

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT - SPECIALE SECTOREN

Diensten

Richtlijn 2014/25/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE INSTANTIE

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

TenneT TSO B.V.

Nationale identificatie:

09155985

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.3) COMMUNICATIE

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

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

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

het hierboven vermelde adres

I.6) HOOFDACTIVITEIT

- Elektriciteit

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Outsourcing service center 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 een proactieve houding om de inbound e-mails, telefoongesprekken en doorverwijzingen terug te dringen.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: - Munt: -

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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)

Deze aanbesteding is toegankelijk op maandagmiddag 17 juli 2023. Kandidaten zich moeten aanmelden. Er volgt een selectiefase met kerncompetenties en selectiecriteria tot 21 augustus

2023. Daarna start de eerste offertefase voor zeven(7) inschrijvers tot 1 november 2023 met gunningscriteria. In december 2023 wordt het contract gegund. In elke fase bestaat de mogelijkheid om vragen te stellen.

II.2.5) Gunningscriteria

De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten

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: 36

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De initiële contractduur, exclusief implementatieperiode aan het begin van het contract, is drie (3) jaar met de optie om het contract vijf (5) periodes van één (1) jaar te verlengen.

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

Beoogd aantal gegadigden: 7

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: neen

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:

-

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

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

Het verrichten van de dienst is aan een bepaalde beroepsgroep voorbehouden

Verwijzing naar de toepasselijke wettelijke of bestuursrechtelijke bepaling:

Het leveren van call center activiteiten

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

Niet-openbare procedure

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: ja

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: 21/08/2023 Plaatselijke tijd: 15:00

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

Datum: 21/09/2023

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

-

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

- Elektronische facturering wordt aanvaard
- Er wordt gebruikgemaakt van elektronische betalingen

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

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

17/07/2023