

**AANKONDIGING VAN EEN GEGUNDE
OPDRACHT - SPECIALE SECTOREN**

RESULTATEN VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

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.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.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: ja

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:

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

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

80570000 - Opleidingsdiensten voor persoonlijke ontwikkeling

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79992000 - Receptiediensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79990000 - Diverse zakelijke diensten

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.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

n.v.t.

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

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteit

Weging: 1

Prijs

Weging: 1

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

n.v.t.

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 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.1.6) 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: 2017/S 194-399065

IV.2.8) Inlichtingen over de stopzetting van een dynamisch aankoopstelsel

-

IV.2.9) Inlichtingen over de stopzetting van een oproep tot mededinging in de vorm van een periodieke indicatieve vooraankondiging

-

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

Opdracht nr.: 1

Perceel nr.: 2

Benaming: Europese aanbesteding 'Customer Contact Center' - Programma 'Smart CoOperations'

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

V.2.1) Datum van de sluiting van de overeenkomst:

26/07/2018

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 2

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit andere EU-lidstaten: -

Aantal inschrijvingen van inschrijvers uit landen die geen lid zijn van de EU: -

Aantal langs elektronische weg ontvangen inschrijvingen: 2

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

The Webcare Company B.V.

Nationale identificatie:

50279777

Postadres:

Joan Muyskenweg 22 3e etage

Plaats:

AMSTERDAM

NUTS-code:

NL

Postcode:

1096CJ

Land:

NL

Telefoon:

+31 104113866

E-mail:

-

Fax:

-

Internetadres:

-

De contractant is een mkb-bedrijf: ja

V.2.4) Inlichtingen over de waarde van de opdracht/het perceel (exclusief btw)

Aanvankelijk geraamde totale waarde van de opdracht/het perceel:

-

Totale waarde van de opdracht/het perceel: 1,00

Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

V.2.6) Prijs die is betaald voor gelegenheidsaankopen

Waarde zonder btw: - Munt: -

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

Opdracht nr.: 2

Perceel nr.: 1

Benaming: Europese aanbesteding 'Inlichtingen' - Programma 'Smart CoOperations' - NIET GEGUND / TERUGGETROKKEN

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

V.2.1) Datum van de sluiting van de overeenkomst:

26/07/2018

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

V.2.6) Prijs die is betaald voor gelegenheidsaankopen

Waarde zonder btw: - Munt: -

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

De definitieve opdrachtwaarde wordt op basis van Artikel 2.138 Aanbestedingswet 2012 (rechtmatige commerciële belangen van ondernemer) niet bekend gemaakt. Perceel 1, 'Inlichtingen', is teruggetrokken.

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

01/08/2018

I. II. IV. V. V. VI.

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

01/08/2018