

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

SECTION I: CONTRACTING AUTHORITY

I.1 NAAM, ADRESSEN EN CONTACTPUNT(EN)

RDW

4443194

Europaweg 205, 2711 ER Zoetermeer (Nederland)

Ter attentie van: Mark Morren

Telephone: +31 793458281, Fax: +31 793458044

Email: cschenk@rdw.nl

Internet address(es): www.rdw.nl

Elektronische toegang tot informatie: www.commerce-hub.com

Electronic submission of tenders and requests to participate: <https://www.tenderned.nl:443/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting.xhtml?aankondigingId=48189>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op het volgende adres:

Zelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

Bestek en aanvullende documenten (zoals documenten voor een concurrentiegerichte dialoog en een dynamisch aankoopstelsel) zijn verkrijgbaar op:

Zelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden gericht aan:

www.commerce-hub.com

(Nederland)

I.2 TYPE AANBESTEDENDE DIENST EN HOOFDACTIVITEIT OF -ACTIVITEITEN

Publiekrechtelijke instelling

Andere: Verkeer en Transport

De aanbestedende dienst koopt aan namens andere aanbestedende diensten: no

AFDELING II: VOORWERP VAN DE OPDRACHT

II.1 BESCHRIJVING

II.1.1 Title attributed to the contract by the contracting authority

Klantencontactdiensten 2015

II.1.2 Type of contract and location of works, place of delivery or of performance

Type: (c) Diensten

Category: 11. Advies inzake bedrijfsvoering en beheer en aanverwante diensten

Belangrijkste plaats van dienstverlening: Veendam en optioneel Zoetermeer

NUTS-code: NL

II.1.3 De aankondiging betreft

De opstelling van een raamovereenkomst

II.1.4 Inlichtingen over een raamovereenkomst

Raamovereenkomst met één onderneming

of maand(en): 12

Motivering voor een raamovereenkomst van meer dan vier jaar: -

Frequentie en waarde van de te gunnen opdrachten: -

II.1.5 Korte beschrijving van de opdracht of de aankoop/aankopen

De RDW heeft de verantwoordelijkheid ten aanzien van de dienstverlening voor KCC-activiteiten op resultaat uitbesteed bij één Dienstverlener. Met betrekking tot deze KCC-dienstverlening is de rol van de RDW beperkt tot het tactisch en strategisch aansturen van Dienstverlener door de regieorganisatie KCC.

De overeenkomst betreft klantencontactdiensten voor de forecast van het aantal calls, van e-mails en – optioneel – webcareactiviteiten, die niet door de eigen medewerkers van de RDW kunnen worden afgehandeld c.q. gedaan kunnen worden. De klantencontactdiensten bestaan uit:

- het aannemen van een call;
- het behandelen van een call;
- het afmelden van een call;
- het ophalen van een email;
- het behandelen van een email;
- het afmelden van een email.

Optioneel naast voorgaande werkzaamheden;

-operationele webcareactiviteiten.

Gestreefd wordt naar een situatie waarbij er sprake is van partiële insourcing met een Dienstverlener. De raamovereenkomst zal worden gesloten voor de duur van 4 keer 1 jaar

II.1.6 CPV-classificatie (Gemeenschappelijke woordenlijst overheidsopdrachten)

Hoofdpdracht

Hoofdcategorieën: 79342320-2 (Diensten voor klantenservice)

Bijkomende opdrachten

Hoofdcategorieën: 48445000-9 (Software voor elektronisch klantenbeheer)

Hoofdcategorieën: 79400000-8 (Adviezen inzake bedrijfsvoering en management, en aanverwante diensten)

Hoofdcategorieën: 79342300-6 (Dienstverlening voor klanten)

II.1.7 Opdracht valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

ja

II.1.8 Verdeling in percelen

neen

II.1.9 Variants will be accepted

neen

II.2 HOEVEELHEDEN OF OMVANG VAN DE OPDRACHT

II.2.1 Totale hoeveelheid of omvang

De hoeveelheid af te handelen calls en e-mails varieert en is mede afhankelijk van nieuwe ontwikkelingen. De RDW verwacht een lichte afname voor de komende jaren.

De omzet fluctueert jaarlijks. Er wordt geen omzetgarantie gegeven.

II.2.2 Opties

ja

beschrijving van deze opties: De RDW heeft de optie de overeenkomst 3 keer eenzijdig met telkens een jaar te verlengen.

De RDW heeft de optie tot het laten uitvoeren van operationele webcareactiviteiten.

Aantal mogelijke verlengingen: 3

in geval van verlengbare opdrachten voor leveringen of diensten, geraamd tijdsbestek voor verdere opdrachten: in maanden: 48

II.3 LOOPTIJD OF UITVOERINGSTERMIJN VAN DE OPDRACHT

Aanvang: 01/08/2015

Voltooiing: 31/07/2016

AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

III.1 VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

III.1.1 Verlangde borgsommen en waarborgen

-

III.1.2 Belangrijkste financierings- en betalingsvoorwaarden en/of verwijzing naar de voorschriften dienaangaande

-

III.1.3 Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Eis: Inschrijving in de vorm van combinatie

Beschrijving: Indien wordt ingeschreven door een combinatie van leveranciers, dient ieder lid van de combinatie de overeenkomst te ondertekenen, waarbij alle tot die combinatie behorende ondernemingen hoofdelijke en gezamenlijke aansprakelijkheid aanvaarden en dient te worden aangegeven wie de penvoerder is namens de combinatie.

Toelichting op Bewijsstuk: Indiening Eigen verklaring (behorende bij de aanbestedingsstukken) met daarin de beantwoording van de door de aanbestedende dienst aangegeven vragen.

III.1.4 Ander bijzondere voorwaarden voor de uitvoering van de opdracht

ja

Eis: Inschrijvingsverklaring

Beschrijving: Inschrijver dient een verklaring bij zijn inschrijving op te nemen, waarin Inschrijver het volgende verklaart:

1. dat hij deze inschrijving rechtsgeldig uitbrengt,
2. dat hij instemt met de in dit aanbestedingsdocument en de overige aanbestedingsstukken, waaronder de uitgebrachte nota('s) van inlichtingen vastgelegde voorwaarden en procedures,
3. dat hij bij het opstellen van de inschrijving rekening heeft gehouden en zal houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting wordt uitgevoerd,
4. dat hij geen dochterbedrijf vormt / een dochterbedrijf vormt van <naam uiteindelijke moederbedrijf>. (doorhalen wat niet van toepassing is),
5. dat hij zelfstandig inschrijft / in combinatie inschrijft. (doorhalen wat niet van toepassing is),
6. dat hij bereid is bij gunning aan de combinatie hoofdelijke en gezamenlijke aansprakelijkheid te aanvaarden voor de gehele overeenkomst en de uitvoering daarvan. (van toepassing indien er sprake is van een samenwerkingsverband/combinatie)
7. dat hij gevolg zal geven aan een verzoek van de RDW, als bedoeld in par. 2.2.23 van dit document, tot het, na tussentijdse beëindiging van de overeenkomst met de oorspronkelijk winnende inschrijver, uitvoeren van (het restant van) de opdracht tegen de prijs- en overige voorwaarden van zijn oorspronkelijke inschrijving, met indexering volgens de het prijsindexcijfer vermeld in de aanbestedingsstukken, indien het verzoek tot contractsovername meer dan een jaar na definitieve gunning volgend op de oorspronkelijke aanbestedingsprocedure wordt gedaan.
8. dat hij bij eventuele gunning en de uitvoering van de overeenkomst, behoudens op vordering om inlichtingen van de bevoegde Nederlandse autoriteiten, geen data aan derden, die niet direct betrokken zijn bij de dienstverlening, af zal staan of zal inzien zonder uitdrukkelijke toestemming daartoe van RDW.

Toelichting op Bewijsstuk: Indiening Inschrijvingsverklaring (behorende bij de aanbestedingsstukken) met daarin de beantwoording van de door de aanbestedende dienst aangegeven vragen.

Eis: Verklaring inzake bescherming privacy gegevens

Beschrijving: De dienstverlening valt onder de wettelijke bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) risicoklasse II, zoals vastgelegd in AV-23 van het College bescherming persoonsgegevens (zie: www.cbppweb.nl). In dat kader vereist RDW dat inschrijver voldoet aan de gestelde wettelijke vereisten ten aanzien van persoonsgegevensbescherming. Inschrijver bevestigt bij inschrijving dat hij, behoudens op vordering om inlichtingen van de bevoegde Nederlandse autoriteiten, geen data aan derden, die niet direct betrokken zijn bij de dienstverlening, af zal staan of zal inzien zonder uitdrukkelijke toestemming daartoe van RDW.

Toelichting op Bewijsstuk: Een inschrijver dient bovenstaande verklaring op te nemen in zijn Inschrijvingsverklaring.

III.2 VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

III.2.1 Persoonlijke situatie van ondernemers, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Eis: Eigen verklaring

Beschrijving: De RDW maakt gebruik van de uniforme eigen verklaring aanbestedingen. Zie hiertoe de aanbestedingsstukken.

Door het invullen en ondertekenen van de eigen verklaring geeft gegadigde aan of hij in de omstandigheden verkeert waarop de verklaring gericht is. De verklaring is gericht op:

- De in paragraaf 1 van de verklaring vermelde Algemene gegevens;
- De in paragraaf 2 van de verklaring vermelde verplichte uitsluitingsgronden;
- De in paragraaf 3 van de verklaring vermelde aangemerkte uitsluitingsgronden
- De in paragraaf 5 van de verklaring vermelde aangemerkte geschiktheidscriteria.

De RDW kan aanmelder(s) verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomsten met hetgeen in de eigen verklaring wordt gesteld, worden de betreffende inschrijver(s) uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Gegadigde is gehouden gevraagde bewijsstukken binnen 7 kalenderdagen na een dergelijk verzoek te overleggen. De RDW wijst er nadrukkelijk op dat de eigen verklaring bij aanmelding wordt ingediend.

Het ontbreken van de eigen verklaring kan leiden tot ongeldigheid van de aanmelding.

Voor de het inzien van de door de aanbestedende dienst gemarkeerde eigen verklaring wordt Adobe Reader aangeraden.

Toelichting op Bewijsstuk: Indiening Eigen verklaring (behorende bij de aanbestedingsstukken) met daarin door de aanbestedende dienst aangegeven vragen.

III.2.2 Economische en financiële draagkracht: Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

Eis: Financiële en economische draagkracht

Beschrijving: Voor de RDW is het belangrijk dat Gegadigde voldoende financiële en economische draagkracht heeft om de dienstverlening conform overeenkomst te kunnen leveren. Hiervoor dient Gegadigde de Eigen Verklaring in te vullen en daarnaast de volgende financiële kengetallen, solvabiliteit, quick ratio en rentabiliteit over de laatste drie afgesloten boekjaren met een minimaal score 5 volgens de in de stukken vermelde formule (EV) aan te leveren.

Indien gegadigde een dochtermaatschappij is en de financiële gegevens van de moedermaatschappij worden gebruikt, dan dient gegadigde een verklaring van de moedermaatschappij te kunnen overleggen, waarin deze zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de juiste uitvoering van de bij gunning te sluiten overeenkomst gedurende de volledige contractperiode.

Toelichting op Bewijsstuk: Indiening Eigen verklaring (behorende bij de aanbestedingsstukken) met daarin de beantwoording van de door de aanbestedende dienst aangegeven vragen.

III.2.3 Vakbekwaamheid: Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

Eis: Beroepsbekwaamheid: Kwaliteit

Beschrijving: De klantencontactdiensten c.q. het uitvoeren van de call center diensten dienen bij sluiting van de inschrijvingstermijn te zijn gecertificeerd tegen ISO 9001:2008 of inschrijver dient bij sluiting van de inschrijvingstermijn te beschikken over gelijkwaardige maatregelen voor deze processen.

Indien geen ISO-certificaat maar een ander certificaat of andere maatregelen aanwezig is of zijn, dan dient inschrijver aan te tonen dat dit certificaat of de andere maatregelen gelijkwaardig is/zijn aan ISO 9001:2008.

Toelichting op Bewijsstuk: Indiening Eigen verklaring (behorende bij de aanbestedingsstukken) met daarin de beantwoording van de door de aanbestedende dienst aangegeven vragen.

Eis: Beroepsbekwaamheid: Referenties

Beschrijving: Minimaal 1 en maximaal 4 referenties per kerncompetentie waaruit blijkt dat inschrijver beschikt over de volgende ervaring c.q. kenmerken:

- a) Het 'inhouse' uitvoeren van klantencontactdiensten;
- b) De referentieopdracht betreft (semi) overheidsinstelling;
- c) Werken in lijn met het COPC besturingsmodel;
- d) Ervaring met de overname van personeel van klantorganisaties of out- of insourcingspartijen bij uitvoering van klantencontactdiensten;

N.B.: Per kerncompetentie hoeft slechts 1 referentie te worden ingediend. Indien een inschrijver beschikt over 1 referentie waaruit de aanwezigheid van meer dan één kerncompetentie blijkt, kan voor die kerncompetenties worden volstaan met de betreffende referentie

Toelichting op Bewijsstuk: Indiening Eigen verklaring en indienen van gevraagde documenten (behorende bij de aanbestedingsstukken) met daarin de beantwoording van de door de aanbestedende dienst aangegeven vragen.

Eis: Beroepsbekwaamheid: personeel

Beschrijving: Beschikking over een personeelsbestand met relevante ervaring voor de uitvoering van de opdracht met minimaal 25 fte.

Toelichting op Bewijsstuk: Indiening Eigen verklaring (behorende bij de aanbestedingsstukken) met daarin de beantwoording van de door de aanbestedende dienst aangegeven vragen.

III.2.4 Voorbehouden opdrachten

-

III.3 VOORWAARDEN BETREFFENDE EEN OPDRACHT VOOR DIENSTVERLENING

III.3.1 Het verrichten van de dienst is aan een bepaalde beroepsgroep voorbehouden

neen

III.3.2 Rechtspersonen moeten de namen en beroepskwalificaties opgeven van het personeel dat met de uitvoering van de dienstverleningsopdracht wordt belast

neen

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1 TYPE OF PROCEDURE

IV.1.1 TYPE OF PROCEDURE

Openbaar

IV.1.2 Beperkingen op het aantal ondernemingen dat verzocht wordt in te schrijven of deel te nemen

-

IV.1.3 Beperking van het aantal ondernemingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

IV.2 GUNNINGSCRITERIA

IV.2.1 Gunningscriteria

The most economically advantageous tender in terms of the criteria stated in the specifications, in the invitation to tender or to negotiate or in the descriptive document

IV.2.2 Er wordt gebruik gemaakt van een elektronische veiling

neen

IV.3 ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.3.1 File reference number attributed by the contracting authority

RDW contractnummer 3606

IV.3.2 Eerdere aankondigingen betreffende dezelfde opdracht

neen

IV.3.3 Voorwaarden voor de verkrijging van bestekken en aanvullende documenten

Termijn voor ontvangst van aanvragen voor documenten of voor toegang tot documenten: 29/01/2015 12:00

Payable documents: neen

IV.3.4 Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

16/02/2015 12:00

IV.3.5 Datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden

-

IV.3.6 Taal of talen die mogen worden gebruikt bij inschrijvingen of verzoeken tot deelneming

NL

Andere: -

IV.3.7 Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

dagen: 90

IV.3.8 Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 16/02/2015 12:15

Plaats: -

Personen die de opening van de inschrijvingen mogen bijwonen: neen

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1 PERIODIEKE OPDRACHT

neen

VI.2 OPDRACHT HOUDT VERBAND MET EEN PROJECT EN/OF EEN PROGRAMMA DAT MET MIDDELEN VAN DE GEMEENSCHAP WORDT GEFINANCIERD

neen

VI.3 NADERE INLICHTINGEN

- De termijn voor het stellen van vragen n.a.v. de Offerteaanvraag is vermeld in de aanbestedingsstukken.
- De aanbestedende dienst is niet verplicht om een aanbesteding voort te zetten en kan een aanbesteding te allen tijde beëindigen.
- Voor inschrijving worden nimmer kosten en/of schaden vergoed.
- Een onderneming mag zich slechts eenmaal, al dan niet in combinatie met andere ondernemingen, inschrijven. Een onderneming kan wel vaker als onderaannemer bij een inschrijving deelnemen.
- De contractvoorwaarden van de aanbestedende dienst zijn van toepassing. Branche- en leveranciersvoorwaarden zijn niet van toepassing. De contractvoorwaarden worden vermeld in de aanbestedingsstukken.
- In aanvulling op IV.3.7 geldt het volgende: De aanbestedende dienst is gerechtigd verlenging van de gestanddoeningstermijn als vermeld in IV.3.7 te vragen.
- Voor meer informatie en nadere uitwerking van het bovenstaande zie de aanbestedingsstukken.

VI.4 BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1.1 Voor beroepsprocedures bevoegde instantie

Rechtbank 's Gravenhage

Postbus 20302 , 2500 EH 's Gravenhage (Nederland)

Ter attentie van: Rechtbank 's Gravenhage

Internetadres (URL): www.rechtspraak.nl/Organisatie/Rechtbanken/Den-Haag

VI.4.1.2 Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

Klachtenmeldpunt aanbesteden RDW

(Nederland)

Ter attentie van: Klachtenmeldpunt aanbesteden

E-mail: inkoopfc@rdw.nl

VI.4.2 Instellen van beroep

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor het instellen van een beroep: Dagvaarding voor een kort geding aan de aanbestedende dienst betekenen uiterlijk op de

20e dag na de dagtekening van de brief waarin afwijzing is medegedeeld.

VI.4.3 Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

Rechtbank 's Gravenhage

Postbus 20302 , 2500 EH 's Gravenhage (Nederland)

Internetadres (URL): www.rechtspraak.nl/Organisatie/Rechtbanken/Den-Haag

VI.5 DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING:

16/12/2014

ANNEX B: INFORMATION ABOUT LOTS

-