

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

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.3) COMMUNICATIE

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

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

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

het hierboven vermelde adres

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.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 3 000 000,00 Munt: EUR

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)

-

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. 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. De reden hiervoor is omdat deze platformen voor de webcare hun eigen tone of voice kiezen. Deze webcare besteedt de NPO niet uit, maar wordt verzorgd door de eigen afdelingen van deze zenders. Echter geldt er één uitzondering: bij de radiozenders kan in geval van evenementen wel enige webcareondersteuning gedurende een korte periode gewenst zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Serious Request van NPO 3FM. Dit heeft te maken met de pieken die worden verwacht gedurende de evenementen, waardoor deze niet intern zijn af te handelen.

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: 3 000 000,00 Munt: EUR

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

Looptijd in maanden: 72

Deze opdracht kan worden verlengd: neen

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 IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

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: 07/02/2023 Plaatselijke tijd: 12:00

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

Datum: -

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

De inschrijving moet geldig blijven tot: 07/05/2023

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 07/02/2023 Plaatselijke tijd: 12:00

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

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 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

05/12/2022