

19/06/2025

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

Aanvullende informatie: Zie Nota van Inlichtingen (1) en aangepaste documenten selectieleidraad 1.1 en BIJLAGE IV - Financieel economische draagkracht FED 1.1.
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:
Na de vaste looptijd van 6 jaar is het mogelijk de overeenkomst

Beschrijving van de opties: tweemaal met een periode van 4 jaar te verlengen.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Utrecht

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 168 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: 26/06/2025 14:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/383232>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden van de procedure:

Vermoedelijke datum van verzending van de uitnodigingen tot inschrijving: 04/09/2025

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/383232>

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: 17/07/2025 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 verstrekken: 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 deelneming 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: klachtenmeldpunt.aanbestedingen@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

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere
aankondiging die moet
worden gewijzigd: 47609a47-e737-45bc-b87a-8b8d93f68271-01

Voornaamste reden voor de
wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Zie Nota van Inlichtingen (1).

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van
de aankondiging: 914a7f2f-9c29-4fa8-ae94-1ec5c9630b0d - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 19/06/2025 15:34 +02:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands