2024

De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst: neen

Organisatie die het contract ondertekent: Provincie Flevoland

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 : 3

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 : 3

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Provincie Flevoland
Registratienummer: 55378210
Postadres: Visarenddreef 1
Stad: LELYSTAD
Postcode: 8232PH
Onderverdeling land (NUTS): Flevoland (NL230)
Land: Nederland
Contactpunt: Camilo Schurink
E-mail: camilo@schurinkvm.nl
Telefoon: +31 320265265
Internetadres: <http://www.flevoland.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
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Inlichtingen uitsluitend via TenderNed
Stad: nvt
Postcode: 8232
Onderverdeling land (NUTS): Flevoland (NL230)
Land: Nederland
E-mail: nvt@tenderned.nl
Internetadres: <http://www.tenderned.nl>

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: Connexxion Taxi Services B.V.
Omvang van de ondernemer: Groot
Registratienummer: 24213801
Postadres: Oosterlandenweg 15
Stad: IJSSELMUIDEN
Postcode: 8271ES

Onderverdeling land (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Land: Nederland
Contactpunt: Joyce Lansen - Terpstra
E-mail: ctstender@connexxion.nl
Telefoon: +31 641245397
Internetadres: <http://www.connexxion.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: 151f6d56-b32a-4de1-ab49-f4314606e2b7 - 01

Type formulier: Resultaat

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

Verzenddatum van de aankondiging: 19/03/2025 08:50 +01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking