

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport dtv UBR|HIS

Nationale identificatie:

50555596

Postadres:

Wilhelmina van Pruisenweg 52

Plaats:

Den Haag

NUTS-code:

NL

Postcode:

2595 AN

Land:

NL

Contactpersoon:

Mw. Wai Yan Shing

Telefoon:

+31 707585678

E-mail:

WaiYan.Shing@rijksoverheid.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport>

Adres van het kopersprofiel:

<https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/398166>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=301707&B=CTMSOLUTION

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=301707&B=CTMSOLUTION

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Ministerie of andere nationale of federale instantie, met inbegrip van regionale of plaatselijke onderverdelingen

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Gezondheid

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

VWS EA Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen

Referentienummer: 201865006.028.064

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

72000000 - IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Het klantcontactcentrum (KCC) is het centrale klantenloket van het CIBG. Hier worden de klanten (burgers, professionals en organisaties) geïnformeerd. De klantvragen komen via diverse kanalen binnen en worden ook via diverse kanalen beantwoord (zoals telefoon, mail, balie, webcare, brief). Alle klantvragen en klachten over CIBG-producten worden bij het KCC aangenomen, vastgelegd en afgehandeld.

De uitdaging is om een geïntegreerde oplossing (een Customer Care platform) te realiseren voor het KCC, waarin een verbetering van het klantcomfort centraal staat. De componenten die daarvoor nodig zijn, moeten de functionele ondersteuning bieden voor een vernieuwd proces, ontworpen vanuit de 'Klant'. Het is de bedoeling dit in een zo integraal mogelijke applicatie te verwerven en stapsgewijs aan te sluiten op de CIBG-registers (voor zover gewenst en mogelijk).

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 1,00 Munt: EUR

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:

48000000 - Software en informatiesystemen

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

48421000 - Software voor faciliteitenbeheer

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64210000 - Telefoon- en datatransmissiediensten

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)

Het klantcontactcentrum (KCC) is het centrale klantenloket van het CIBG. Hier worden de klanten (burgers, professionals en organisaties) geïnformeerd. De klantvragen komen via diverse kanalen binnen en worden ook via diverse kanalen beantwoord (zoals telefoon, mail, balie, webcare, brief). Alle klantvragen en klachten over CIBG-producten worden bij het KCC aangenomen, vastgelegd en afgehandeld.

De uitdaging is om een geïntegreerde oplossing (een Customer Care platform) te realiseren voor het KCC, waarin een verbetering van het klantcomfort centraal staat. De componenten die daarvoor nodig zijn, moeten de functionele ondersteuning bieden voor een vernieuwd proces, ontworpen vanuit de 'Klant'. Het is de bedoeling dit in een zo integraal mogelijke applicatie te verwerven en stapsgewijs aan te sluiten op de CIBG-registers (voor zover gewenst en mogelijk).

Zie verder het Beschrijvend Document.

II.2.5) Gunningscriteria

De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: 1,00 Munt: EUR

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

Looptijd in maanden: 48

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De Overeenkomst geldt in elk geval voor vier jaar.

Daarna kunnen we de Overeenkomst (eenzijdig) verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. We verlengen de Overeenkomst maximaal drie keer voor maximaal 24 maanden per keer. De totale looptijd inclusief verlengingen bedraagt dus maximaal tien jaar.

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

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:

Wat betreft de omvang van de opdracht. Voor de waarde van de opdracht, gaan wij niet uit van de totale waarde van de opdracht uitgedrukt in Euro's maar in andere kwantitatieve componenten. Zie verder het Beschrijvend document paragraaf 2.3 Omvang van de opdracht.

AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

III.1) VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

III.1.1) Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Lijst en beknopte beschrijving van de voorwaarden:

Zie het Beschrijvend document.

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

Zie het Beschrijvend document.

Eventuele minimumeisen:

Zie het Beschrijvend document.

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

Zie het Beschrijvend document.

Eventuele minimumeisen:

Zie het Beschrijvend document.

III.1.5) Informatie over voorbehouden opdrachten

-

III.2) VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

III.2.1) Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep

-

III.2.2) Voorwaarden inzake de uitvoering van de opdracht:

-

III.2.3) Inlichtingen over het personeel dat verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de opdracht

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

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: 23/08/2021 Plaatselijke tijd: 13:00

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: 23/08/2021 Plaatselijke tijd: 13:00

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

- Er wordt gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing
- Elektronische facturering wordt aanvaard
- Er wordt gebruikgemaakt van elektronische betalingen

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres:

Prins Clauslaan 60

Plaats:

Den Haag

Postcode:

2595 AJ

Land:

NL

E-mail:

voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 883622200

Internetadres:

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

Officiële benaming:

UBR|HIS

Postadres:

Wilhelmina van Pruisenweg 52

Plaats:

Den Haag

Postcode:

2595 AN

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

-

Fax:

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

De dag na bekendmaking van de Gunningsbeslissing op CTM, gaat de opschortende termijn in. De opschortende termijn duurt twintig kalenderdagen.

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

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres:

Prins Clauslaan 60

Plaats:

Den Haag

Postcode:

2595 AJ

Land:

NL

E-mail:

voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 883622200

Internetadres:

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Fax:

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

21/06/2021