

26/08/2024

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: Inbound & Outbound telefonie

Beschrijving: De scope van de aanbesteding betreft de levering van Inbound & Outbound telefonie voor de Contactcenters, zodat die de primaire taken van de Belastingdienst kunnen voortzetten. De Opdrachtnemer garandeert de telefonische bereikbaarheid van de Contactcenters van de Belastingdienst. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de spraakkwaliteit aantoonbaar 'goed' is. Bovendien dient de Opdrachtnemer een aantal functionaliteiten te leveren zoals een Portal voor beheer en monitoring, Gegevenslevering en specifieke facturering. De scope van de opdracht omvat: - Inbound telefonie voor de Contactcenters van de Belastingdienst voor de Servicenummers; - Outbound telefonie voor de Contactcenters van de Belastingdienst voor het ondersteunen van het primaire proces; - Migratie; - Additionele dienstverlening. Inbound telefonie 2022: - Totaal ingaande gesprekken: circa 13 miljoen - Totaal belseconden: circa 9 miljard Outbound telefonie 2022: - Totaal ingaande gesprekken: circa 1,5 miljoen - Totaal belseconden: circa 775 miljoen

Identificatiecode van de procedure: b5c48f25-3103-47c5-b5e2-38ffd18165ee

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv): 64210000Telefoon- en datatransmissiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Apeldoorn

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 75 000 000Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel:LOT-0000

Titel: Inbound & Outbound telefonie

Beschrijving: - Zie opdracht.

Interne identificatiecode
: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste
classificatie(cpv): 64210000Telefoon- en datatransmissiediensten

Opties:

Beschrijving van de
opties: Verlengingsoptie 3 x 1 jaar Re transitie optie maximaal 6 maanden

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Apeldoorn

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 01/08/2024

Einddatum van de duur: 02/08/2024

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal
verlengingen: 4

De koper behoudt zich
het recht voor
aanvullende aankopen
te doen bij de
contractant, zoals hier
beschreven: Verlengingsoptie 3 x 1 jaar Re transitie optie maximaal 6 maanden

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde
exclusief btw: 75 000 000Euro

5.1.6 Algemene informatie

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: Prijs

Beschrijving: Prijs

Gewicht (punten, exact)

: 75
Criterium:
Type: Kwaliteit
Naam: Kwaliteit
Beschrijving: Kwaliteit
Gewicht (punten, exact) 25
:

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

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Belastingdienst, IUC Belastingdienst

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Belastingdienst, IUC Belastingdienst

Organisatie die het contract ondertekent: Belastingdienst, IUC Belastingdienst

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving: 55 000 000Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: Ziggo Zakelijk Services B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving: 1

Identificatiecode van het perceel of de groep percelen: LOT-0000

Waarde van het resultaat: 55 000 000Euro

De inschrijving is gerangschikt: neen

De inschrijving is een variant: neen

Onderaanneming: Neen

Waarde
onderaanneming is
bekend: neen

Percentage
onderaanneming is
bekend: neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van
het contract: CON-0001

Titel: P1 Inbound & Outbound telefonie

Datum waarop de
winnaar is gekozen: 16/02/2024

Datum van sluiting van
het contract: 23/04/2024

De opdracht wordt
gegrond in het kader
van een raamovereenkomst:
neen

Organisatie die het
contract ondertekent: Belastingdienst, IUC Belastingdienst

6.1.4 Statistische informatie

Samenvatting van de door de koper ontvangen beroepen:

Aantal klagers: 0

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen
inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname: 4

Type van de ontvangen
inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname: 0

Type van de ontvangen
inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname: 4

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Belastingdienst, IUC Belastingdienst

Registratienummer: 12629279

Postadres: John F. Kennedylaan 8IUC Belastingdienst

Stad: Apeldoorn

Postcode: 7314 PS

Onderverdeling land

(NUTS): Veluwe(NL221)
Land: Nederland
Contactpunt: Hendra van der Veen
E-mail: cfd.inkoop-aanbestedingen@belastingdienst.nl
Telefoon: +31 654715665
Internetadres: <http://www.belastingdienst.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Den Haag
Postadres: Postbus 20302
Stad: Den Haag
Postcode: 2500 EH
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage(NL332)
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.

Stad: Utrecht
Postcode: 3521 AG
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht(NL310)
Land: Nederland
E-mail: klachtenmeldpunaanbestedingen@belastingdienst.nl
Internetadres: <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: Ziggo Zakelijk Services B.V.
Omvang van de ondernemer: Groot
Registratienummer: 33306448
Postadres: Boven Vredenburgpassage 128
Stad: Utrecht
Postcode: 3511 WR
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht(NL310)

Land: Nederland
E-mail: proposalcases@vodafoneziggo.com
Telefoon: +31 611743485

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze
percelen: LOT-0000

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: 837f5bb5-4849-4e62-bd2f-79c7d8d0c98c-01

Type formulier: Resultaat

Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 26/08/2024 15:10 +02:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands

11.2 Informatie over de bekendmaking