

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dtv RIS

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-binnenlandse-zaken-en-koninkrijksrelaties>

Adres van het kopersprofiel:

<https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/398166>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

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

http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=380389&B=CTMSOLUTION

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=380389&B=CTMSOLUTION

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

BZK EA Genesys beheerdiensten

Referentienummer: 201865002.281.005

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

Wij, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, nodigen u als Potentiële Inschrijver uit om in te schrijven voor de Aanbesteding 'Genesys beheerdiensten', dit betreft het uitbesteden van alle applicatiebeheer processen en werkzaamheden van het integrale Genesys contactcenterplatform.

Schrijft u in en gunnen wij de Opdracht aan u? Dan sluit u een Overeenkomst met Organisatie en Personeel Rijk (O&P Rijk). De activiteiten kunnen op termijn onder een andere directie worden uitgevoerd zonder dat dit invloed op de uitvoering van de Opdracht heeft.

De RIS Rijksinkoop samenwerking (RIS) begeleidt de Aanbesteding.

Het doel van de Aanbesteding: het sluiten van een Overeenkomst met één (1) dienstverlener op het gebied van Genesys beheerdiensten. De intentie is dat de Overeenkomst zo spoedig mogelijk in gaat.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 1,00 Munt: EUR

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:

72220000 - Systeem- en technisch advies

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

72260000 - Diensten in verband met software

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

72261000 - Softwareondersteuningsdiensten

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 doel van de Aanbesteding: het sluiten van een Overeenkomst met één (1) dienstverlener op het gebied van Genesys beheerdiensten. De intentie is dat de Overeenkomst zo spoedig mogelijk in gaat.

De bereikbaarheid, de functionaliteit en de continuïteit van het contactcenterplatform is voor de dienstverlening van P-Direkt van wezenlijk belang en is daarmee onderdeel van haar primaire dienstverlening. Mede hierom zijn wij op zoek naar een zeer ervaren en betrouwbare dienstverlener waarvoor het Genesys contactcenterplatform geen geheimen meer heeft.

Doelstelling:

Met het verstrekken van deze Opdracht heeft Opdrachtgever de volgende doelstelling:

Het volledig uitbesteden van alle applicatiebeheer processen en werkzaamheden van het integrale Genesys contactcenterplatform, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de instandhouding en hierbij over de keten communiceert en samenwerkt.
Zie verder het Beschrijvend document.

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: 1. Inzet ervaring en deskundigheid

Weging: 25

Kwaliteitscriterium

Naam: 2. Ketensamenwerking

Weging: 20

Kwaliteitscriterium

Naam: 3. Kwaliteitsborging

Weging: 15

Kwaliteitscriterium

Naam: 4. Informatiebeveiliging

Weging: 5

Kwaliteitscriterium

Naam: 5. Periodieke healthchecks

Weging: 5

Prijs

Weging: 30

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: 1,00 Munt: EUR

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

Looptijd in maanden: 12

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De Overeenkomst geldt in elk geval voor 12 maanden. Daarna kunnen we de Overeenkomst (eenzijdig) verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. We verlengen de Overeenkomst max. drie (3) keer met max. 12 maanden per keer. De maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief de verlengingen, is dan 48 maanden.

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Er zijn meerdere uitbreidingsmogelijkheden van toepassing. Zie het Beschrijvend document paragraaf 2.7. Mogelijke uitbreidingen van de Opdracht (herzieningsclausules)

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:

De geraamde waarde van de opdracht is op 1 euro gezet. Dit is een fictief bedrag. Zie verder paragraaf 2.3 “Omvang van de Opdracht” in het Beschrijvend document.

Let op: de gegevens die de omvang van de Opdracht aangeven, zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontleen.

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:

Zie het beschrijvend document.

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

Zie het beschrijvend document.

Eventuele minimumeisen:

Zie het beschrijvend document.

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

Zie het beschrijvend document.

Eventuele minimumeisen:

Zie het beschrijvend document.

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: 13/11/2023 Plaatselijke tijd: 12:00

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

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 13/11/2023 Plaatselijke tijd: 13:00

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

- Er wordt gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing
- Elektronische facturering wordt aanvaard
- Er wordt gebruikgemaakt van elektronische betalingen

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

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:

2595 AN

Land:

NL

E-mail:

info@commissievanaanbestedingsexperts.nl

Telefoon:

+31 707585678

Internetadres:

<https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>

Fax:

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

Twintig kalenderdagen na bekendmaking van de gunningsbeslissing.

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:

+318 83622200

Internetadres:

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Fax:

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

28/09/2023