

Netherlands-Leiden: Telephone-answering services

OJ S 77/2021 21/04/2021

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Stichting Open Nederland

National registration number: 521835103

Postal address: Burggravenlaan 1

Town: Leiden

NUTS code: NL33 Zuid-Holland

Postal code: 2313 HM

Country: Netherlands

E-mail: projectbureau@procurance.nl

Internet address(es):

Main address: <https://www.stichtingopennederland.nl/>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://portal.negometrix.com/index.cfm?action=sourcing:_requestform.subscribe&document=8C7FFD46-D653-3967-4277F24594043A18

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Contactcenter - Stichting Open Nederland

II.1.2. Main CPV code

79510000 Telephone-answering services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

De Stichting heeft op dit moment al een eigen helpdesk (schriftelijk/via self service portaal) voor onder meer de teststraten, organisatoren van evenementen en brancheorganisaties,

maar heeft nu hulp nodig van een externe partij die het contact met de burgers over het proces rondom het testen op zich neemt.

De stichting kan geen specifieke aantallen noemen. Naar schatting zullen 5 tot 20 % van de bezoekers contact opnemen met de helpdesk. De piekmomenten hiervan kunnen echter variëren. Op een dag kunnen er evenementen plaatsvinden waar in totaal 10 000 bezoekers op af komen, dit aantal kan echter oplopen tot 225 000 per dag naarmate er meer testcapaciteit en evenementen plaatsvinden.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL33 Zuid-Holland

II.2.4. Description of the procurement

De Stichting heeft op dit moment al een eigen helpdesk (schriftelijk/via self service portaal) voor onder meer de teststraten, organisatoren van evenementen en brancheorganisaties, maar heeft nu hulp nodig van een externe partij die het contact met de burgers over het proces rondom het testen op zich neemt. Omdat er op zeer korte termijn, op grote schaal getest wordt, zoekt de Stichting Open Nederland een contactcenter die in eerste instantie het telefonische contact met burgers kan verzorgen. Mogelijk komt daar op een later moment een chat-mogelijkheid bij. Ook is het mogelijk dat telefonisch eerstelijns contact met organisatoren van evenementen en brancheorganisaties hier op een later moment aan wordt toegevoegd. Omdat het aantal calls van burgers mede afhankelijk is van overheidsbeleid (o.a. de evenementenkalender van de Rijksoverheid), is van het van belang dat de toekomstige Opdrachtnemer snel kan opschalen. Het contactcenter moet (grote) piekactiviteiten rondom evenementen tijdens openingstijden kunnen opvangen en bij sommige evenementen ook na openingstijden in de avond, het weekend of op feestdagen bereikbaar zijn.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Price

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 6

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

De daadwerkelijke aanvangsdatum en looptijd is afhankelijk van het verloop van de corona-epidemie en de mate waarin testen maatschappelijk gezien noodzakelijk en gewenst is.

Stichting Open Nederland en Opdrachtnemer zullen daarom op regelmatige basis overleggen, zodat tijdig kan worden ingespeeld op het eerder aflopen of verlengen van de Overeenkomst.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

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 III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Door het invullen en uploaden van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' gaat Inschrijver akkoord met:

1. de verplichte Uitsluitingsgronden in Deel III A en B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn opgenomen;
2. de facultatieve Uitsluitingsgronden die in Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn aangevinkt. Facultatieve Uitsluitingsgronden die gelden ten behoeve van deze aanbesteding zijn:

- a) schending verplichting o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- b) faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- c) vervalsing van de mededinging;

Inschrijver dient het ingevulde 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aan haar Inschrijving toe te voegen. In geval van een samenwerkingsverband of hoofdaannemer /onderaannemer(s) dienen alle deelnemers te voldoen aan de Uitsluitingsgronden (en dit aan te tonen door middel van een ingevuld UEA, zie paragraaf 2.15).

Niet indienen bij Inschrijving, pas na verzoek hiertoe verstrekken:

- a) een gedragsverklaring aanbesteden ([HTTPS://WWW.JUSTIS.NL/PRODUCTEN/GVA/](https://www.justis.nl/producten/gva/)), die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar;
- b) een verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk dat Inschrijver een (kopie van) bewijs van inschrijving in het handels- en/of beroepenregister van de Kamer van Koophandel toevoegt aan de Inschrijving van maximaal zes maanden oud, te rekenen vanaf sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.

Uit deze inschrijving in het handels- en/of beroepenregister dient de tekeningsbevoegdheid te blijken voor tenminste de Inschrijvingssom voor deze Opdracht van degene die de Inschrijving heeft getekend. Mocht degene die het UEA en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening. Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovenstaande in te dienen. In het geval van een hoofdaannemer die een beroep doet op onderaannemer(s) dienen zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer(s) het bovenstaande in te dienen.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Ten einde aan te tonen te beschikken over de voornoemde kerncompetentie levert Inschrijver per gevraagde kerncompetentie maximaal één referentie aan welke aan bovenvermelde eisen voldoet.

Gebruik hiervoor Bijlage 2 - 'Referentieformulier'.

Op het referentieformulier dient u uw capaciteit te onderbouwen (aantal locaties, afnameplekken, medewerkers) en het totaal aantal geteste mensen op de 10 dagen die kwalificeren voor de kerncomeptentie. Dit laatste dient onderbouwd te worden met omzetcijfers en/of een managementrapportage uit een afsprakenportaal. Bij twijfel kan Stichting Open Nederland een accountant opdracht geven om deze cijfers te controleren. Indien u niet meewerkt aan deze audit wordt uw inschrijving terzijde gelegd, niet verder beoordeeld en maakt uw organisatie geen kans meer op het gegund krijgen van de opdracht.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Stichting Open Nederland heeft de volgende kerncompetentie vastgesteld die overeenkomt met ervaring op essentiële punten van de Overeenkomst:

a) kerncompetentie: inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar tenminste één maal naar tevredenheid van een opdrachtgever een callcenter verzorgd met een omvang waarbij in de piekmomenten 4 000 bellers per dag te woord zijn gestaan, waarbij deze pieken tevens binnen en buitende de reguliere openingstijden plaatsvonden.

Hoofdaannemer-onderaannemer(s)

Stichting Open Nederland kan van de winnende Inschrijver(s) verlangen dat zij, indien zij gebruik maakt van een of meer onderaannemers om zich te kwalificeren voor de Overeenkomst, de bewijsstukken overlegt waaruit blijkt dat zij bij de uitvoering van de Opdracht ook werkelijk gebruik kan maken van de betreffende onderaannemer(s) en welk gedeelte van de onderhavige Opdracht zij (eventueel) in onderaanneming wil geven. Tevens kan Stichting Open Nederland verlangen dat de winnende Inschrijver(s), per onderaannemer, een verklaring van de betreffende onderaannemer overlegt waarin deze aangeeft bereid te zijn de genoemde werkzaamheden uit te voeren.

Indien de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid onderwijs- en beroepskwalificaties betreffen als bedoeld in bijlage XII, deel II, onder f, van richtlijn 2014/24 /EU, of betrekking hebben op relevante beroepservaring mag een ondernemer zich slechts beroepen op de bekwaamheid van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon indien laatstgenoemde de werken of diensten waarvoor die bekwaamheid is vereist, zal verrichten.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedureAccelerated procedureJustification:

Stichting Open Nederland is opgericht en snel van start gegaan met als doel om op zeer korte termijn de gewenste testcapaciteit te realiseren. Daarom wordt nu met spoed een contactcenter gezocht die snel kan opschalen en het contact over de procedure rondom het testen met burgers kan verzorgen. Het doorlopen van een Europese aanbestedingsprocedure volgens de reguliere termijnen, zou te veel tijd kosten. Daarom wordt gebruik gemaakt van de in de Aanbestedingswet 2012 geboden mogelijkheid om de deze termijn te verkorten.

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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 03/05/2021 Local time: 10:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 02/06/2021

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 03/05/2021 Local time: 10:15

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Stichting Open Nederland heeft tijdens de inschrijvingstermijn één vragenronde voorzien. Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie (via de berichtenfunctionaliteit van Negometrix4) zullen door Stichting Open Nederland geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk op genoemde data aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door publicatie van een Nota van Inlichtingen via Negometrix4. Na 23.4.2021, 12:00 heeft de Inschrijver zijn recht ten aanzien van het inwinnen van informatie of het doen van voorstellen verwerkt.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Rechtbank Den Haag

Town: Den Haag

Country: Netherlands

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Gedurende een periode van twintig kalenderdagen na elektronische verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing, is het Stichting Open Nederland niet toegestaan de Overeenkomst te gunnen en een Overeenkomst aan te gaan met de winnende Inschrijver. In geval binnen de bovengenoemde termijn een voorlopige voorziening is gevraagd, zal Stichting Open Nederland de uitkomst van dat kort geding respecteren, maar behoudt zij zich wel het recht voor om vooruitlopend op de uitkomst van het kort geding omwille van het spoedeisende karakter van de opdracht met de voorlopige winnaar een tijdelijke overeenkomst te sluiten. Dit, om zo in afwachting van de uitkomst van het kort geding toch alvast met de dienstverlening te kunnen aanvangen. Dergelijke tijdelijke afspraken laten onverlet dat de Stichting zich aan de uiteindelijke uitkomst van het kort geding zal committeren. Iedere belanghebbende die het, ondanks een eventuele nadere (mondelinge) toelichting door Stichting Open Nederland niet met de mededeling van de gunningsbeslissing eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Den Haag.

Belanghebbende dient hiertoe over te gaan binnen 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn. Ingeval belanghebbende een voorlopige voorziening vraagt dient hij, in het belang van een snelle en goede voortgang, de contactpersoon, vermeld in paragraaf 2.3, hiervan tijdig op de hoogte te stellen door het opsturen van de kopie dagvaarding.

VI.5. Date of dispatch of this notice

16/04/2021