

06/06/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Eindhoven Airport N.V.

Rechtsvorm van de koper: Entiteit met bijzondere of uitsluitende rechten

Rechtsvorm van de bevoegde autoriteit: Entiteit met bijzondere of uitsluitende rechten

De koper is een aanbestedende instantie

Activiteit van de aanbestedende instantie : Luchthavenactiviteiten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Marktconsultatie customer contact en pre-scan begeleiding Eindhoven Airport

Beschrijving: Voor haar klantcontact 'op afstand' maakt Eindhoven Airport (EA) gebruik van een Customer Contact Centre (CCC). Dit doen zij middels diverse contactkanalen als telefoon, email, whatsapp en social media. Naast klantcontact op afstand is er op de luchthaven van EA ook de behoefte om ter plaatse duidelijke informatievoorziening te leveren via een bemande balie aan landzijde. De informatiebalie voorziet in correcte informatievoorziening met betrekking tot alle activiteiten en verstoringen op de luchthaven. Tot de dienstverlening van de informatiebalie behoort ook de uitvoering van de pre-scan taken: het toezicht houden en controleren van de toegang van passagiers tot de veiligheidscontrole (deze nadere toelichting zal tegelijkertijd met de vragenlijst worden verstrekt aan deelnemer). Bovengenoemde diensten hebben hospitality en klantbeleving hoog in het vaandel staan. Voor deze dienstverlening wil EA verkennen of deze te combineren zijn en onder te brengen zijn onder 1 partij die voor de gehele uitvoering een on-site bezetting op de luchthaven heeft. Zie de marktconsultatie.

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Aanvullende classificatie (cpv): 79342300 Dienstverlening voor klanten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Ander

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Marktconsultatie customer contact en pre-scan begeleiding Eindhoven Airport

Voor haar klantcontact 'op afstand' maakt Eindhoven Airport (EA) gebruik van een Customer Contact Centre (CCC). Dit doen zij middels diverse

Beschrijving:

contactkanalen als telefoon, email, whatsapp en social media. Naast klantcontact op afstand is er op de luchthaven van EA ook de behoefte om ter plaatse duidelijke informatievoorziening te leveren via een bemande balie aan landzijde. De informatiebalie voorziet in correcte informatievoorziening met betrekking tot alle activiteiten en verstoringen op de luchthaven. Tot de dienstverlening van de informatiebalie behoort ook de uitvoering van de pre-scan taken: het toezicht houden en controleren van de toegang van passagiers tot de veiligheidscontrole (deze nadere toelichting zal tegelijkertijd met de vragenlijst worden verstrekt aan deelnemer). Bovengenoemde diensten hebben hospitality en klantbeleving hoog in het vaandel staan. Voor deze dienstverlening wil EA verkennen of deze te combineren zijn en onder te brengen zijn onder 1 partij die voor de gehele uitvoering een on-site bezetting op de luchthaven heeft.

Interne identificatiecode
:

1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste
classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Aanvullende
classificatie (cpv): 79342300 Dienstverlening voor klanten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie
:

5.1.3 Geraamde duur

Andere looptijd: Onbekend

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/381797>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening Vereist
:

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/381797>

Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname
kunnen worden
ingediend: Nederlands

Termijn ontvangst
antwoorden: 24/06/2025 23:59 +02:00

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Eindhoven Airport N.V. - Rechtbank Oost-brabant

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekt: Eindhoven Airport N.V. - Eindhoven Airport N.V.

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Eindhoven Airport N.V.
Registratienummer: 332284819
Postadres: Luchthavenweg 13
Stad: EINDHOVEN
Postcode: 5657EA
Onderverdeling land (NUTS): Zuidoost-Noord-Brabant (NL414)
Land: Nederland
Contactpunt: Marieke van Herpen
E-mail: procurement@eindhovenairport.nl
Telefoon: +31 402919829
Internetadres: <http://www.eindhovenairport.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Oost-brabant
Postadres: Leegwaterlaan 8
Stad: 's-Hertogenbosch
Postcode: 5223 BA 's-Hertogenbosch
Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land: Nederland
E-mail: info.rechtbanksHertogenbosch@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883621000
Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Oost-Brabant/Paginas/default.aspx>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Eindhoven Airport N.V.
Postadres: Luchthavenweg 13
Stad: Eindhoven
Postcode: 5657EA
Onderverdeling land (NUTS): Zuidoost-Noord-Brabant (NL414)
Land: Nederland
Contactpunt: Marieke van Herpen
E-mail: M.vanherpen@eindhovenairport.nl
Telefoon: +31 611227209
Internetadres: <http://www.eindhovenairport.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 1341d9c4-a6e4-42bd-962f-d0cebe19fcfd - 01
Type formulier: Raadpleging
Type aankondiging: Aankondiging van voorafgaande marktconsultatie
Verzenddatum van de aankondiging: 06/06/2025 14:56 +02:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel Nederlands
beschikbaar is: