1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	ministerie van VWS
Rechtsvorm van de koper :	Centrale overheidsinstantie
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	VWS EA Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen
Beschrijving:	Het doel van de aanbesteding is een zoveel mogelijk geïntegreerde oplossing voor een Customer Care platform met multimediale klantingangen. Dit betreft een Meerwerkopdracht. Het meerwerk bestaat uit de volgende 4 onderdelen en was niet meegenomen in de scope van de aanbesteding en is noodzakelijk voor het behalen van het eindresultaat. 1. Telefoniekoppeling en tijdelijke oplossing. 2. Meerwerk naar aanleiding van uitloop. 3. Werkzaamheden (mTLS beveiliging en beheerkosten) zijn tijdens de opdracht nodig geweest om te implementeren. 4. Voor het beheer van rollen en rechten van gebruikers is vanuit security oogpunt een extra inrichting van synchronisatie nodig met het IDM. Het meerwerk is vastgelegd in een Wijzigingsovereenkomst.
Identificatiecode van de procedure:	455b1a0d-ef2e-4492-838f-1c3ac2ff2d35
Interne identificatiecode:	201865006.028.064
Type procedure:	Onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande oproep tot mededinging

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie (cpv):	48000000 Software en informatiesystemen
Aanvullende classificatie (cpv):	48421000 Software voor faciliteitenbeheer
Aanvullende classificatie (cpv):	64210000 Telefoon- en datatransmissiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 560 340 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Oproep tot mededinging is beëindigd

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	VWS EA Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen
	Het doel van de aanbesteding is een zoveel mogelijk geïntegreerde oplossing voor een Customer Care platform met multimediale klantingangen. Dit betreft een Meerwerkopdracht. Het meerwerk bestaat uit de volgende 4 onderdelen en was niet meegenomen in de scope van de

Rijksoverheid

Beschrijving:	aanbesteding en is noodzakelijk voor het behalen van het eindresultaat. 1. Telefoniekoppeling en tijdelijke oplossing. 2. Meerwerk naar aanleiding van uitloop. 3. Werkzaamheden (mTLS beveiliging en beheerkosten) zijn tijdens de opdracht nodig geweest om te implementeren. 4. Voor het beheer van rollen en rechten van gebruikers is vanuit security oogpunt een extra inrichting van synchronisatie nodig met het IDM. Het meerwerk is vastgelegd in een Wijzigingsovereenkomst.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie (cpv):	48000000 Software en informatiesystemen
Aanvullende classificatie (cpv):	48421000 Software voor faciliteitenbeheer
Aanvullende classificatie (cpv):	64210000 Telefoon- en datatransmissiediensten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 560 340 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K1
Beschrijving:	Algemeen
Gewicht (punten, exact):	8
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K2
Beschrijving:	Security & Privacy
Gewicht (punten, exact):	8
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K3
Beschrijving:	Architectuur
Gewicht (punten, exact):	8
Criterium:	

Rijksoverheid

Type:	Kwaliteit
Naam:	K4
Beschrijving:	Rapportages & Functioneel Beheer
Gewicht (punten, exact):	8
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K5
Beschrijving:	Uses Cases
Gewicht (punten, exact):	8
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K6
Beschrijving:	Contact Center
Gewicht (punten, exact):	12
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K7
Beschrijving:	Case / Ticket Management
Gewicht (punten, exact):	12
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K8
Beschrijving:	Kennismanagement
Gewicht (punten, exact):	4
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K9
Beschrijving:	Workforce Management
Gewicht (punten, exact):	0
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	K10
Beschrijving:	Plan van Aanpak / Implementatie
Gewicht (punten, exact):	12
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	P
Beschrijving:	Prijs
Gewicht (punten, exact):	20

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie

Rijksoverheid

:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie voor beroepsprocedures:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake belasting:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake milieubescherming:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake de bescherming van de werknemers en inzake arbeidsvoorwaarden:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	RIS
Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken:	RIS
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie waarvan het budget wordt gebruikt om voor de opdracht te betalen:	ministerie van VWS
Organisatie die de betaling uitvoert:	ministerie van VWS
Organisatie die het contract ondertekent:	ministerie van VWS

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	1 560 340 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	Dectron ICT Groep B.V.

Rijksoverheid

Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	201865006.028.064
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde onderaanneming is bekend:	neen
Percentage onderaanneming is bekend:	neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	201865006.028.064
Titel:	Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen, meerwerkopdracht
Datum waarop de winnaar is gekozen:	15/02/2022
Datum van sluiting van het contract:	13/07/2023
De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:	neen
Organisatie die het contract ondertekent:	ministerie van VWS

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	2

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:	Asha Debidien
E-mail:	asha.debidien@rijksoverheid.nl
Telefoon:	00

Rollen van deze organisatie:

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Registratienummer:	82946175

Rijksoverheid

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

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake belasting

Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake milieubescherming

Organisatie die informatie verstrekt over de voorschriften die op de plaats van de verrichtingen gelden inzake de bescherming van de werknemers en inzake arbeidsvoorwaarden

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	ministerie van VWS
Registratienummer:	52511170
Postadres:	Parnassusplein 5
Stad:	Den Haag
Land:	Nederland
Contactpunt:	Alle correspondentie verloopt in de berichtenmodule in CTM. Telefonisch contact is niet mogelijk.
E-mail:	asha.debidien@rijksoverheid.nl
Telefoon:	00

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die het contract ondertekent

Organisatie waarvan het budget wordt gebruikt om voor de opdracht te betalen

Organisatie die de betaling uitvoert

8.1 ORG-0004

Officiële naam:	Dectron ICT Groep B.V.
Registratienummer:	30085813
Postadres:	Traverse 1
Stad:	Veenendaal
Postcode:	3905 NL
Land:	Nederland
E-mail:	info@detron.nl
Telefoon:	088 44 60 000

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd:	180977-2022

11. Informatie over een aankondiging

Rijksoverheid

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	399a1227-95c7-4130-bebf-1a20813c280d - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	08/05/2024 07:42 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	08/05/2024 07:51 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking

Rijksoverheid