1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)
Rechtsvorm van de koper:	Centrale overheidsinstantie
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Gezondheid

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Marktconsultatie Grootschalig Klantcontact in pandemische situaties
Beschrijving:	Het RIVM/LFI houdt een schriftelijke marktconsultatie ter voorbereiding op een mogelijke Europese aanbesteding voor grootschalig pandemiegerelateerd klantcontact via een Landelijk Contact Center (LCC) voor de 25 GGD'en. De consultatie richt zich op werkzaamheden in een koude fase (voorbereiden en paraat houden van infrastructuur, maximaal 5 oefeningen in 2 jaar, opstellen en bijstellen van een opschalingsplan) en een warme fase (actieve inzet van het LCC bij een door de minister van VWS bevestigde uitbraak van een A#infectieziekte). In de warme fase gaat het om multi#channel klantcontact (telefonie, chat, digitale selfservice met chatbot/virtual agent) met een beoogd piekvolume van circa 320.000 contacten per dag, indicatief circa 2.700 gelijktijdig inzetbare agents en maximaal ongeveer 4.600 FTE op piekmomenten. Marktpartijen worden gevraagd naar de haalbaarheid van deze scope en aannames, passende digitale en organisatorische oplossingen, indicatieve kosten per contact en een advies over een geschikte aanbestedingsvorm en inkoopstrategie.
Interne identificatiecode:	92ec757d-4d0a-47ca-836b-683d911b4ecb

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	64214200 Telefooncentraleddiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	64216000 Elektronische berichten- en informatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79511000 Telefoonbedieningsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	600 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Rijksoverheid

Richtlijn 2014/24/EU

3. Deel

3.1 Technische ID van het onderdeel: PAR-0000

Titel:	Marktconsultatie Grootschalig Klantcontact in pandemische situaties
Beschrijving:	Het RIVM/LFI houdt een schriftelijke marktconsultatie ter voorbereiding op een mogelijke Europese aanbesteding voor grootschalig pandemiegerelateerd klantcontact via een Landelijk Contact Center (LCC) voor de 25 GGD'en. De consultatie richt zich op werkzaamheden in een koude fase (voorbereiden en paraat houden van infrastructuur, maximaal 5 oefeningen in 2 jaar, opstellen en bijstellen van een opschalingsplan) en een warme fase (actieve inzet van het LCC bij een door de minister van VWS bevestigde uitbraak van een A#infectieziekte). In de warme fase gaat het om multi#channel klantcontact (telefonie, chat, digitale selfservice met chatbot/virtual agent) met een beoogd piekvolume van circa 320.000 contacten per dag, indicatief circa 2.700 gelijktijdig inzetbare agents en maximaal ongeveer 4.600 FTE op piekmomenten. Marktpartijen worden gevraagd naar de haalbaarheid van deze scope en aannames, passende digitale en organisatorische oplossingen, indicatieve kosten per contact en een advies over een geschikte aanbestedingsvorm en inkoopstrategie.
Interne identificatiecode:	ac669016-b7e6-4be7-a9b2-c5bce4ede7c0

3.1.1 Doel

Aard van het contract :	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	64214200 Telefooncentraledienste n
Aanvullende classificatie (cpv):	64216000 Elektronische berichten- en informatiediensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79511000 Telefoonbedieningsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79512000 Telefonisch informatiecentrum

3.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

3.1.4 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	600 000 Euro

3.1.6 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken :	https://s2c.mercell.com/today/228942 ,

3.1.9 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Den Haag

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Rijksoverheid

Officiële naam:	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)
Registratienummer:	30276683
Postadres:	Antonie van Leeuwenhoeklaan 9
Stad:	Bilthoven
Postcode:	3721MA
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Nienke van Delft
E-mail:	nienke.van.delft@rivm.nl
Telefoon:	+31686557579
Internetadres:	https://www.rivm.nl
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/31188

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank Den Haag
Registratienummer:	82946175
Stad:	Den Haag
Postcode:	2595 AJ
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
E-mail:	voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883622200

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	f1f52a82-e374-4d9a-9179-38266f7f9952 - 01
Type formulier:	Geplande opdracht
Type aankondiging:	Vooraankondiging of periodieke indicatieve aankondiging die alleen ter informatie wordt gebruikt
Verzenddatum van de aankondiging:	09/11/2026 09:32 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	09/11/2026 09:34 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands
Vermoedelijke datum waarop een aankondiging van een opdracht in het kader van deze procedure zal worden bekendgemaakt:	01/06/2027

Rijksoverheid