

27/11/2024

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Sociale Verzekeringsbank
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst: Sociale bescherming

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Continu Klanttevredenheidsonderzoek
Beschrijving: De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor het uitvoeren van het Continu Klanttevredenheidsonderzoek, onder burgers die contact hebben gezocht met de SVB via telefoon en WhatsApp. €600.000,-
Identificatiecode van de procedure: 442c56d8-1714-40b3-b021-9c8054acc717
Interne identificatiecode: EA2024013
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie(cpv): 79342311Onderzoek naar tevredenheid bij klanten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overal in het desbetreffende land

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 600 000Euro

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie: Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2 is toegevoegd aan de planning.
Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel:LOT-0000

Titel: Geen gebruik van perceelindeling
Beschrijving: Geen gebruik van perceelindeling
Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie(cpv): 79342311Onderzoek naar tevredenheid bij klanten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overal in het desbetreffende land
Aanvullende informatie:

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 2Jaar

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname: Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: SGC-K1: Plan van aanpak Implementatie en uitvoering

Beschrijving: De SVB wil van Deelnemer een plan van aanpak zien. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen van de SVB.

Gewicht (punten, exact): 40

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: SGC-K2: Communicatie en advies

Beschrijving: De SVB wil van Deelnemer antwoord op onderstaande vragen. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen.

Gewicht (punten, exact): 30

Criterium:

Type: Prijs

Naam: SGC-P: Subgunningscriterium prijs

Beschrijving: De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. Deelnemer dient bij zijn Inschrijving een volledig ingevuld prijzenblad (Bijlage C) aan te leveren.

Gewicht (punten, exact): 30

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 12/12/2024 10:00 +01:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/358951>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/358951
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Varianten:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	13/01/2025 10:00 +01:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	3 Maand
Informatie over de openbare opening:	
Openingsdatum:	13/01/2025 10:01 +01:00
Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven:	Neen
Elektronische facturering:	Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing:	neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

Elektronische veiling: neen

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Sociale Verzekeringsbank

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Sociale Verzekeringsbank

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Sociale Verzekeringsbank

Registratienummer: 281871642

Postadres: Van Heuven Goedhartlaan 1

Stad: Amstelveen
Postcode: 1181 KJ
Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam(NL329)
Land: Nederland
Contactpunt: Stefan Roosendaal
E-mail: inkoop@svb.nl
Telefoon: +31 206565656
Internetadres: <http://www.svb.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Amsterdam
Postadres: Parnassusweg 220
Stad: Amsterdam
Postcode: 1076 AV
Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam(NL329)
Land: Nederland
E-mail: berichtenprocesvoeringKG.rbams@rechtspraak.nl
Internetadres: <http://www.rechtbankamsterdam.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

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere

aankondiging die moet worden gewijzigd: 60b02441-b9b7-4610-9bde-b5bdb2c084dc-01

Voornaamste reden voor de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2 is toegevoegd aan de planning.

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 60b02441-b9b7-4610-9bde-b5bdb2c084dc-02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 27/11/2024 11:11 +01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking