

AANKONDIGING IN GEVAL VAN VRIJWILLIGE TRANSPARANTIE VOORAF

Diensten

Deze aankondiging werd bekendgemaakt door: een aanbestedende dienst die onder Richtlijn 2004/18/EG valt

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1 NAAM, ADRESSEN EN CONTACTPUNT(EN)

RDW

4443194

Europaweg 205, 2711 ER Zoetermeer (Nederland)

Ter attentie van: Mark Morren

Telefoon: +31 793458281, Fax: +31 793458044

E-mail: cschenk@rdw.nl

Internetadres(sen): www.rdw.nl

Elektronische toegang tot informatie: <https://www.tenderned.nl:443/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting.xhtml?aankondigingId=57495>

I.2 TYPE AANBESTEDENDE DIENST EN HOOFDACTIVITEIT OF -ACTIVITEITEN

Publiekrechtelijke instelling

Andere: Verkeer en Transport

De aanbestedende dienst koopt aan namens andere aanbestedende diensten: neen

AFDELING II: VOORWERP VAN DE OPDRACHT

II.1 BESCHRIJVING

II.1.1 Door de aanbestedende dienst aan de opdracht gegeven benaming

Noodvoorziening tijdelijke volledige back-up/uitwijk in de vorm van een extern telefonieplatform

II.1.2 Type opdracht en plaats van uitvoering van de werken, levering van de goederen of verlening van de diensten

Type: (c) Diensten

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

Belangrijkste plaats van dienstverlening: NEDERLAND

NUTS-code: NL

II.1.3 De aankondiging betreft

OOP

II.1.4 Korte beschrijving van de opdracht of de aankoop/aankopen

Vanuit RDW moet er een in geval van een noodscenario voor de zakelijke lijn (max 23 seats) een tijdelijke volledige back-up/uitwijk in de vorm van een extern telefonieplatform hebben voor de locatie Veendam. Zakelijke klanten die de RDW bellen moeten geen hinder ondervinden van dit noodscenario. De huidige eisen en bereikbaarheid die de RDW aan de bereikbaarheid stelt moeten minimaal gelijk dan wel hoger zijn. Dit noodscenario moet minimaal 6 maanden beschikbaar zijn.

II.1.5 CPV-classificatie (Gemeenschappelijke woordenlijst overheidsopdrachten)

Hoofdopdracht

Hoofdcategorieën: 79342320-2 (Diensten voor klantenservice)

II.1.6 Opdracht valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

ja

II.2 TOTALE DEFINITIEVE WAARDE VAN DE OPDRACHT/OPDRACHTEN

II.2.1 Totale definitieve waarde van de opdracht/opdrachten

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1 TYPE PROCEDURE

IV.1.1 Type procedure

Onderhandelingsprocedure zonder een oproep tot mededinging

IV.2 GUNNINGSCRITERIA

IV.2.1 Gunningscriteria

Economisch meest voordelige inschrijving, gelet op

Criterium: Kwaliteit, gebruiksnuut, snelheid en prijs

Beschrijving: -

Vereisten: -

IV.2.2 Er is gebruikgemaakt van een elektronische veiling

neen

IV.3 ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.3.1 Referentienummer van het dossier bij de aanbestedende dienst

RDW contractnummer 3711

IV.3.2 Eerdere aankondigingen betreffende dezelfde opdracht

neen

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

OPDRACHT NR.: 1

BENAMING: Noodvoorziening tijdelijke volledige back-up/uitwijk in de vorm van een extern telefonieplatform

V.1 DATUM VAN DE BESLISSING TOT GUNNING VAN DE OPDRACHT:

11/05/2015

V.2 Informatie over inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen:

1

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen:

-

V.3 NAAM EN ADRES VAN DE ONDERNEMER AAN WIE DE OPDRACHT IS GEGUND

Xerox Customer Care Services

Stationsstraat 20 , 5038 ED Tilburg (Nederland)

Internetadres (URL): www.xerox.nl

V.4 INLICHTINGEN OVER DE WAARDE VAN DE OPDRACHT

Aanvankelijke geraamde totale waarde van de opdracht:

-

Totale definitieve waarde van de opdracht:

-

V.5 DE OPDRACHT WORDT WAARSCHIJNLIJK UITBESTEED

neen

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1 DE OPDRACHT HOUDT VERBAND MET EEN PROJECT EN/OF EEN PROGRAMMA DAT MET MIDDELEN VAN DE GEMEENSCHAP WORDT GEFINANCIERD

neen

VI.2 NADERE INLICHTINGEN

-

VI.3 BEROEPSPROCEDURES

VI.3.1 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

Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

VI.3.2 Instellen van beroep

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor het instellen van een beroep: Beroep dient te zijn ingesteld uiterlijk 20 dagen naar bekendmaken van deze aankondiging.

VI.3.3 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.4 DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING:

13/05/2015

BIJLAGE D

Rechtvaardiging procedure zonder voorafgaande bekendmaking

Dringende spoed ten gevolge van onvoorziene gebeurtenissen

Motivering procedure zonder voorafgaande bekendmaking

De RDW beschikt momenteel over een telefooncentrale voor het klantencontactcenter, dat end of life is. De leverancier van deze centrale is gestopt met het onderhoud. De implementatie van een nieuw systeem is vertraagd. De RDW heeft besloten voor de vervanging van de centrale een nieuwe aanbesteding uit te schrijven.

De RDW loopt nu een onverwacht niet aan de RDW toe te rekenen continuïteit risico voor wat betreft de klantenservice, vooral voor de zakelijke klanten. Om dit risico te beperken wil de RDW een fall back mogelijkheid hebben voor de klantenservice. Om het risico gedurende de voorbereiding van en gedurende de aanbesteding zelf te beperken is de RDW voornemens een beperkte opdracht voor een fall back scenario aan Xerox te gunnen. Dit voor zover noodzakelijk en totdat de aanbesteding voor de definitieve oplossing is afgerond en geïmplementeerd.