

**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. W. 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?utm_source=minvws.nl&utm_medium=redirect&utm_campaign=redirect

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.

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Laagste offerte: 714 508,00 / Hoogste offerte: 951 219,00 meegerekend

Munt: EUR

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

48421000 - Software voor faciliteitenbeheer

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64210000 - Telefoon- en datatransmissiediensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

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

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).

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: K1: Algemeen

Weging: 8%

Kwaliteitscriterium

Naam: K2: Security & Privacy

Weging: 8%

Kwaliteitscriterium

Naam: K3: Architectuur

Weging: 8%

Kwaliteitscriterium

Naam: K4: Rapportages & Functioneel Beheer

Weging: 8%

Kwaliteitscriterium

Naam: K5: Uses Cases

Weging: 8%

Kwaliteitscriterium

Naam: K6: Contact Center

Weging: 12%

Kwaliteitscriterium

Naam: K7: Case / Ticket Management

Weging: 12%

Kwaliteitscriterium

Naam: K8: Kennismanagement

Weging: 4%

Kwaliteitscriterium

Naam: K9: Workforce Management

Weging: 0,00%

Kwaliteitscriterium

Naam: K10: Plan van Aanpak / Implementatie

Weging: 12%

Prijs

Weging: 20%

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:

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Gunning van een opdracht zonder voorafgaande bekendmaking van een oproep tot mededinging in het Publicatieblad van de Europese Unie in onderstaande gevallen

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: -

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: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

V.2.1) Datum van de sluiting van de overeenkomst:

21/02/2022

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 2

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit landen die geen lid zijn van de EU: -

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: -

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Dectron ICT Groep B.V.

Nationale identificatie:

30085813

Postadres:

Postbus 721

Plaats:

Veenendaal

NUTS-code:

NL

Postcode:

3900 AS

Land:

NL

Telefoon:

-

E-mail:

-

Fax:

-

Internetadres:

-

De contractant is een mkb-bedrijf: neen

V.2.4) Inlichtingen over de waarde van de opdracht/het perceel (exclusief btw)

Aanvankelijk geraamde totale waarde van de opdracht/het perceel:

-

Laagste offerte: 714 508,00 / Hoogste offerte: 951 219,00 meegerekend

Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

Voor de waarde van deze opdracht is niet uitgegaan van de totale de totale waarde van de opdracht uitgedrukt in Euro's maar in andere kwantitatieve componenten. De gezochte oplossing moet namelijk gedimensioneerd zijn in kwantitatieve eenheden (zoals beschreven in het Beschrijvend document).

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:

Commissie van Aanbestedingsexperts

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

info@commissievanaanbestedingsexperts.nl

Telefoon:

+31 703797480

Internetadres:

<https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>

Fax:

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

De dag na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, gaat de opschortende termijn in. De opschortende termijn duurt zeven kalenderdagen (is al geweest).

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

01/04/2022

BIJLAGE D1 – ALGEMENE AANBESTEDING: MOTIVERING VOOR DE GUNNING VAN DE OPDRACHT ZONDER VOORAFGAANDE BEKENDMAKING VAN EEN OPROEP TOT MEDEDINGING IN HET PUBLICATIEBLAD VAN DE EUROPESE UNIE

Richtlijn 2014/24/EU

D1.1) Motivering voor de keuze van de onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking van een oproep tot mededinging in overeenstemming met artikel 32 van Richtlijn 2014/24/EU

Geen (geschikte) inschrijvingen/aanvragen tot deelneming in het kader van een:

- openbare procedure

D1.3) Verklaring

Verklaar duidelijk en volledig waarom gunning van de opdracht zonder voorafgaande bekendmaking in het Publicatieblad van de Europese Unie wettig is. Geef de relevante feiten en, indien van toepassing, de rechtsbeslissingen in overeenstemming met de betreffende richtlijn:

Op 28 juli 2021 is de aanbesteding voor een Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen gepubliceerd via Tendered. Deze aanbesteding heeft geen inschrijvingen opgeleverd. Na een evaluatie heeft het agentschap CIBG besloten een onderhandelingsprocedure te starten met een aantal geselecteerde partijen. Het doel van deze procedure was het komen tot een overeenkomst binnen de oorspronkelijke scope.