

Netherlands-Utrecht: Helpdesk and support services

OJ S 13/2016 20/01/2016

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Uw Holding BV

National registration number: 292317389

Postal address: Aidadreef 10-12

Town: Utrecht

Postal code: 3561 GE

Country: Netherlands

For the attention of: Rutger de Jong

E-mail: rutger.de.jong@inkopenvoor.nl

Telephone: +31 622000698

Internet address(es):

General address of the contracting authority: <http://www.uw.nl>

Electronic access to information: <https://www.tenderned.nl:443/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting.xhtml?aankondigingId=73038>

Electronic submission of tenders and requests to participate: <https://www.tenderned.nl:443/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting.xhtml?aankondigingId=73038>

Additional information can be obtained from:

Official name: Aanbestedingsplatform TenderNed

Country: Netherlands

Internet address: <http://www.tenderned.nl>

Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:

Official name: Aanbestedingsplatform TenderNed

Country: Netherlands

Internet address: <http://www.tenderned.nl>

Tenders or requests to participate must be submitted: Official name: Aanbestedingsplatform TenderNed

Country: Netherlands

Internet address: <http://www.tenderned.nl>

I.2. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.3. Main activity

Other: sociale werkvoorziening

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description

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

ICT helpdesk.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 27: Other services

Main site or place of performance: Utrecht.

NUTS code NL310 Utrecht,NL Nederland

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The notice involves a public contract

II.1.4. Information about framework agreement

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

Deze opdracht betreft het uitvoeren van de aan de ICT helpdesk verbonden activiteiten. Met deze taak zijn momenteel 1,4 fte medewerkers met een WSW-indicatie belast. De opdrachtnemer dient voor de helpdeskfunctie de volgende activiteiten voor UW uit te gaan voeren:

1. eerstelijns gebruikersondersteuning;
2. incidentenbeheer;
3. beheer standaard wijzigingen zoals gedefinieerd in de dienstencatalogus ICT;
4. service management;
5. werkplekbeheer (optioneel).

Het laatste onderdeel, werkplekbeheer, is een optioneel onderdeel en zal niet mee worden genomen in de beoordeling van de inschrijvingen. Opdrachtgever acht het mogelijk dat deze dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst zal worden belegd bij deelnemer. Voor dit onderdeel verwijst opdrachtgever naar hoofdstuk 5 optionele dienstverlening. Het doel van deze aanbesteding is om tot 1 leverancier te komen die gaat voorzien in de behoeftes van opdrachtgever op het gebied van de ICT-helpdeskfunctie. Daarbij zal hij minimaal invulling geven aan de hiervoor genoemde activiteiten.

II.1.6. CPV code(s)

72253000 Helpdesk and support services

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.1.8. Lots

This contract is divided into lots: no

II.1.9. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

II.2.2. Information about options

Options: yes

Description of options: Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de overeenkomst, met een initiële looptijd van 33 maanden, te verlengen met 2 maal 1 jaar.

Provisional timetable for recourse to these options:

in months: 33 (from the award of the contract)

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: yes

Number of possible renewals: 2

In the case of renewable supplies or service contracts, estimated timeframe for subsequent contracts:

in months: 12 (from the award of the contract)

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Duration in months: 33 (from the award of the contract)

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

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

III.1.4. Contract performance conditions

The performance of the contract is subject to particular conditions: yes

Description of particular conditions: Eis: M1: akkoordverklaring programma van eisen.

Beschrijving: Het programma van eisen is opgenomen als bijlage B en eventueel gewijzigd door middel van een nota van inlichtingen. De deelnemer dient te verklaren hieraan te voldoen.

Toelichting op bewijsstuk: Standaardformulier E: akkoordverklaring programma van eisen.

Eis: M2: akkoordverklaring concept van de overeenkomst.

Beschrijving: Het concept van de overeenkomst is opgenomen als bijlage C en eventueel gewijzigd door middel van een nota van inlichtingen. De deelnemer dient akkoord te gaan met de inhoud hiervan.

Toelichting op bewijsstuk: Standaardformulier F: akkoordverklaring concept van de overeenkomst.

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

III.2.2. Economic and financial ability

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

Eis: E1: ervaring van deelnemer.

Wetsverwijzing: Leveringen/diensten afgelopen 3 jaar.

Bewijsstuk: Referenties.

Toelichting op bewijsstuk: Standaardformulier D: ervaring deelnemer.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Beschrijving: Voor een beschrijving van deze eis wordt verwezen naar het beschrijvend document paragraaf 3.3.1.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

Execution of the service is reserved to a particular profession: no

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract: no

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Criteria below

1. Criterium: G1: social return. Beschrijving: voor een beschrijving van dit gunningscriterium wordt verwezen naar het beschrijvend document paragraaf 4.4.1. Vereisten: standaardformulier G: social return met een maximum van 2 A4. Weighting 23
2. Criterium: G2: implementatie van de oplossing. Beschrijving: voor een beschrijving van dit gunningscriterium wordt verwezen naar het beschrijvend document paragraaf 4.4.2. Vereisten: een implementatieplan van maximaal 4 A4, op basis van een eigen format. Weighting 16
3. Criterium: G3: kwaliteit van de aangeboden dienstverlening. Beschrijving: voor een beschrijving van dit gunningscriterium wordt verwezen naar het beschrijvend document paragraaf 4.4.3. Vereisten: 1. de beschrijving van de dienstverlening van deelnemer; 2. het SLA-voorstel op basis van een eigen format; 3. 'standaardformulier H: invulling van wensen en SLA-samenvatting'. Weighting 38
4. Criterium: G4: total cost of ownership. Beschrijving: voor een beschrijving van dit gunningscriterium wordt verwezen naar het beschrijvend document paragraaf 4.4.4. Vereisten: standaardformulier I: G4 total cost of ownership. Weighting 23

IV.2.2. Information about electronic auction

An electronic auction will be used: no

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

Payable documents: no

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

26.2.2016 - 10:00

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch.

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 60 (from the date stated for receipt of tender)

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Date: 26.2.2016 - 10:15

Persons authorised to be present at the opening of tenders: no

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

VI.4.2. Review procedure

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

VI.5. Date of dispatch of this notice

15.1.2016