

RECTIFICATIE
KENNISGEVING VAN VERANDERINGEN
OF AANVULLENDE INFORMATIE

Diensten

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST/INSTANTIE

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:

-

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.

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

12/12/2018

VI.6) REFERENTIE VAN DE OORSPRONKELIJKE AANKONDIGING

Nummer van de aankondiging in het PB S: 2018/S 215-492263

AFDELING VII: WIJZIGINGEN

VII.1) INFORMATIE DIE MOET WORDEN GEWIJZIGD OF TOEGEVOEGD

VII.1.2) Te corrigeren tekst in de oorspronkelijke aankondiging

Afdelingsnummer: II.2.2)

Perceel nr.: -

Plaats waar de te wijzigen tekst staat: Aanvullende CPV-code(s)

In plaats van:

Hoofdcategorie:

32412100 - Telecommunicatienetwerk

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

32500000 - Telecommunicatiebenodigdheden

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

50332000 - Onderhoud van telecommunicatie-infrastructuur

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

Te lezen:

Hoofdcategorie:

32500000 - Telecommunicatiebenodigdheden

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

50332000 - Onderhoud van telecommunicatie-infrastructuur

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

32412100 - Telecommunicatienetwerk

Subcategorie:

-

Afdelingsnummer: II.2.7)

Perceel nr.: -

Plaats waar de te wijzigen tekst staat: Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel

In plaats van:

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

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.

Te lezen:

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van acht (8) Jaar. Vanaf vijf (5) Jaar na startdatum van de Raamovereenkomst kan deze met een opzegtermijn van zes (6) maanden eenzijdig worden opgezegd door SVB.

Afdelingsnummer: II.2.11)

Perceel nr.: -

Plaats waar de te wijzigen tekst staat: Inlichtingen over opties

In plaats van:

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.

Te lezen:

De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van acht (8) Jaar. Vanaf vijf (5) Jaar na startdatum van de Raamovereenkomst kan deze met een opzegtermijn van zes (6) maanden eenzijdig worden opgezegd door SVB.

Afdelingsnummer: IV.1.3)

Perceel nr.: -

Plaats waar de te wijzigen tekst staat: Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

In plaats van:

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

Raamovereenkomst met één onderneming

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.

Te lezen:

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

Raamovereenkomst met één onderneming

Het doel van deze aanbestedingsprocedure is het sluiten van één Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van acht (8) Jaar. Vanaf vijf (5) Jaar na startdatum van de Raamovereenkomst kan deze met een opzegtermijn van zes (6) maanden eenzijdig worden opgezegd door SVB. De beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 april 2019. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Raamovereenkomst is 31 maart 2024.

De SVB heeft gekozen voor een duur van de Raamovereenkomst van in beginsel vijf 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.

Afdelingsnummer: IV.2.2)

Plaats waar de te wijzigen tekst staat: Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

In plaats van:

Datum: 10/01/2019

Plaatselijke tijd: 10:00

Te lezen:

Datum: 25/01/2019

Plaatselijke tijd: 10:00

Afdelingsnummer: IV.2.7)

Perceel nr.: -

Plaats waar de te wijzigen tekst staat: Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

In plaats van:

Datum: 10-01-2019

Plaatselijke tijd: 10:01

Te lezen:

Datum: 25-01-2019

Plaatselijke tijd: 10:01

VII.2) OVERIGE NADERE INLICHTINGEN

Op basis van de vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen 1 is de informatie voor op TenderNed aangescherpt.