

19/10/2023

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: [Belastingdienst, IUC Belastingdienst] ---

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst : Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Klantreis management oplossing

Beschrijving: Binnen de Belastingdienst bestaat behoefte aan een Klantreis management oplossing (Customer Journey Management Solution). Deze oplossing ten behoeve van het beter kunnen beheren en inzichtelijk maken van de inzichten uit klantreizen om daarmee deze verder te kunnen optimaliseren voor customer experience (CX). De oplossing bestaat wellicht uit een combinatie van methoden (kwaliteitsmodel), technieken en hulpmiddelen (tooling). Ter voorbereiding op mogelijke verwerving(en) is deze marktconsultatie opgestart. Marktconsultatie NVT

Interne identificatiecode: IUC23-038

2.1.1 Doel

Aard van het contract : Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: -

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie: Zie marktconsultatie document

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

3. Deel

3.1 Deel: PAR-0000

Titel: Klantreis management oplossing

Binnen de Belastingdienst bestaat behoefte aan een Klantreis management oplossing (Customer Journey Management Solution). Deze oplossing ten behoeve van het beter kunnen beheren en inzichtelijk maken van de inzichten uit klantreizen om daarmee deze verder te kunnen optimaliseren voor customer

Beschrijving:

experience (CX). De oplossing bestaat wellicht uit een combinatie van methoden (kwaliteitsmodel), technieken en hulpmiddelen (tooling). Ter voorbereiding op mogelijke verwerving(en) is deze marktconsultatie opgestart.

Interne
identificatiecode: 1

3.1.1 Doel

Aard van het contract
: Diensten

Belangrijkste
classificatie(cpv): 72000000IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

3.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende
informatie: -

3.1.5 Algemene informatie

Gereserveerde
deelname: Geen

3.1.6 Aanbestedingsstukken

Adres van de
aanbestedingsstukken [<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/314109/details>] ---
:

3.1.7 Voorwaarden van de aanbesteding

De uitvoering van de
opdracht moet
plaatsvinden binnen
het kader van
programma's voor
maatwerkbedrijven: Neen

3.1.9 Nadere informatie, bemiddeling en toetsing

Organisatie die meer
informatie geeft over Belastingdienst, IUC Belastingdienst
beroepsprocedures:

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Belastingdienst, IUC Belastingdienst

Registratienummer: 12629279

Postadres: Tiberdreef 12-24IUC Belastingdienst

Stad: Utrecht

Postcode: 3561 GG

Land: Nederland

Contactpunt: Stijn Timmen

E-mail: cfid.inkoop-aanbestedingen@belastingdienst.nl

Telefoon: +31 621570152

Internetadres: <http://www.belastingdienst.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Den Haag
Postadres: Postbus 20302
Stad: Den Haag
Postcode: 2500 EH
Land: Nederland
E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883612012

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode

/versie van de aankondiging: 8bf9f50b-82d7-4f5a-8079-af197ca11129-01

Type formulier: Geplande opdracht

Type aankondiging: Vooraankondiging of periodieke indicatieve aankondiging die alleen ter informatie wordt gebruikt

Verzenddatum van de aankondiging: 2023-10-19+02:0014:12:10.58806+02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Vermoedelijke datum waarop een aankondiging van een opdracht in het kader van deze procedure zal worden bekendgemaakt: 2023-11-13+01:00