

## **VOORAANKONDIGING**

### **Leveringen**

Richtlijn 2014/24/EU

Deze aankondiging dient enkel als vooraankondiging

**AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST**

#### **I.1) NAAM EN ADRESSEN**

Officiële benaming:

Gemeente Amsterdam, afdeling ICT

Nationale identificatie:

512131934

Postadres:

Cruquiusweg 5

Plaats:

Amsterdam

NUTS-code:

NL

Postcode:

1019 AT

Land:

NL

Contactpersoon:

K. Steenbergen

Telefoon:

-

E-mail:

[ictaanbestedingen@amsterdam.nl](mailto:ictaanbestedingen@amsterdam.nl)

Fax:

-

#### **Internetadres(sen)**

Hoofdadres:

<https://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie/bedrijfsvoering/ict/>

Adres van het kopersprofiel:

-

#### **I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING**

-

### **I.3) COMMUNICATIE**

**Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op**

het hierboven vermelde adres

### **I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST**

Regionale of plaatselijke instantie

### **I.5) HOOFDACTIVITEIT**

- Algemene overheidsdiensten

## AFDELING II: VOORWERP

### II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

#### II.1.1) Benaming

Klachtenmanagement systeem

Referentienummer: AICT-2016-0012

#### II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

48000000 - Software en informatiesystemen

Subcategorie:

-

#### II.1.3) Type opdracht

Leveringen

#### II.1.4) Korte beschrijving

##### MARKTVERKENNING

De gemeente Amsterdam onderzoekt met deze marktverkenning de mogelijkheden in de markt om te komen tot een generiek klachtenmanagementsysteem voor de gemeente Amsterdam. Het doel is dat burgers meer tevreden zijn over de kwaliteit van de klachtenafhandeling van de gemeente en dat de gemeente kan leren en verbeteren aan de hand van de klachten die binnenkomen. Het klachtenmanagementsysteem faciliteert het proces van de intake en de registratie van een klacht, protocollert een vooraf bepaalde workflow, ondersteunt bij het routeren en vervolgens behandelen van de klacht en monitort de voortgang van onderhanden klachten. Mogelijkerwijs ondersteunt dit zelfde systeem ook het meten van klachttevredenheid, biedt het inzicht in stuur- en beheersingsinformatie aangaande klachten en/of omvat het functionaliteit om verbetermanagement op basis van klachten te kunnen ondersteunen.

De gemeente Amsterdam wil op korte termijn een marktverkenning uitvoeren en vraagt organisaties z...

#### II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

#### II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

## **II.2) BESCHRIJVING**

### **II.2.1) Benaming**

-

Perceel nr.: -

### **II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)**

Hoofdcategorie:

72000000 - IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Subcategorie:

-

### **II.2.3) Plaats van uitvoering**

NUTS-code:

NL326 Groot-Amsterdam

Voornaamste plaats van uitvoering:

-

### **II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:**

Eén (1) generiek inzetbaar klachtenmanagement systeem voor de gemeente Amsterdam

### **II.2.14) Nadere inlichtingen:**

-

## **II.3) VERMOEDELIJKE DATUM VAN DE BEKENDMAKING VAN DE AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT**

03/04/2017

AFDELING IV: PROCEDURE

**IV.1) BESCHRIJVING**

**IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)**

De opdracht valt onder de GPA: ja

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

**VI.3) NADERE INLICHTINGEN**

-

**VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING**

02/11/2016