

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Sociale Verzekeringsbank

Nationale identificatie:

281871642

Postadres:

Van Heuven Goedhartlaan 1

Plaats:

Amstelveen

NUTS-code:

NL

Postcode:

1181 KJ

Land:

NL

Contactpersoon:

Dorien Sellmeijer

Telefoon:

+31 206565656

E-mail:

inkoop@svb.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.svb.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op:

<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/publicatie/akid/c43f026142f6afbd3ccbe50ae2ceee12>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/publicatie/akid/c43f026142f6afbd3ccbe50ae2ceee12>

het volgende adres:

Officiële benaming:

<http://www.tenderned.nl/>

Nationale identificatie:

-

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

NUTS-code:

NL

Postcode:

-

Land:

NL

Contactpersoon:

-

Telefoon:

-

E-mail:

servicedesk@tenderned.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.tenderned.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Ander type: Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO)

I.5) HOOFDACTIVITEIT

Andere activiteit: Uitvoering volksverzekeringen

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Referentienummer: EA2018023

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64211000 - Openbare telefoondiensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

De SVB wil technologisch de volgende stap maken in het kader van de continuïteit en stabiliteit in de dienstverlening aan de burger en aan haar ketenpartners. De behoefte en de noodzaak om telefonisch bereikbaar te zijn voor de doelgroep die de SVB bedient, is een blijvend vereiste. Aangezien burgers de SVB van over de hele wereld bellen, dient de telefonische bereikbaarheid daarin te voorzien.

De SVB wil met deze aanbesteding de dienst Communication Platform as a Service (CPaaS) verwerven. CPaaS behelst binnen het kader van deze aanbesteding het leveren van communicatiefunctionaliteiten zoals contactcenter- en bedrijfscommunicatiefunctionaliteiten als een dienst conform het Beschrijvend document respectievelijk het Programma van eisen.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

50332000 - Onderhoud van telecommunicatie-infrastructuur

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

32500000 - Telecommunicatiebenodigdheden

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

32412100 - Telecommunicatienetwerk

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

-

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

De hoogte van de uitgaven voor telefonie is sterk afhankelijk van externe en interne ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor dezelfde onvoorspelbare aard. Dat maakt een exacte raming wat betreft deze aanbesteding lastig. Overige ontwikkelingen buiten de SVB kunnen ook van invloed zijn op het ge- en verbruik van telefonie. Hierbij kan worden gedacht aan ontwikkelingen en gebeurtenissen die van groot maatschappelijk of politiek belang worden geacht en die het

werkgebied van de SVB raken en waardoor het takenpakket van de SVB kan wijzigen en daarmee ook het ge- en verbruik van telefonie. De SVB heeft geen of beperkte invloed op dergelijke, externe ontwikkelingen.

Gelet op het voorgaande acht de SVB het proportioneel om een ruime bandbreedte op te nemen bij de raming van de waarde van de Raamovereenkomst. De bandbreedte die de SVB voor onderhavige opdracht aanhoudt bedraagt € 600.000,- – € 900.000,- exclusief btw per Jaar.

De bovengenoemde bedragen zijn slechts een inschatting, hier kunnen door Inschrijvers op geen enkele manier rechten aan ontleend worden.

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Subgunningscriteria kwaliteit

Weging: 50

Prijs

Weging: 50

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel

Looptijd in maanden: 96

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De duur van de Raamovereenkomst bedraagt in beginsel drie (3) Jaar. Deze Raamovereenkomst kan door de SVB vijf (5) maal met één Jaar worden verlengd. De totale contractduur van de Raamovereenkomst is derhalve maximaal acht (8) jaar.

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

De duur van de Raamovereenkomst bedraagt in beginsel drie (3) Jaar. Deze Raamovereenkomst kan door de SVB vijf (5) maal met één Jaar worden verlengd. De totale contractduur van de Raamovereenkomst is derhalve maximaal acht (8) jaar.

II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi

-

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

Raamovereenkomst met één onderneming

In het geval van raamovereenkomsten - motivering voor een looptijd van meer dan vier jaar: Het doel van deze aanbestedingsprocedure is het sluiten van één Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. De duur van de Raamovereenkomst bedraagt in beginsel drie (3) Jaar. Deze Raamovereenkomst kan door de SVB vijf (5) maal met één Jaar worden verlengd. De totale contractduur van de Raamovereenkomst is derhalve maximaal acht (8) jaar.

Indien de SVB de Raamovereenkomst wenst te beëindigen, neemt zij een opzegtermijn van zes (6) maanden in acht.

De beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 maart 2019. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Raamovereenkomst is 28 februari 2022.

De SVB heeft gekozen voor een duur van de Raamovereenkomst van in beginsel drie jaar en maximaal acht jaar. De SVB vindt het gerechtvaardigd om een maximale looptijd te hanteren van meer dan de in beginsel uit hoofde van artikel 2.140 lid 3 Aanbestedingswet 2012 toegestane looptijd van vier jaar, omdat

- De verwachte migratie-inspanning en migratiekosten bij aanvang en einde van de Raamovereenkomst. Het implementeren of migreren van telefoniefaciliteit vergt tijd, inspanning en investeringskosten, zowel voor de SVB als voor de Opdrachtnemer.
- Bij tevredenheid over de geboden dienstverlening (kwaliteit en prijs) wil de SVB binnen redelijke grenzen gebruik maken van verlengingsopties voor het beperken van migratiekosten en migratie-inspanning en gebruikersoverlast en het voorkomen van versnelde afschrijvingen. De voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke investering vergt een langere afschrijvingstermijn dan vier jaar.
- Van de SVB mag verwacht worden dat men, de markt niet langer 'afschermt' dan nodig.
- Veranderingen in technologie, producten en diensten in de markt maakt dat de SVB de Raamovereenkomst niet langer dan acht (8) Jaar wil hanteren. Bij te lange overeenkomsten bestaat het risico dat men niet langer kan beschikken over de beste producten en diensten.

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: -

IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 10/01/2019 Plaatselijke tijd: 10:00

IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden:

Datum: -

IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:

- NL

IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

Looptijd in maanden: 4 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 10/01/2019 Plaatselijke tijd: 10:01

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT

Periodieke opdracht: neen

VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS

-

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank Amsterdam

Postadres:

Parnassusweg 220

Plaats:

Amsterdam

Postcode:

1076 AV

Land:

NL

E-mail:

berichtenprocesvoeringKG.rbams@rechtspraak.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.rechtbankamsterdam.nl/>

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

-

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

05/11/2018