

Netherlands-The Hague: Telephone-answering services**OJ S 178/2023 15/09/2023****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)

National registration number: 12024663

Postal address: Prinses Beatrixlaan 2

Town: Den Haag

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 2595 AL

Country: Netherlands

Contact person: Sophie van Bochove

E-mail: iucezteam2@rvo.nl

Telephone: +31 621983571

Internet address(es):

Main address: <http://www.rvo.nl>

I.4. Type of the contracting authority

National or federal agency/office

I.5. Main activity

Economic and financial affairs

Section II: Object

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

Ondersteuning van het Klant Contact Centrum RVO

Reference number: 202303011

II.1.2. Main CPV code

79510000 Telephone-answering services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Doel van de opdracht is het verwerven van ondersteuning bij de uitvoering van de eerstelijns klantcontact dienstverlening van RVO. Goede kwaliteit en ontzorgen zijn de sleutelwoorden voor de uitvoering van de eerstelijns klantcontacten. De opdracht is tweeledig. Enerzijds is opdrachtgever op zoek naar een Opdrachtnemer die op flexibele basis medewerkers kan inzetten ten behoeve van RVO die zorgdragen voor telefonische beantwoording tijdens met

name piekmomenten als o.a. onvoorzienbare omstandigheden zich voordoen. Anderzijds wil Opdrachtgever middels deze aanbesteding een structurele voorziening inrichten wat aanvullend op haar eigen contactcenter een deel van klantcontacten op afroep kan afhandelen. Dit betreft aan de ene kant opdrachten die n.a.v. een afwegingskader minder passend zijn voor uitvoering binnen het eigen Klantcontactcenter, anderzijds gaat het hier om het inbouwen van extra flexibiliteit boven de eigen basisbezetting om de geplande piekmomenten te kunnen opvangen.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 21 000 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.1. Title

Waakvlamconstructie

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

79510000 Telephone-answering services, 72253000 Helpdesk and support services, 79342320 Customer-care services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL Nederland

Main site or place of performance: Nederland

II.2.4. Description of the procurement

Binnen de waakvlamovereenkomst bestaan vaste kosten in de vorm van een waakvlamvergoeding, dit bedraagt maximaal € 6.000,- exclusief btw per maand. De vaste kosten voor de waakvlam komen daarmee op € 336.000,- exclusief btw voor de hele looptijd. Deze vergoeding waarborgt de beschikbaarheid van in te zetten personeel op de overeenkomst.

Daarnaast zijn er variabele kosten, voor iedere inzet van de waakvlamovereenkomst. De afgelopen jaren is de waakvlamovereenkomst gedurende lange periodes ingezet voor verschillende regelingen. Op basis van de cijfers van de afgelopen jaren is de maximale geraamde waarde voor de gehele looptijd € 10.000.000,- exclusief btw en exclusief eventuele indexering. Daarbij dient wel opgemerkt te worden dat de waakvlamovereenkomst langere periode is ingezet voor grote calamiteiten zoals de TVL-regeling (in het kader van Covid-19). Het is echter niet uit te sluiten dat een dergelijke regeling in de toekomst weer kan voorkomen.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van de flexibiliteit van beschikbaarheid / Weighting: 315

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van de kwaliteit van de in te zetten klantcontactmedewerkers / Weighting: 135

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van samenwerking met RVO / Weighting: 260

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van monitoring kwaliteit van de dienstverlening / Weighting: 50

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van social return / Weighting: 40

Price - Weighting: 200

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Optie tot verlenging en optie tot indexatie zijn mogelijk. De aanbestedende dienst wenst per perceel met één Inschrijver een overeenkomst af te sluiten. Inschrijven op beide percelen is toegestaan. Let op: U dient voor elk perceel een losse Inschrijving in te dienen.

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

De contractondertekening vindt plaats op 22 augustus 2023. Voorafgaand aan de startdatum van de uitvoering op 20 september 2023 vindt een implementatieperiode plaats van 22 augustus 2023 tot en met 19 september 2023. Voor de periode vanaf 18 mei 2026 houdt de aanbestedende dienst zich het recht voor om de Raamovereenkomst twee maal met één jaar te verlengen tot en met uiterlijk 17 mei 2028.

II.2. Description

II.2.1. Title

Tijdelijke en flexibele werkstromen

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

79510000 Telephone-answering services, 79342320 Customer-care services, 72253000 Helpdesk and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL Nederland

Main site or place of performance: Nederland

II.2.4. Description of the procurement

De minimale geraamde opdrachtwaarde voor de Raamovereenkomst voor tijdelijke en flexibele werkstromen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (inclusief optie(jen)) excl. btw bedraagt € 3.000.000,- exclusief btw.

Deze raming is tot stand gekomen op basis van gegevens van de voorgaande jaren, waar de gemiddelde afname per jaar € 750.000,- excl. btw bedroeg in de huidige constructie.

In de afgelopen jaren maakten we echter alleen gebruik van het onderdeel 'Tijdelijke Werkstromen' zoals beschreven in 2.3.2 Perceel 2: Tijdelijke en Flexibele werkstromen. De komende jaren willen we hier de flexibele werkstromen aan toe gaan voegen. Afhankelijk van nog te maken beleidskeuzes over de mate waarin dit doorgevoerd wordt kan de opdrachtwaarde oplopen. Waardoor de maximale geraamde waarde € 11.000.000,- exclusief btw en exclusief eventuele indexering bedraagt.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van social return / Weighting: 40

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht / Weighting: 300

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van systemen en middelen / Weighting: 100

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van de in te zetten klantcontactmedewerkers / Weighting: 80

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van kwaliteitswaarborging / Weighting: 120

Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van samenwerking / Weighting: 100
Quality criterion - Name: Wensen ten aanzien van implementatie per tijdelijke en flexibele werkstroom / Weighting: 60
Price - Weighting: 200

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Optie tot verlenging en optie tot indexatie zijn mogelijk. De aanbestedende dienst wenst per perceel met één Inschrijver een overeenkomst af te sluiten. Inschrijven op beide percelen is toegestaan. Let op: U dient voor elk perceel een losse Inschrijving in te dienen.

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

De contractondertekening vindt plaats op 22 augustus 2023. De operationele uitvoering start op 18 mei 2024. Voorafgaand aan de operationele uitvoering vindt een implementatieperiode plaats, lopend van 25 april 2024 tot en met 17 mei 2024. De aanbestedende dienst houdt zich het recht voor om de Raamovereenkomst twee maal met één jaar te verlengen tot en met uiterlijk 17 mei 2028.

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: [2023/S 092-284641](#)

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

Lot No: 1

Title:

P1 Waakvlamconstructie

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

22/08/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

Number of tenders received by electronic means: 4

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Webhelp Nederland B.V.

National registration number: 27117788

Postal address: Amersfoortsestraat 28

Town: Amersfoort

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 3821 CB

Country: Netherlands

E-mail: info@nl.webhelp.com

Telephone: +31 793686970

Internet address: <http://www.webhelp.com>

The contractor is an SME: no

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

Initial estimated total value of the contract/lot: 3 000 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 10 000 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section V: Award of contract

Contract No: 2

Lot No: 2

Title:

P2 Tijdelijke en flexibele werkstromen

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

22/08/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 5

Number of tenders received by electronic means: 5

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Webhelp Nederland B.V.

National registration number: 27117788

Postal address: Amersfoortsestraat 28
Town: Amersfoort
NUTS code: NL Nederland
Postal code: 3821 CB
Country: Netherlands
E-mail: info@nl.webhelp.com
Telephone: +31 793686970
Internet address: <http://www.webhelp.com>
The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 11 000 000,00 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 's-Gravenhage
Postal address: Postbus 20302
Town: Den Haag
Postal code: 2500 EH
Country: Netherlands
E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telephone: +31 703813131
Internet address: <http://www.rechtspraak.nl/Gerechten/Rechtbanken/s-Gravenhage/>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: n.v.t.
Town: nvt
Country: Netherlands
E-mail: nvt@nvt.nl
Internet address: <http://www.nvt.nl>

VI.5. Date of dispatch of this notice

11/09/2023