

28/05/2025

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: Contact Center as a Service (CCaaS)
Beschrijving: De Belastingdienst wenst invulling te geven aan de modernisering van het Contactcenter. Dit wil Opdrachtgever realiseren door middel van de inkoop van een nieuw Contactcenter as a Service (CCaaS). Zie Selectieleidraad voor informatie omtrent de omvang van deze aanbesteding.
Identificatiecode van de procedure: 5b180e54-c575-46b0-88c4-4c84cd9d79c9
Type procedure: Concurrentiegericht dialogoog

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

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overall in het desbetreffende land
Aanvullende informatie: Utrecht

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Gehele aanbesteding
Beschrijving: Deze aanbesteding bevat geen percelen. Dit is in TenderNed echter technisch noodzakelijk. Zie Selectieleidraad
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
Opties:

Beschrijving van de opties: Na de vaste looptijd van 6 jaar is het mogelijk de overeenkomst tweemaal met een periode van 4 jaar te verlengen.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Utrecht

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 80 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen : 2

Overige informatie over verlengingen: Na de vaste looptijd van 6 jaar is het mogelijk de overeenkomst tweemaal met een periode van 4 jaar te verlengen.

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: Prijs Kwaliteitsverhouding

Beschrijving: Wordt nader bepaald later in de aanbestedingsprocedure.

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs kwaliteitsverhouding

Beschrijving: Wordt nader bepaald later in de aanbestedingsprocedure.

Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 12/06/2025 14:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/380588>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden van de procedure:

Vermoedelijke datum van verzending van de 21/08/2025

uitnodigingen tot inschrijving:

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/380588>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van verzoeken tot
deelname: 03/07/2025 12:00 +02:00

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:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Belastingdienst, IUC Belastingdienst - Rechtbank Den Haag

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekt: Belastingdienst, IUC Belastingdienst - Inlichtingen over deze
aanbesteding kunnen uitsluitend worden opgevraagd via TenderNed.
Uw onderneming dient hiervoor op TenderNed geregistreerd te zijn.

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Belastingdienst, IUC Belastingdienst - Meldpunt klachtafhandeling
aanbestedingen Belastingdienst / website commissie van
aanbestedingsexperts. Zie voor een toelichting op de
klachtafhandeling de aanbestedingsdocumenten.

Organisatie die verzoeken tot
deelname ontvangt: Belastingdienst, IUC Belastingdienst - Inschrijvingen of aanvragen tot
deelname kunt u uitsluitend via TenderNed indienen. Uw
onderneming dient hiervoor op TenderNed geregistreerd te zijn.
(Apeldoorn)

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Belastingdienst, IUC Belastingdienst

Registratienummer: 12629279

Postadres: John F. Kennedylaan 8 IUC Belastingdienst

Stad: Apeldoorn

Postcode: 7314 PS
 Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
 Land: Nederland
 Contactpunt: Wolter Klaassen
 E-mail: cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl
 Telefoon: +31 111111111
 Internetadres: <http://www.belastingdienst.nl>
 Andere contactpunten:

Officiële naam: Inlichtingen over deze aanbesteding kunnen uitsluitend worden opgevraagd via TenderNed. Uw onderneming dient hiervoor op TenderNed geregistreerd te zijn.

Postadres: John F. kennedylaan 8
 Stad: Apeldoorn
 Postcode: 7314 PS
 Onderverdeling land (NUTS): Veluwe (NL221)
 Land: Nederland
 E-mail: cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl
 Internetadres: <https://over-ons.belastingdienst.nl/zakendoen-met-de-belastingdienst/>
 Andere contactpunten:

Officiële naam: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming kunt u uitsluitend via TenderNed inzenden. Uw onderneming dient hiervoor op TenderNed geregistreerd te zijn. (Apeldoorn)

Postadres: John F. Kennedylaan 8
 Stad: Apeldoorn
 Postcode: 7314 PS
 Onderverdeling land (NUTS): Veluwe (NL221)
 Land: Nederland
 E-mail: cict.inkoop.aanbestedingen@belastingdienst.nl
 Internetadres: <https://over-ons.belastingdienst.nl/zakendoen-met-de-belastingdienst/>
 Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Den Haag
 Postadres: Postbus 20302
 Stad: Den Haag
 Postcode: 2500 EH
 Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
 Land: Nederland
 E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
 Telefoon: +31 883612012
 Fax: +31 883610694
 Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>
 Andere contactpunten:

Officiële naam: Meldpunt klachtafhandeling aanbestedingen Belastingdienst / website commissie van aanbestedingsexperts. Zie voor een toelichting op de klachtafhandeling de aanbestedingsdocumenten.

Postadres: Tiberdreef 12
 Stad: Utrecht
 Postcode: 3561 GG
 Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland
E-mail: klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl
Internetadres: <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 47609a47-e737-45bc-b87a-8b8d93f68271 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 28/05/2025 09:39 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands