

**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:

TenneT TSO B.V.

Nationale identificatie:

531969787

Postadres:

Utrechtseweg 310

Plaats:

Arnhem

NUTS-code:

NL

Postcode:

6812 AR

Land:

NL

Contactpersoon:

Martijn Witsel

Telefoon:

+31 0618540068

E-mail:

martijn.witsel@tennet.eu

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.tennet.eu>

Adres van het kopersprofiel:

<https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=217974>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.6) HOOFDACTIVITEIT

- Elektriciteit

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Outsourcing servicecenter TenneT

Referentienummer: EU-434

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79512000 - Telefonisch informatiecentrum

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

TenneT wenst een callcenter te contracteren die voor TenneT inbound e-mails en telefoongesprekken uit handen neemt door deze te inhoudelijk beantwoorden (in het Engels of in het Nederlands) of door te verwijzen naar de juiste personen binnen de TenneT organisatie. TenneT verwacht in de nieuwe situatie een partnership waarin niet alleen operationele taken uit handen worden genomen maar ook een proactieve houding om de inbound e-mails, telefoongesprekken en doorverwijzingen terug te dringen door repeterende zaken te signaleren en een concrete (innovatieve) oplossing te bieden. Het callcenter biedt een team met hoger opgeleide technische (MBO of hoger) medewerkers (ook met een afstand tot de arbeidsmarkt) die zelf in staat zijn vragen van burgers te beantwoorden of te ontwikkelen tot dat niveau binnen een redelijke termijn.

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.1.7) Totale waarde van de aanbesteding (exclusief btw)

Waarde: 960 193,00

Munt: EUR

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64211100 - Lokale telefoondiensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

64220000 - Telecommunicatiediensten, met uitzondering van telefoon en datatransmissie

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

71316000 - Advies inzake telecommunicatie

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

72253000 - Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

72253100 - Helpdeskdiensten

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79510000 - Telefoonbeantwoordingsdiensten

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

-

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

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

TenneT wenst daarom een callcenter te contracteren die voor TenneT inbound e-mails en telefoongesprekken uit handen neemt door deze te inhoudelijk beantwoorden (in het Engels of in het Nederlands) of door te verwijzen naar de juiste personen binnen de TenneT organisatie. TenneT verwacht in de nieuwe situatie een partnership waarin niet alleen operationele taken uit handen worden genomen maar ook een proactieve houding om de inbound e-mails, telefoongesprekken en doorverwijzingen terug te dringen door repeterende zaken te signaleren en een concrete (innovatieve) oplossing te bieden. Het callcenter biedt een team met hoger opgeleide technische (MBO of hoger) medewerkers (ook met een afstand tot de arbeidsmarkt) die zelf in staat zijn vragen van burgers te beantwoorden of te ontwikkelen tot dat niveau binnen een redelijke termijn.

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Dienstverleningsplan

Weging: 40%

Kwaliteitscriterium

Naam: Service Level Agreement en KPI's

Weging: 30%

Kwaliteitscriterium

Naam: Bijdrage aan duurzaamheid TenneT

Weging: 15%

Kwaliteitscriterium

Naam: Teamvoorstel inclusief pitch

Weging: 15%

Prijs

Weging: 30%

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

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

Niet-openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

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

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: 2023/S 139-445435

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.: -

Perceel nr.: -

Benaming: Outsourcing servicecenter TenneT

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

23/11/2023

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 1

Aantal inschrijvingen van mkb-bedrijven: 1

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: -

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Change Customer Service B.V,

Nationale identificatie:

84990406

Postadres:

Snoekgracht 39

Plaats:

Beuningen

NUTS-code:

NL

Postcode:

6642 EK

Land:

NL

Telefoon:

-

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:

-

Laagste offerte: 930 193,00 / Hoogste offerte: 1 500 000,00 meegerekend

Munt: EUR

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

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Voorzieningenrechter van de rechtbank Arnhem

Postadres:

-

Plaats:

Arnhem

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Gelderland>

Fax:

-

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

-

16/12/2023

[I. II. IV. V. VI.](#)

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

14/12/2023