

**AANKONDIGING VAN EEN GEGUNDE OPDRACHT
RESULTATEN VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE**

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.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.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.1.7) Totale waarde van de aanbesteding (exclusief btw)

-

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

Kwaliteitscriterium

Naam: K1: Algemeen

Weging: 7,27%

Kwaliteitscriterium

Naam: K2: Security & Privacy

Weging: 7,27%

Kwaliteitscriterium

Naam: K3: Architectuur

Weging: 7,27%

Kwaliteitscriterium

Naam: K4: Rapportages & Functioneel Beheer

Weging: 7,27%

Kwaliteitscriterium

Naam: K5: Uses Cases

Weging: 7,27%

Kwaliteitscriterium

Naam: K6: Contact Center

Weging: 10,91%

Kwaliteitscriterium

Naam: K7: Case / Ticket Management

Weging: 10,91%

Kwaliteitscriterium

Naam: K8: Kennismanagement

Weging: 3,64%

Kwaliteitscriterium

Naam: K9: Workforce Management

Weging: 0,00%

Kwaliteitscriterium

Naam: K10: Plan van Aanpak / Implementatie

Weging: 10,91%

Prijs

Weging: 18,18%

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

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:

Bij "II.2.5) Gunningscriteria" hoort tevens Subgunningscriterium Demo met een weging van 9,10%.

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 IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

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: 2021/S 121-320239

IV.2.8) Inlichtingen over de stopzetting van een dynamisch aankoopstelsel

-

IV.2.9) Inlichtingen over de stopzetting van een oproep tot mededinging in de vorm van een vooraankondiging

-

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

Opdracht nr.: 1

Perceel nr.: -

Benaming: VWS EA Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen

Een opdracht/perceel wordt gegund: neen

V.1) INLICHTINGEN OVER NIET-GUNNING

De opdracht/het perceel wordt niet gegund

Er zijn geen inschrijvingen of deelnemingsaanvragen ontvangen, of deze zijn allemaal afgewezen

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

Er zijn bij deze aanbesteding geen inschrijvingen ontvangen waarna is besloten tot een Onderhandelingsprocedure zonder (voorafgaande) aankondiging.

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:

N.v.t. vanwege geen inschrijvingen voor deze aanbesteding.

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

08/11/2021