

13/11/2023

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: Inbound & Outbound telefonie

Beschrijving: De scope van de aanbesteding betreft de levering van Inbound & Outbound telefonie voor de Contactcenters, zodat die de primaire taken van de Belastingdienst kunnen voortzetten. De Opdrachtnemer garandeert de telefonische bereikbaarheid van de Contactcenters van de Belastingdienst. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de spraakkwaliteit aantoonbaar 'goed' is. Bovendien dient de Opdrachtnemer een aantal functionaliteiten te leveren zoals een Portal voor beheer en monitoring, Gegevenslevering en specifieke facturering. De scope van de opdracht omvat: - Inbound telefonie voor de Contactcenters van de Belastingdienst voor de Servicenummers; - Outbound telefonie voor de Contactcenters van de Belastingdienst voor het ondersteunen van het primaire proces; - Migratie; - Additionele dienstverlening. Inbound telefonie 2022: - Totaal ingaande gesprekken: circa 13 miljoen - Totaal belseconden: circa 9 miljard Outbound telefonie 2022: - Totaal ingaande gesprekken: circa 1,5 miljoen - Totaal belseconden: circa 775 miljoen

Identificatiecode van de procedure: b5c48f25-3103-47c5-b5e2-38ffd18165ee

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: No

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 64210000Telefoon- en datatransmissiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Apeldoorn

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 75 000 000EUR

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

[Uitsluitingsgronden zijn opgevoerd in de aanbestedingsdocumenten of in

Beschrijving: TenderNed toegevoegd.] ---

5. Perceel

5.1 Perceel:LOT-0000

Titel: Inbound & Outbound telefonie

Beschrijving: - Zie opdracht.

Interne identificatiecode
:

1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste
classificatie(cpv): 64210000Telefoon- en datatransmissiediensten

Opties:

De koper behoudt zich
het recht voor
aanvullende aankopen
te doen bij de
contractant, zoals hier
beschreven: Verlengingsoptie 3 x 1 jaar Retransitie optie maximaal 6 maanden

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Apeldoorn

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal
verlengingen: 4

Beschrijving: Verlengingsoptie 3 x 1 jaar Retransitie optie maximaal 6 maanden

5.1.6 Algemene informatie

Gereserveerde deelname
:

Geen

Aanbestedingsproject dat niet met EU-middelen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type: Andere

Gebruik van dit
criterium: Niet gebruikt

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Gewicht (punten, exact)
:

75

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

Gewicht (punten, exact) 25

:

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: [<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/316555/details>] ---

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/316555/details>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 2024-01-11+01:0012:00:00+01:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 3MONTH

Informatie over de openbare opening:

Datum/tijd: 2024-01-11+01:0012:00:00+01:00

Voorwaarden van het contract:

Elektronische facturering: Vereist

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen

5.1.16 Nadere informatie, bemiddeling en toetsing

Organisatie voor beroepsprocedures: [Belastingdienst, IUC Belastingdienst] ---

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: [Belastingdienst, IUC Belastingdienst] ---

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: [Belastingdienst, IUC Belastingdienst] ---

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: [Belastingdienst, IUC Belastingdienst] ---

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Belastingdienst, IUC Belastingdienst
Registratienummer: 12629279
Postadres: John F. Kennedylaan 8IUC Belastingdienst
Stad: Apeldoorn
Postcode: 7314 PS
Land: Nederland
Contactpunt: Hendra van der Veen
E-mail: cfd.inkoop-aanbestedingen@belastingdienst.nl
Telefoon: +31 654715665
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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Meldpunt klachtafhandeling aanbestedingen Belastingdienst / website commissie van aanbestedingsexperts. Zie voor een toelichting op de klachtafhandeling de aanbestedingsdocumenten.
Stad: Utrecht
Land: Nederland
E-mail: klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

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: 4aae7445-2bc8-4856-8a36-c2b22c540a6d-01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging: 2023-11-13+01:0015:28:34.96136+01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking