

Netherlands-Leiden: Telephone-answering services
OJ S 107/2021 04/06/2021
Contract award 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: 2313HM

Country: Netherlands

E-mail: projectbureau@procurance.nl

Internet address(es):

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

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.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1,00 EUR

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.

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

Price

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 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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2021/S 077-197906](#)

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

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

28/05/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Soleo Groep bv

Town: Deventer

NUTS code: NL21 Overijssel

Country: Netherlands

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 1,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Rechtbank Den Haag

Town: Den Haag

Country: Netherlands

VI.5. Date of dispatch of this notice

31/05/2021