

**AANKONDIGING VAN EEN GEGUNDE OPDRACHT
RESULTATEN VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE**

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Nederlandse Publieke Omroep (NPO)

Nationale identificatie:

32043579

Postadres:

Bart de Graaffweg 2

Plaats:

Hilversum

NUTS-code:

NL

Postcode:

1217 ZL

Land:

NL

Contactpersoon:

Marjolein de Waij

Telefoon:

+31 356778899

E-mail:

marjolein.schotman@npo.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.npo.nl>

Adres van het kopersprofiel:

<https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=210282>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Publiekrechtelijke instelling

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Recreatie, cultuur en godsdienst

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Contactcenter publieksservice NPO

Referentienummer: -

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

De opdracht betreft het uitvoeren van de volledige publieks- en klantenservice van NPO, inclusief de webcare op de social media kanalen van de NPO. Hierin staat het afhandelen van vragen, storingen, klachten en andere publieksreacties centraal. Dit betekent dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een correcte en volledige afhandeling van alle publieksreacties, vragen en storingen. Daarnaast worden alle ervaringen, problemen en wensen vastgelegd in het centrale NPO ticketsysteem. NPO werkt op dit moment met het systeem Jira. De webcare van een aantal platformen voor specifieke doelgroepen, denk hierbij aan NPO Zapp/Zappelin en enkele radiozenders van de NPO, vallen buiten scope van deze opdracht.

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

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

Waarde: 3 000 000,00

Munt: EUR

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64200000 - Telecommunicatiediensten

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)

De opdracht betreft het uitvoeren van de volledige publieks- en klantenservice van NPO, inclusief de webcare op de social media kanalen van de NPO. Hierin staat het afhandelen van vragen, storingen, klachten en andere publieksreacties centraal. Dit betekent dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een correcte en volledige afhandeling van alle publieksreacties, vragen en storingen. Daarnaast worden alle ervaringen, problemen en wensen vastgelegd in het centrale NPO ticketsysteem.

II.2.5) Gunningscriteria

Kwaliteitscriterium

Naam: Plan van Aanpak

Weging: 20

Kwaliteitscriterium

Naam: Kwaliteitsmanagement

Weging: 30

Kwaliteitscriterium

Naam: Flexibiliteit

Weging: 25

Prijs

Weging: 25

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

Openbare procedure

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: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: 2022/S 238-687873

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 vooraankondiging

-

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT

Opdracht nr.: -

Perceel nr.: -

Benaming: -

Een opdracht/perceel wordt gegund: ja

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT

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

03/04/2023

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

Aantal inschrijvingen: 3

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: -

De opdracht is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant

Officiële benaming:

Quality Contacts B.V.

Nationale identificatie:

-

Postadres:

-

Plaats:

Zwolle

NUTS-code:

NL

Postcode:

-

Land:

NL

Telefoon:

-

E-mail:

-

Fax:

-

Internetadres:

-

De contractant is een mkb-bedrijf: neen

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: 3 000 000,00

Munt: EUR

V.2.5) Inlichtingen over uitbesteding

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank Midden Nederland

Postadres:

-

Plaats:

Utrecht

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

-

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

22/08/2023