

23/02/2024

## 1. Koper

### 1.1 Koper

Officiële naam: RIS

### 1.1 Koper

Officiële naam: ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

## 2. Procedure

### 2.1 Procedure

Titel: BZK EA Eerstelijns Contactcenter Diensten

Beschrijving: Klanten van Logius hebben vragen en wensen omtrent de diensten die Logius levert. Hiervoor is een (full-service) eerstelijns contactcenter noodzakelijk om deze meldingen op een juiste wijze af te handelen. De scope van de dienstverlening is: 1) Het uitvoeren van een project waarmee uw dienstverlening geïmplementeerd wordt. Onderdeel van dit project zijn minimaal de volgende activiteiten: a) onboarding nieuwe medewerkers; b) kennisoverdracht; c) het inrichten van de, voor de dienstverlening relevante, eigen systemen; d) het koppelen met de relevante Logius systemen; e) inrichten governance, inclusief de facturatie-afspraken. 2) Het leveren van de contactcenterdiensten, de hieronder de volgende onderdelen: a) het uitvoeren van de eerstelijns beantwoording van vragen van klanten via diverse kanalen (telefoon, mail, webcare social media, chat) over de producten van Logius zoals DigiD, DigiD Machtigen, DigiDApp, DigiD Hoog, MijnOverheid (waaronder de Berichtenbox, de BerichtenboxApp en de MijnGegevensApp) en Service Berichten Aanslag (SBA) Intrekken Machtigen; b) het uitvoeren van de eerstelijns beantwoording van vragen van klanten op nieuwe Logius producten. 3) Beheer en organisatie a) governance op uw dienstverlening, bestaande uit de overlegstructuur en rapportages; b) het leveren van een bijdrage aan de continue verbetering van de Logius dienstverlening door het uitvoeren van een continue data-analyse om knelpunten te signaleren en suggesties ter verbetering van de producten en diensten van Logius aan te dragen; c) aandragen van voorstellen voor het verder innoveren van uw dienstverlening. 4) Het, op verzoek van Logius, uitvoeren van adviestrajecten of het uitvoeren van projecten ter verdere verbetering van uw dienstverlening. 5) Het, aan het einde van de Opdracht, zorgdragen voor een soepele exit.

Identificatiecode van de procedure: dc80b7df-d2a3-4b7b-a112-d6bb8304d8b4

Interne identificatiecode: 201865002.084.008

#### 2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 64227000 Geïntegreerde telecommunicatiediensten

#### 2.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

#### 2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

## 5. Perceel

### 5.1 Perceel: LOT-0000

**Titel:** BZK EA Eerstelijns Contactcenter Diensten

Klanten van Logius hebben vragen en wensen omtrent de diensten die Logius levert. Hiervoor is een (full-service) eerstelijns contactcenter noodzakelijk om deze meldingen op een juiste wijze af te handelen. De scope van de dienstverlening is: 1) Het uitvoeren van een project waarmee uw dienstverlening geïmplementeerd wordt. Onderdeel van dit project zijn minimaal de volgende activiteiten: a) onboarding nieuwe medewerkers; b) kennisoverdracht; c) het inrichten van de, voor de dienstverlening relevante, eigen systemen; d) het koppelen met de relevante Logius systemen; e) inrichten governance, inclusief de facturatie-afspraken. 2) Het leveren van de contactcenterdiensten, de hieronder de volgende onderdelen: a) het uitvoeren van de eerstelijns beantwoording van vragen van klanten via diverse kanalen (telefoon, mail, webcare social media, chat) over de producten van Logius zoals DigiD, DigiD Machtigen, DigiDApp, DigiD Hoog, MijnOverheid (waaronder de Berichtenbox, de BerichtenboxApp en de MijnGegevensApp) en Service Berichten Aanslag (SBA) Intrekken Machtigen; b) het uitvoeren van de eerstelijns beantwoording van vragen van klanten op nieuwe Logius producten. 3) Beheer en organisatie a) governance op uw dienstverlening, bestaande uit de overlegstructuur en rapportages; b) het leveren van een bijdrage aan de continue verbetering van de Logius dienstverlening door het uitvoeren van een continue data-analyse om knelpunten te signaleren en suggesties ter verbetering van de producten en diensten van Logius aan te dragen; c) aandragen van voorstellen voor het verder innoveren van uw dienstverlening. 4) Het, op verzoek van Logius, uitvoeren van adviestrajecten of het uitvoeren van projecten ter verdere verbetering van uw dienstverlening. 5) Het, aan het einde van de Opdracht, zorgdragen voor een soepele exit.

**Beschrijving:**

**Interne identificatiecode:** 1

#### 5.1.1 Doel

**Aard van het contract:** Diensten

**Belangrijkste classificatie (cpv):** 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

**Aanvullende classificatie (cpv):** 64227000 Geïntegreerde telecommunicatiediensten

#### 5.1.2 Plaats van uitvoering

Waar dan ook

**Aanvullende informatie:**

#### 5.1.6 Algemene informatie

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

#### 5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

**Organisatie voor beroepsprocedures** Arrondissementsrechtbank Den Haag  
:

**Organisatie die meer informatie geeft over** RIS  
**beroepsprocedures**  
:

**Organisatie die het contract ondertekent:** RIS

### 6. Resultaten

## 6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

### 6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Inschrijving:

Identificatiecode  
van de inschrijving: 268408

Identificatiecode  
van het perceel of  
de groep percelen: LOT-0000

Waarde van het  
resultaat: 13 680 000 EUR

Informatie over het contract:

Identificatiecode  
van het contract: 201865002084008

Titel: DVO Eerstelijns contactcenterdiensten

Datum waarop de  
winnaar is  
gekozen: 2021-07-30+02:00

Datum van  
sluiting van het  
contract: 2021-11-12+01:00

Organisatie die  
het contract  
ondertekent: RIS

## 7. Wijziging van een opdracht

Identificatiecode  
afdeling: 120380-2022

Reden voor  
wijziging: Noodzaak van wijzigingen vanwege omstandigheden die een zorgvuldige koper niet kon voorzien.

Beschrijving: Het kabinet heeft in 2022 besloten tot een eenmalige bijzondere ophoging van het wettelijke minimumloon met 8.05% per 1-1-2023 vanwege onder meer de energiecrisis en de oorlog in de Oekraïne. Naar aanleiding hiervan is besloten om Opdrachtnemer over het jaar 2023 eenmalig en tijdelijk een extra indexatie van het overeengekomen uurtarief toe te staan.

### 7.1 Wijziging van een opdracht

Identificatiecode  
afdeling: CON-0001

Beschrijving van  
de wijzigingen: Het kabinet heeft in 2022 besloten tot een eenmalige bijzondere ophoging van het wettelijke minimumloon met 8.05% per 1-1-2023 vanwege onder meer de energiecrisis en de oorlog in de Oekraïne. Naar aanleiding hiervan is besloten om Opdrachtnemer over het jaar 2023 eenmalig en tijdelijk een extra indexatie van het overeengekomen uurtarief toe te staan. Op basis hiervan zal er eenmalig een uitkering worden gedaan van € 266.000,-. Deze uitkering is berekend over de productieve uren van 2023. Voor de jaren hierna is de reguliere, in het contract opgenomen indexatie paragraaf van toepassing. - Bedrag van de wijziging is € 266.000,-

## 8. Organisaties

### 8.1 ORG-0001

Officiële naam: RIS

Registratienummer  
: 50555596

Postadres: Wilhelmina van Pruisenweg 52  
Stad: Den Haag  
Postcode: 2595 AN  
Land: Nederland  
Contactpunt: Marjo Donker  
E-mail: Marjo.Donker@rijksoverheid.nl  
Telefoon: +31 650154243

Rollen van deze organisatie:

Koper

Groepsleider

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

### **8.1 ORG-0002**

Officiële naam: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Registratienummer : 83016937

Postadres: Prins Clauslaan 60  
Stad: Den Haag  
Postcode: 2595 AJ  
Land: Nederland  
E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl  
Telefoon: +31 883622200

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

### **8.1 ORG-0003**

Officiële naam: Webhelp Nederland B.V.

Registratienummer : 27117788

Postadres: Koraalrood 50  
Stad: Zoetermeer  
Postcode: 2718SC  
Land: Nederland  
Contactpunt: A. van Oosterum  
E-mail: avanoosterum@nl.webhelp.com  
Telefoon: +31 793686970

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen: LOT-0000

### **8.1 ORG-0004**

Officiële naam: ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Registratienummer : 50200097

Afdeling: Dienst Logius  
Stad: Den Haag  
Land: Nederland  
Contactpunt: Ralf Essen

E-mail: ralf.essen@logius.nl

Telefoon: 0650154243

Rollen van deze organisatie:

Koper

## **11. Informatie over een aankondiging**

### **11.1 Informatie over een aankondiging**

Identificatiecode

/versie van de 49ce82b9-119a-46bd-bf7a-b97bc98ebe26 - 01

aankondiging:

Type formulier: Wijziging van een opdracht

Type

aankondiging: Aankondiging van wijziging contract

Verzenddatum

van de 2024-02-22Z 11:00:55Z

aankondiging:

Talen waarin deze

aankondiging Nederlands

officieel

beschikbaar is:

### **11.2 Informatie over de bekendmaking**