

09/12/2024

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

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

De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-
kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. Deelnemer

Beschrijving: 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 12/12/2024 10:00 +01:00
aanvullende informatie:

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/360465>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/360465>

Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname Nederlands
kunnen worden
ingediend:

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van 13/01/2025 10:00 +01:00
inschrijvingen:

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

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 Neen
kader van programma's
voor maatwerkbedrijven
:

Elektronische
facturering: Vereist

Er zal worden
gebruikgemaakt van neen
elektronische
orderplaatsing:

Er zal worden
gebruikgemaakt van neen
elektronische betaling:

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 60b02441-b9b7-4610-9bde-b5bdb2c084dc-02

worden gewijzigd:

Voornaamste reden

Informatie bijgewerkt

voor de wijziging:

Beschrijving:

Bij de publicatie van de aanbesteding CKTO ontbraken de Informatiebeveiligingseisen. Deze zijn nu toegevoegd als Bijlage E2. Bijlage E, de Privacy eisen blijven ook van toepassing. Om vragen te kunnen stellen over Bijlage E2 wordt er een extra vragenronde ingepland. U kunt vragen stellen over uitsluitend Bijlage E2 tot 19 december 2024, 10.30 uur. De overige planning blijft gehandhaafd. De SVB is van mening dat er voldoende tijd zit tussen het versturen van Bijlage E2 en de sluitingstermijn.

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie

van de aankondiging: 60b02441-b9b7-4610-9bde-b5bdb2c084dc-03

Type formulier:

Mededinging

Type aankondiging:

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de

aankondiging: 09/12/2024 13:53 +01:00

Talen waarin deze

aankondiging officieel Nederlands

beschikbaar is:

11.2 Informatie over de bekendmaking