

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Gemeente Amstelveen

Nationale identificatie:

30505231

Postadres:

Laan Nieuwer-Amstel 1

Plaats:

Amstelveen

NUTS-code:

NL

Postcode:

1182 JR

Land:

NL

Contactpersoon:

Imad Khaoiri

Telefoon:

+31 205404911

E-mail:

i.khaoiri@amstelveen.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.amstelveen.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/274928/details>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/274928/details>

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Regionale of plaatselijke instantie

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Callcenter Belastingen

Referentienummer: I&A_2022_0040

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79512000 - Telefonisch informatiecentrum

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Voor u ligt de Offerteaanvraag behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor de aanbesteding van een Callcenter Belastingen voor Gemeentelijke belastingen Amstelland.

Bij deze aanbesteding treedt de gemeente Amstelveen naar buiten toe op onder de naam Gemeentebelastingen Amstelland, voor de samenwerkende gemeenten.

Op basis van de gemeenschappelijke regelingen Gemeentebelastingen Amstelland voert de gemeente Amstelveen de overgedragen gemeentelijke belastingen en de wet WOZ uit voor de gemeenten: Aalsmeer, De Ronde Venen, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn. Deze lichte gemeenschappelijke regeling is gehuisvest bij de gemeente Amstelveen en deze treedt hierbij op als de Aanbestedende partij.

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:

64216210 - Diensten voor informatie met toegevoegde waarde

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL329 Groot-Amsterdam

Voornaamste plaats van uitvoering:

Gemeentebelastingen Amstelland

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

De Aanbestedende Dienst is op zoek een Opdrachtnemer (contractant) die de Overeenkomst voor een Klant Contact Centre (KCC) kan realiseren ten behoeve van de eerste lijnsafhandeling, doorverbinden, verwijzen naar schriftelijke bezwaarmogelijkheden, aanmaken van terugbelnotities (alleen in die gevallen waarin dit is afgesproken of als de vraag echt te gecompliceerd is voor een eerste lijnsafhandeling), overeenkomstig de Offerteaanvraag inclusief bijlagen en eventuele Nota('s) van Inlichtingen. Het KCC dient te beschikken over basale kennis van het gemeentelijk belastinggebied.

Het doel is het op efficiënte en effectieve wijze beantwoorden van algemene en individuele vragen en het opnemen van telefoonnotities indien de vraag dient te worden doorgezet naar de backoffice en/of dit expliciet in bepaalde gevallen is afgesproken. Het externe Callcenter Belastingen dient ten minste 90% van de telefoontjes, waarvoor niet de afspraak is dat hiervoor een terugbelnotitie voor moet worden gemaakt, weet af te handelen. Het ter beschikking hebben van en het bijhouden van een lijst van meeste gestelde vragen zoals gebruikelijk zal, zoals wij dat inschatten, niet voldoende zijn.

De Aanbestedende Dienst wordt vanaf 2015 door een externe partij afgehandeld. Deze partij heeft in de periode 2021 t/m medio augustus 2022 de navolgende telefoon gesprekken afgehandeld:

Jaar 2021: 24.798 Inkomende oproepen.

Jaar 2022*: 16.207 Inkomende oproepen.*1-1-2022 t/m 19-8-2022.

Omzet 2019-2022:

De jaarlijkse spend, gebaseerd op de omzetgegevens uit de periode 2019-2022, is naar verwachting: € 60.000 per jaar. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, de omzetverwachting is slechts ter indicatie opgenomen.

Zie verder de Offerteaanvraag met bijlagen.

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 0

Prijs

Weging: 0

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

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 (ook te noemen: Dienstverleningsovereenkomst), die bij een eventuele gunning wordt aangegaan, kent een initiële looptijd van 2 jaar, met als gewenste ingangsdatum 9 januari 2023 en eindigend op 9 januari 2025. De looptijd van de Overeenkomst kan twee keer met één jaar door de Opdrachtgever eenzijdig worden verlengd. Het uitgangspunt bij de optionele verlenging is een verlenging ond

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

De Overeenkomst (ook te noemen: Dienstverleningsovereenkomst), die bij een eventuele gunning wordt aangegaan, kent een initiële looptijd van 2 jaar, met als gewenste ingangsdatum 9 januari 2023 en eindigend op 9 januari 2025. De looptijd van de

Overeenkomst kan twee keer met één jaar door de Opdrachtgever eenzijdig worden verlengd. Het uitgangspunt bij de optionele verlenging is een verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden, inclusief indexering overeenkomstig artikel 3.3 van de Overeenkomst.

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:

- Uitsluitingsgronden

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

-

Eventuele minimumeisen:

-

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

- Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

Eventuele minimumeisen:

-

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

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

Raamovereenkomst met één onderneming

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: 21/11/2022 Plaatselijke tijd: 11:00

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: 2 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 21/11/2022 Plaatselijke tijd: 11:15

Plaats:

Digitaal

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

Zie Offerteaanvraag paragraaf 2.4.4 'Nota van Inlichtingen'.

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank Amsterdam

Postadres:

Postbus 84500

Plaats:

Amsterdam

Postcode:

1080BN

Land:

NL

E-mail:

info@rechtbankamsterdam.nl

Telefoon:

+31 883617000

Internetadres:

<https://www.rechtspraak.nl/organisatie-en-contact/organisatie/rechtbanken/rechtbank-amsterdam/contact/>

Fax:

+31 205412111

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

Officiële benaming:

Gemeente Amstelveen

Postadres:

Postbus 4

Plaats:

Amstelveen

04/10/2022

I. II. III. IV. VI.

Postcode:

1180 BA

Land:

NL

E-mail:

inkoop.aanbesteding@amstelveen.nl

Telefoon:

-

Internetadres:

<http://www.amstelveen.nl>

Fax:

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

Zie de Offerteaanvraag, paragraaf 2.15 'Bezwaar tegen de voorgenomen Gunning'.

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

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

04/10/2022