

Netherlands-Utrecht: Call centre

OJ S 171/2015 04/09/2015

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Bij12

National registration number: 191745967

Postal address: Leidseveer 2

Town: Utrecht

Postal code: 3511 SB

Country: Netherlands

For the attention of: John Konijn

E-mail: john.konijn@legalbusiness.nl

Internet address(es):

General address of the contracting authority: www.bij12.nl

Electronic access to information: <https://www.tenderned.nl:443/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting.xhtml?aankondigingId=63824>

Electronic submission of tenders and requests to participate: <https://www.tenderned.nl:443/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting.xhtml?aankondigingId=63824>

Additional information can be obtained from:

the abovementioned address

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

the abovementioned address

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

I.2. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.3. Main activity

General public services

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

Gecentraliseerde servicedesk ondersteuning.

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

Services

Service category No 11: Management consulting services [6] and related services

Main site or place of performance: Utrecht.

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)

Aanbestedende dienst wenst voor haar 5 organisatie-onderdelen een gefaseerde overstap te maken naar een centrale servicedesk omgeving, die in de vorm van dienstverlening wordt aangeboden. Van de aanbieder wordt verwacht, dat hij de servicedesk-omgeving inricht en beschikbaar stelt voor Bij12, haar organisatie-onderdelen en haar klanten, en de gefaseerde overstap van de organisatie-onderdelen naar die servicedesk-omgeving verzorgt. De servicedesk-omgeving biedt een platform voor intake, registratie en afhandeling van meldingen, vragen en incident meldingen via telefoon, e-mail en website volgens een af te sluiten service level agreement. Medewerkers van opdrachtgever zullen ook zelf toegangsrechten hebben in het gebruik van service management tooling van opdrachtnemer. Het voor deze opdracht gehanteerde gunningsmodel vindt u in paragraaf 6.4. van de gunningsleidraad.

II.1.6. CPV code(s)

79512000 Call centre

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

Geboden wordt een dienstenovereenkomst met een initiële looptijd van 3 jaar.

II.2.2. Information about options

Options: yes

Description of options: Optioneel overweegt aanbestedende dienst de looptijd van de overeenkomst maximaal 2 maal met maximaal 24 maanden te verlengen.

Provisional timetable for recourse to these options:
in months: 36 (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: 24 (from the award of the contract)

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

Duration in months: 36 (from the award of the contract)

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: akkoordverklaring.

Beschrijving:

Door het invullen en ondertekenen van deze verklaring, verklaart inschrijver, dat zijn onderneming voldoet aan de in paragraaf 4.2.2 gestelde eisen aan technische bekwaamheid, en gaat Inschrijver akkoord met:

- alle in of bij hoofdstuk 5 van de gunningsleidraad gestelde eisen. Tevens verklaart inschrijver dat hij gedurende de looptijd van de voor de opdracht geldende overeenkomst aan deze eisen zal voldoen en blijven voldoen;
- de concept overeenkomst, zoals die tot stand komt in de aanbestedingsprocedure, als beschreven in paragraaf 3.10 gunningsleidraad;
- de algemene inkoopvoorwaarden AIV P12 2013;
- het voor deze aanbesteding gehanteerde gunningsmodel.

Toelichting op bewijsstuk: een correct ingevulde en rechtsgeldig ondertekend akkoordverklaring, volgens het in bijlage 3 bij de gunningsleidraad beschikbaar gestelde format.

Eis: uittreksel handelsregister.

Beschrijving: om aan te geven, dat zijn onderneming aan de in paragraaf 4.2.4. gunningsleidraad gestelde eis voldoet, voegt Inschrijver het uittreksel handelsregister aan zijn inschrijving toe.

Toelichting op bewijsstuk: een recent en actueel uittreksel(s) handelsregister of vergelijkbaar attest.

Eis: concept service level agreement.

Beschrijving:

Bij zijn inschrijving dient inschrijver een concept service level agreement (SLA/DAP) in, die invulling geeft aan de in/bij hoofdstuk 5 en 6 van de gunningsleidraad aan servicedesk en dienstverlening gestelde eisen en wensen. De concept SLA/DAP zal bij aanvang opdracht als basis gelden voor de door opdrachtgever vast te stellen definitieve SLA/DAP, en sluit aan bij de bij de gunningsleidraad behorende bijlage 11, voorbeeld SLA leverancier.

Toelichting op bewijsstuk: een concept SLA/DAP document voor de door inschrijver aangeboden servicedesk en dienstverlening.

III.2. Conditions for participation

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

List and brief description of conditions: Eis: eigen verklaring.

Beschrijving: inschrijver dient een correct ingevulde en rechtsgeldig ondertekende eigen verklaring in, met gebruikmaking van het bij de gunningsleidraad verstrekte modelformulier.

Toelichting op bewijsstuk: door inschrijver in te dienen ingevulde en rechtsgeldig ondertekende eigen verklaring.

III.2.2. Economic and financial ability

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

Eis: kerncompetenties.

Wetsverwijzing: leveringen/diensten afgelopen 3 jaar.

Bewijsstuk: referenties.

Toelichting op bewijsstuk: per in paragraaf 4.2.2. gunningsleidraad benoemde kerncompetentie dient Inschrijver één referentie in, met gebruikmaking van het model referentieformulier bijlage 9, dat daartoe bij de gunningsleidraad beschikbaar is gesteld.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Beschrijving:

Door het voor iedere in paragraaf 4.2.2 van de gunningsleidraad vermelde kerncompetentie ondertekend indienen van 1 exemplaar van de ingevulde bijlage 9 „Referentieformulier” verklaart inschrijver te beschikken over de in die kerncompetenties vereiste kennis en ervaring, én in ieder van die 5 kerncompetenties minimaal 1 referentieopdracht te hebben uitgevoerd die voldoet aan de in deze paragraaf 4.2.2. benoemde minimumeisen.

Wetsverwijzing: leveringen/diensten afgelopen 3 jaar.

Bewijsstuk: referenties.

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: gunningscriteria kwaliteit, beantwoording wensen 1 tot en met 8. Beschrijving: inschrijver dient zijn antwoord op de in bijlage 5 bij de gunningsleidraad omschreven wensen 1

tot en met 8 als 1 document, de door hem ingevulde bijlage 5, aan de inschrijving toe te voegen. Vereisten: een uitgewerkt document bijlage 5 dat de antwoorden bevat op de wensen 1 tot en met 8.

2. Criterium: gunningscriterium prijs. Beschrijving: inschrijver dient de correct en volledig ingevulde bijlage 7, prijsformulier rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving in. Vereisten: bijlage 7, prijsformulier correct en volledig ingevuld, rechtsgeldig ondertekend ingediend.

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

Time limit for receipt of requests for documents or for accessing documents: 15.10.2015 - 14:00

Payable documents: no

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

15.10.2015 - 14:00

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: 3 (from the date stated for receipt of tender)

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Date: 15.10.2015 - 15:00

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

27.8.2015