

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT - SPECIALE SECTOREN

Diensten

Richtlijn 2014/25/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE INSTANTIE

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Schiphol Nederland BV

Nationale identificatie:

3710536

Postadres:

Evert van de Beekstraat 202

Plaats:

Schiphol

NUTS-code:

NL

Postcode:

1118 CP

Land:

NL

Contactpersoon:

N.M. Vrijenhoek

Telefoon:

+31 206018008

E-mail:

egtender_facilities@schiphol.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.schiphol.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<http://www.schiphol.nl/aanbestedingen>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op:

<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/publicatie/akid/fcf2a9f9e1e5d31135535fe4e5d9d0d3>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

een ander adres:

Officiële benaming:

Alle vragen dienen te worden gesteld via TenderNed.

Nationale identificatie:

-

Postadres:

Evert van de Beekstraat 202

Plaats:

Schiphol

NUTS-code:

NL

Postcode:

1118CP

Land:

NL

Contactpersoon:

Zie Selectieleidraad of Uitnodiging tot Inschrijving

Telefoon:

+31 206019111

E-mail:

.....@schiphol.nl

Fax:

+31 206019111

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.schiphol.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/publicatie/akid/fcf2a9f9e1e5d31135535fe4e5d9d0d3>

het volgende adres:

Officiële benaming:

Aanmeldingen en/of Inschrijvingen kunnen uitsluitend via TenderNed worden gedaan

Nationale identificatie:

-

Postadres:

-

Plaats:

Schiphol

NUTS-code:

NL

Postcode:

-

Land:

NL

Contactpersoon:

N.M. Vrijenhoek

Telefoon:

-

E-mail:

egtender_facilities@schiphol.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.tenderned.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

I.6) HOOFDACTIVITEIT

- Luchthavenactiviteiten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Europese aanbesteding 'Inlichtingen' en 'Customer Contact Center' - Programma 'Smart CoOperations'

Referentienummer: 2017/19

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Als onderdeel van het programma "Smart CoOperations", worden verschillende diensten (opnieuw) in de markt gezet. Hieronder valt (o.a.) het organiseren van een gespecialiseerd en (persoonlijk) vangnet voor vragen en problemen. Dit vangnet betreft onder andere:

- De dienst "Inlichtingen": een informatie- & bemiddelingsfunctie, het organiseren van lokaal (face-to-face) klantcontact.
- De dienst "Customer Contact Centre" (CCC): een informatie- & bemiddelingsfunctie; het organiseren van klantcontacten op afstand.

Voor wat betreft de CCC-dienstverlening zullen, naast Schiphol Nederland B.V., meerdere dochteronderneming gebruik kunnen maken van de te sluiten overeenkomst, zoals: Eindhoven Airport N.V. en de N.V. Luchthaven Lelystad. In potentie kunnen er in de toekomst andere bedrijfsonderdelen in-scope komen.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: ja

Inschrijvingen mogen worden ingediend voor: alle percelen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

"Inlichtingen"

Perceel nr.: 1

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79990000 - Diverse zakelijke diensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79992000 - Receptiediensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

80570000 - Opleidingsdiensten voor persoonlijke ontwikkeling

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79620000 - Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

NUTS-code:

NL329 Groot-Amsterdam

Voornaamste plaats van uitvoering:

Schiphol

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

Zie Selectieleidraad.

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 1

Prijs

Weging: 1

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel

Looptijd in maanden: 96

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

Zie Selectieleidraad

II.2.9) Inlichtingen over de beperkingen op het aantal gegadigden dat wordt uitgenodigd

Beoogd minimumaantal: 1

Maximumaantal: 5

Objectieve criteria voor de beperking van het aantal gegadigden:

-

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:
n.v.t.

II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi

-

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

"Customer Contact Centre"

Perceel nr.: 2

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:
79342300 - Dienstverlening voor klanten

Subcategorie:
-

Hoofdcategorie:
79990000 - Diverse zakelijke diensten

Subcategorie:
-

Hoofdcategorie:
79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:
-

Hoofdcategorie:
79340000 - Reclame- en marketingdiensten

Subcategorie:
-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

NUTS-code:

NL329 Groot-Amsterdam

Voornaamste plaats van uitvoering:

Schiphol

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

Zie Selectieleidraad.

II.2.5) Gunningscriteria

De onderstaande criteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 1

Prijs

Weging: 1

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel

Looptijd in maanden: 96

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

Zie Selectieleidraad

II.2.9) Inlichtingen over de beperkingen op het aantal gegadigden dat wordt uitgenodigd

Beoogd minimumaantal: 1

Maximumaantal: 5

Objectieve criteria voor de beperking van het aantal gegadigden:

-

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

n.v.t.

II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi

-

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

III.1) VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

III.1.1) Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Lijst en beknopte beschrijving van de voorwaarden:

- Uitsluitingsgrond U3-U4: Artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012),
- Uitsluitingsgrond U2: Artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012),
- Uitsluitingsgrond U1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

-

Eventuele minimumeisen:

-

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria:

- Kerncompetenties (Geschiktheidseis MG1 - Algemeen),
- Kerncompetenties (Geschiktheidseis MG1 - Inlichtingen),
- Kerncompetenties (Geschiktheidseis MG1 - CCC),
- Kerncompetenties (Geschiktheidseis MG3 - Algemeen)

Eventuele minimumeisen:

-

III.1.4) Objectieve regels en criteria voor deelname

Lijst en beknopte beschrijving van de regels en criteria:

-

III.1.5) Informatie over voorbehouden opdrachten

-

III.1.6) Verlangde borgsommen en waarborgen

-

III.1.7) Belangrijkste financierings- en betalingsvoorwaarden en/of verwijzing naar de voorschriften dienaangaande

-

III.1.8) De vereiste rechtsvorm van de combinatie van ondernemers waaraan de opdracht wordt gegund

-

III.2) VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

III.2.1) Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep

-

III.2.2) Voorwaarden inzake de uitvoering van de opdracht:

-

III.2.3) Inlichtingen over het personeel dat verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de opdracht

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

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

De opdracht valt onder de GPA: neen

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: -

IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 06/11/2017 Plaatselijke tijd: 09:00

IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden:

Datum: 18/01/2018

IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:

- NL

IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

Looptijd in maanden: 3 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT

Periodieke opdracht: neen

VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS

-

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank van Amsterdam

Postadres:

Parnassusweg 220

Plaats:

Amsterdam

Postcode:

1076AV

Land:

NL

E-mail:

berichtenprocesvoeringKG.rbams@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 203617000

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Amsterdam>

Fax:

+31 203617000

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

-

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

Officiële benaming:

Klachtenmeldpunt Schiphol Group

Postadres:

Evert van de Beekstraat 202

Plaats:

Schiphol

Postcode:

1118 CP

Land:

NL

E-mail:

tender_klacht@schiphol.nl

Telefoon:

+31 206019111

Internetadres:

<http://www.schiphol.nl>

Fax:

+31 206019111

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

05/10/2017