

## AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

### Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

#### I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

CAK

Nationale identificatie:

56806787

Postadres:

Prinses Beatrixlaan 7

Plaats:

's-Gravenhage

NUTS-code:

NL

Postcode:

2595AK

Land:

NL

Contactpersoon:

M. Odenkirchen

Telefoon:

+31 613298678

E-mail:

[modenkirchen@hetcak.nl](mailto:modenkirchen@hetcak.nl)

Fax:

-

#### Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.hetcak.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://s2c.mercell.com/buyer/2467>

#### I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

#### I.3) COMMUNICATIE

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

<https://s2c.mercell.com/today/26519>

**Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op**

het hierboven vermelde adres

**Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend**

via elektronische weg op:

<https://s2c.mercell.com/today/26519>

**I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST**

Publiekrechtelijke instelling

**I.5) HOOFDACTIVITEIT**

- Economische en financiële zaken

## AFDELING II: VOORWERP

### II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

#### II.1.1) Benaming

Uitbesteding afhandeling klantcontact

Referentienummer: INK22.034

#### II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

#### II.1.3) Type opdracht

Diensten

#### II.1.4) Korte beschrijving

Het CAK beoogt met deze aanbesteding twee Opdrachtnemers te contracteren, waaraan het CAK een deel van de klantcontacten met burgers kan outsourcen.

#### 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:

79510000 - Telefoonbeantwoordingsdiensten

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 CAK beoogt met deze aanbesteding twee Opdrachtnemers te contracteren, waaraan het CAK een deel van de klantcontacten met burgers kan outsourcen.

## **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: 28 070 000,00 Munt: EUR

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

Looptijd in maanden: 24

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

optie tot verlenging van 2 maal 1 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:**

-

## 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:

-

#### **III.1.2) Economische en financiële draagkracht**

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

-

Eventuele minimumeisen:

-

#### **III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid**

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

#### **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: 21/12/2022 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**

-

**IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend**

Datum: 21/12/2022 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 Den Haag

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

-

Fax:

-

#### VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

#### VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

Zie aanbestedingsdocumenten

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

-

**VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING**

09/11/2022