

19/03/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: CAK
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Uitbesteding afhandeling voice klantcontact
Beschrijving: De scope van de aanbesteding heeft betrekking tot het uitbesteden van de voice activiteiten voor de regelingen WMO en WLZ. De zorgvuldig geraamde opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst is afgerond € 12.150.000,-. In de aanbesteding worden herzieningsclausules opgenomen met een waarde van 50% van de zorgvuldig geraamde waarde. De maximale waarde van de opdracht is vastgesteld op € 18.225.000,-.

Identificatiecode van de procedure: 374ceee5-04ca-4d1e-b728-3535fbba3ccc

Interne identificatiecode : INK25.005

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Aanvullende classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 12 150 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Uitbesteding afhandeling voice klantcontact
Beschrijving: De scope van de aanbesteding heeft betrekking tot het uitbesteden van de voice activiteiten voor de regelingen WMO en WLZ. De zorgvuldig geraamde opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst is afgerond € 12.150.000,-. In de aanbesteding worden herzieningsclausules opgenomen met een waarde van 50% van de zorgvuldig geraamde waarde. De maximale waarde van de opdracht is vastgesteld op € 18.225.000,-.

Interne identificatiecode

: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Aanvullende classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Het CAK is voornemens over te gaan tot het sluiten van een Raamovereenkomst met een looptijd van 2 jaar vast, met de optie tot verlenging van 2 maal 1 jaar.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie

:

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 48 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

De koper behoudt zich het recht voor aanvullende aankopen te doen bij de contractant, zoals hier beschreven: Met de optie tot verlenging van 2 maal 1 jaar.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 12 150 000 Euro

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: Prijs
Naam: Kwaliteit/prijs
Beschrijving: Zie inschrijvingsleidraad.
Gewicht (punten, exact) 0
:

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor
verzoeken om 14/04/2025 10:00 +02:00
aanvullende informatie:

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/371542>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening Vereist
:

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/371542>

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

Elektronische catalogus Niet toegestaan
:

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van 29/04/2025 10:00 +02:00
inschrijvingen:

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

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 29/04/2025 10:05 +02:00

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: CAK

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstreckt: CAK

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: CAK

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt: CAK

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: CAK

Registratienummer: 271786281

Postadres: Prinses Beatrixlaan 7

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AK

Onderverdeling land
(NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL332)

Land: Nederland

Contactpunt: Jawad el Youssofi

E-mail: inkoop@hetcak.nl

Telefoon: +31 887114000

Internetadres: <http://www.hetcak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Den Haag

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AJ

Onderverdeling land
(NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL332)

Land: Nederland

E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/RechtbankDen-Haag>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstreckt

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: dba7e904-d094-4ba5-a22a-bd85213aaa8b-01

Voornaamste reden
voor de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Art. 3.4 van de raamovereenkomst aangevuld.

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: dba7e904-d094-4ba5-a22a-bd85213aaa8b - 02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 19/03/2025 14:56 +01:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking