

**Belgium-Antwerp: Market and economic research; polling and statistics**

**OJ S 147/2017 03/08/2017**

**Contract award notice**

**Services**

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

---

**Section I: Contracting authority**

**I.1. Name and addresses**

Official name: De VoorZorg — Socialistische Mutualiteit van de provincie Antwerpen

Postal address: Sint-Bernardsesteenweg 200

Town: Antwerpen

NUTS code: BE21 Prov. Antwerpen

Postal code: 2020

Country: Belgium

Contact person: Van Hostauijen Tom Frans

E-mail: [tom.vanhostauijen@devoorzorg.be](mailto:tom.vanhostauijen@devoorzorg.be)

Telephone: +32 32854283

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.devoorzorg.be/antwerpen/Pages/default.aspx>

Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=281468>

**I.2. Information about joint procurement**

The contract is awarded by a central purchasing body

**I.4. Type of the contracting authority**

Other type: ziekenfonds

**I.5. Main activity**

Other activity: ziekenfonds

---

**Section II: Object**

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

**II.1.1. Title**

Raamovereenkomst call center.

Reference number: De VoorZorg provincie Antwerpen-2016/020 VP-F03\_0

**II.1.2. Main CPV code**

79300000 Market and economic research; polling and statistics

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Voorwerp van deze diensten: de aanbestedende overheid en haar partner-entiteit zoeken een callcenter dat afspraken (huisbezoeken) per week kan inboeken in een online agenda tool. Op

basis van deze afspraken zullen medewerkers (hierna: wervers) van de aanbestedende overheid/partner-entiteit gezinnen proberen overtuigen om lid te worden.

Het aantal wervers varieert naargelang de entiteit:

— De VoorZorg — Socialistische Mutualiteit van de provincie Antwerpen:

o 5 medewerkers,

— Bond Moyson Oost-Vlaanderen:

o 6 medewerkers (4,6 fte, 6 koppen).

Deze aantallen kunnen later eenzijdig gewijzigd worden.

Het personeel van het callcenter (hierna: agenten) zal een aangepaste training krijgen en een op maat gemaakt script volgen. De aanbestedende overheid hecht veel belang aan klantvriendelijkheid en klanttevredenheid. Het callcenter maakt maandelijks rapporten over aan de aanbestedende overheid/partner-entiteit die op basis hiervan tussentijdse evaluaties zal maken.

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

#### **II.1.7. Total value of the procurement**

Value excluding VAT: 304 920,00 EUR

### **II.2. Description**

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: BE21 Prov. Antwerpen

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Voorwerp van deze diensten: de aanbestedende overheid en haar partner-entiteit zoeken een callcenter dat afspraken (huisbezoeken) per week kan inboeken in een online agenda tool. Op basis van deze afspraken zullen medewerkers (hierna: wervers) van de aanbestedende overheid/partner-entiteit gezinnen proberen overtuigen om lid te worden.

Het aantal wervers varieert naargelang de entiteit:

— De VoorZorg — Socialistische Mutualiteit van de provincie Antwerpen:

o 5 medewerkers,

— Bond Moyson Oost-Vlaanderen:

o 6 medewerkers (4,6 fte, 6 koppen).

Deze aantallen kunnen later eenzijdig gewijzigd worden.

Het personeel van het callcenter (hierna: agenten) zal een aangepaste training krijgen en een op maat gemaakt script volgen. De aanbestedende overheid hecht veel belang aan klantvriendelijkheid en klanttevredenheid. Het callcenter maakt maandelijks rapporten over aan de aanbestedende overheid/partner-entiteit die op basis hiervan tussentijdse evaluaties zal maken.

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Kwaliteit / Weighting: 40

Price - Weighting: 60

#### **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 procedure

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

##### 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: [2017/S 074-143766](#)

##### 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

25/07/2017

##### 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: N-Allo

Postal address: Arianelaan 7

Town: Brussel

NUTS code: BE1 Région de Bruxelles-Capitale/Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Postal code: 1200

Country: Belgium

E-mail: [info@n-allo.be](mailto:info@n-allo.be)

Internet address: <http://n-allo.be/>

The contractor is an SME: no

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

Initial estimated total value of the contract/lot: 640 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 304 920,00 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 van eerste aanleg

Town: Antwerpen

Country: Belgium

#### VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

De wet van 17.6.2013 bepaalt de rechtsmiddelen en de toepasselijke termijnen.

Vordering tot vernietiging = 60 kalenderdagen (artikel 14 wet rechtsbescherming).

Vordering tot schorsing en/of het nemen van voorlopige maatregelen (artikel 15 wet rechtsbescherming) = 15 kalenderdagen.

#### VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: De VoorZorg — Socialistische Mutualiteit van de provincie Antwerpen

Postal address: Sint-Bernardsesteenweg 200

Town: Antwerpen

Postal code: 2020

Country: Belgium

E-mail: [tom.vanhostauijen@devoorzorg.be](mailto:tom.vanhostauijen@devoorzorg.be)

Telephone: +32 32854283

### VI.5. Date of dispatch of this notice

31/07/2017