

VOORAANKONDIGING

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

Deze aankondiging dient enkel als vooraankondiging

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Belastingdienst, IUC Belastingdienst

Nationale identificatie:

12629279

Postadres:

Tiberdreef 12 -24, IUC Belastingdienst

Plaats:

Utrecht

NUTS-code:

NL

Postcode:

3561 GG

Land:

NL

Contactpersoon:

Jaques Heeren

Telefoon:

-

E-mail:

j.heeren@belastingdienst.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.belastingdienst.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

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

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Marktconsultatie - CRM oplossing voor Toeslagen (verwachte einddatum: 08-05-2023).

Referentienummer: IUC22-040

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 project CRM heeft als doelstelling het verwerven en implementeren van een marktoplossing die recht doet aan de strategische visie van Toeslagen.

Het project is in 2022 is gestart met een vooronderzoeksfase ter voorbereiding en uitvoering van de verwerving van de oplossing. In 2023 moet de aanbesteding zijn afgerond. Vervolgens vindt verdere implementatie naar verwachting plaats in 2024 en 2025. De marktconsultatie is een relevant onderdeel van het vooronderzoek en bepalend voor de definitieve scope van de aanbesteding.

Het project is een werkpakket binnen het programma Informatiehuishouding Open op Orde (IHH OO) Toeslagen.

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:

72260000 - Diensten in verband met software

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)

De marktconsultatie richt zich binnen Toeslagen op het leveren van een oplossing ten behoeve van de uitvoeringsdirectie Toeslagen (regulier).

Om invulling te geven aan de strategie en visie van Toeslagen is gekeken welke functies nodig zijn binnen de oplossing. Deze functies worden capabilities genoemd en geven op hoog niveau een beeld van de huidige en gewenste capaciteiten van een organisatie, in relatie tot de strategie en de omgeving en bepalen de functionele scope van het project.

De capabilities zijn:

- Contact moment management (omnichannel)
- Klantmanagement
- Integrale dienstverlening
- Kennis- en kwaliteitsmanagement
- Stakeholdermanagement
- Campagnemanagement
- Analytics dienstverlening

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

28/03/2023

I. II. IV. VI.

**II.3) VERMOEDELIJKE DATUM VAN DE BEKENDMAKING VAN DE
AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT**

29/03/2023

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: neen

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

28/03/2023