

**Netherlands-The Hague: IT services: consulting, software development, Internet and support**  
**OJ S 68/2022 06/04/2022**  
**Contract award notice**  
**Services**

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

---

**Section I: Contracting authority**

**I.1. Name and addresses**

Official name: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport dtv UBR|HIS

National registration number: 50555596

Postal address: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Town: Den Haag

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 2595 AN

Country: Netherlands

Contact person: Mw. W. Shing

E-mail: [WaiYan.Shing@rijksoverheid.nl](mailto:WaiYan.Shing@rijksoverheid.nl)

Telephone: +31 707585678

**Internet address(es):**

Main address: [https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport?utm\\_source=minvws.nl&utm\\_medium=redirect&utm\\_campaign=redirect](https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-volksgezondheid-welzijn-en-sport?utm_source=minvws.nl&utm_medium=redirect&utm_campaign=redirect)

Address of the buyer profile: <https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/398166>

**I.4. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

**I.5. Main activity**

Health

---

**Section II: Object**

**II.1. Scope of the procurement**

**II.1.1. Title**

VWS EA Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen

Reference number: 201865006.028.064

**II.1.2. Main CPV code**

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Het klantcontactcentrum (KCC) is het centrale klantenloket van het CIBG. Hier worden de klanten (burgers, professionals en organisaties) geïnformeerd. De klantvragen komen via diverse kanalen binnen en worden ook via diverse kanalen beantwoord (zoals telefoon, mail,

balie, webcare, brief). Alle klantvragen en klachten over CIBG-producten worden bij het KCC aangenomen, vastgelegd en afgehandeld.

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

#### **II.1.7. Total value of the procurement**

Lowest offer: 714 508,00 EUR / Highest offer: 951 219,00 EUR taken into consideration

### **II.2. Description**

#### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

48421000 Facilities management software package, 64210000 Telephone and data transmission services, 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: NL Nederland

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Het klantcontactcentrum (KCC) is het centrale klantenloket van het CIBG. Hier worden de klanten (burgers, professionals en organisaties) geïnformeerd. De klantvragen komen via diverse kanalen binnen en worden ook via diverse kanalen beantwoord (zoals telefoon, mail, balie, webcare, brief). Alle klantvragen en klachten over CIBG-producten worden bij het KCC aangenomen, vastgelegd en afgehandeld.

De uitdaging is om een geïntegreerde oplossing (een Customer Care platform) te realiseren voor het KCC, waarin een verbetering van het klantcomfort centraal staat. De componenten die daarvoor nodig zijn, moeten de functionele ondersteuning bieden voor een vernieuwd proces, ontworpen vanuit de 'Klant'. Het is de bedoeling dit in een zo integraal mogelijke applicatie te verwerven en stapsgewijs aan te sluiten op de CIBG-registers (voor zover gewenst en mogelijk).

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: K1: Algemeen / Weighting: 8%

Quality criterion - Name: K2: Security & Privacy / Weighting: 8%

Quality criterion - Name: K3: Architectuur / Weighting: 8%

Quality criterion - Name: K4: Rapportages & Functioneel Beheer / Weighting: 8%

Quality criterion - Name: K5: Uses Cases / Weighting: 8%

Quality criterion - Name: K6: Contact Center / Weighting: 12%

Quality criterion - Name: K7: Case / Ticket Management / Weighting: 12%

Quality criterion - Name: K8: Kennismanagement / Weighting: 4%

Quality criterion - Name: K9: Workforce Management / Weighting: 0,00%

Quality criterion - Name: K10: Plan van Aanpak / Implementatie / Weighting: 12%

Price - Weighting: 20%

#### **II.2.11. Information about options**

Options: no

#### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:  
no

#### **II.2.14. Additional information**

## Section IV: Procedure

---

### IV.1. Description

#### IV.1.1. Type of procedure

Award of a contract without prior publication of a call for competition in the Official Journal of the European Union in the cases listed below

- No tenders or no suitable tenders/requests to participate in response to open procedure

Explanation:

Op 28 juli 2021 is de aanbesteding voor een Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen gepubliceerd via Tendered. Deze aanbesteding heeft geen inschrijvingen opgeleverd. Na een evaluatie heeft het agentschap CIBG besloten een onderhandelingsprocedure te starten met een aantal geselecteerde partijen. Het doel van deze procedure was het komen tot een overeenkomst binnen de oorspronkelijke scope.

#### IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

#### IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

### IV.2. Administrative information

#### IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

#### IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

## Section V: Award of contract

---

**Contract No:** 1

**Title:**

VWS EA Klantcontactcentrum Optimalisatie Klantprocessen

A contract/lot is awarded: yes

### V.2. Award of contract

#### V.2.1. Date of conclusion of the contract

21/02/2022

#### V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

#### V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Dectron ICT Groep B.V.

National registration number: 30085813

Postal address: Postbus 721

Town: Veenendaal

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 3900 AS

Country: Netherlands

The contractor is an SME: no

#### **V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Lowest offer: 714 508,00 EUR / Highest offer: 951 219,00 EUR taken into consideration

#### **V.2.5. Information about subcontracting**

### **Section VI: Complementary information**

---

#### **VI.3. Additional information**

Voor de waarde van deze opdracht is niet uitgegaan van de totale de totale waarde van de opdracht uitgedrukt in Euro's maar in andere kwantitatieve componenten. De gezochte oplossing moet namelijk gedimensioneerd zijn in kwantitatieve eenheden (zoals beschreven in het Beschrijvend document).

#### **VI.4. Procedures for review**

##### **VI.4.1. Review body**

Official name: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postal address: Prins Clauslaan 60

Town: Den Haag

Postal code: 2595 AJ

Country: Netherlands

E-mail: [voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl](mailto:voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl)

Telephone: +31 883622200

Internet address: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

##### **VI.4.2. Body responsible for mediation procedures**

Official name: Commissie van Aanbestedingsexperts

Town: Den Haag

Country: Netherlands

E-mail: [info@commissievanaanbestedingsexperts.nl](mailto:info@commissievanaanbestedingsexperts.nl)

Telephone: +31 703797480

Internet address: <https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>

##### **VI.4.3. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures:

De dag na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, gaat de opschortende termijn in. De opschortende termijn duurt zeven kalenderdagen (is al geweest).

##### **VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained**

Official name: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postal address: Prins Clauslaan 60

Town: Den Haag

Postal code: 2595 AJ

Country: Netherlands

E-mail: [voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl](mailto:voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl)

Telephone: +31 883622200

Internet address: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

#### **VI.5.**

**Date of dispatch of this notice**

01/04/2022