

Netherlands-Utrecht: Telephone-answering services

OJ S 35/2023 17/02/2023

Contract award notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Stichting het Juridisch Loket

National registration number: 531914125

Postal address: Moreelsepark 1 3de etage

Town: UTRECHT

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 3511EP

Country: Netherlands

Contact person: Emily van der Linden

E-mail: ea@pro10.nl

Telephone: +31 703819724

Internet address(es):Main address: <http://www.juridischloket.nl>**I.4. Type of the contracting authority**

Other type: Landelijke Stichting

I.5. Main activity

Other activity: Juridische Dienstverlening

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Callcenterdiensten

II.1.2. Main CPV code

79510000 Telephone-answering services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Het Juridisch Loket wenst door middel van deze aanbesteding een dienstverleningsovereenkomst te sluiten met één opdrachtnemer die door middel van de inzet van een belteam de afhandeling van alle – via het kanaal telefonie binnengekomen – vragen op een effectieve en efficiënte wijze vormgeeft.

Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op derden en/of onderaannemers.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 215 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre, 72253000 Helpdesk and support services, 64200000 Telecommunications services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL Nederland

II.2.4. Description of the procurement

De omvang van de Opdracht wordt geraamd op 11.000 geschatte telefoontjes per week, waarvoor een geschatte inzet van 35 fte voor het belteam, exclusief teamleider(s), nodig is. De genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. Het Juridisch Loket geeft geen omzetgarantie.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Kwaliteit / Weighting: 80

Price - Weighting: 20

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Zie aanbestedingsleidraad en verlengingen.

II.2.13. Information about European Union funds

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

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

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

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 218-623688](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Title:

Callcenterdiensten

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

04/01/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received by electronic means: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Teleperformance Netherlands B.V.

National registration number: 33287824

Postal address: Ierlandlaan 45

Town: ZOETERMEER

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 2713HH

Country: Netherlands

E-mail: niels.vandenbroek@teleperformance.com

Telephone: +31 0683982375

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

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 215 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 215 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

De omvang van de opdracht is uitgedrukt in aantal telefoontjes per week. Zie ook de aanbestedingsleidraad. Bij de geraamde en definitieve waarde in TenderNed is daarom het Europese drempelbedrag opgenomen.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Rechtbank Midden Nederland

Postal address: Vrouwe Justitiaplein 1

Town: Utrecht
Postal code: 3511 EX
Country: Netherlands
E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl
Telephone: +31 883620000
Internet address: <http://www.rechtspraak.nl>

VI.5. Date of dispatch of this notice

14/02/2023