

Selectieleidraad

Europese aanbesteding
Beheer en Hosting Nationaal Storingsnummer

Ten behoeve van
Netbeheer Nederland
Niet openbare procedure
Selectiefase

Definitieve versie: 20 juli 2026

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een Aanmelding op deze aanbesteding- worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. MARKTCONSULTATIE	5
3. PLANNING	6
4. PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	6
5. OPDACHTOMSCHRIJVING	9
6. BEOORDELINGSPROCEDURE	10
7. BEOORDEELDE CRITERIA	11
UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN, SELECTIECRITERIA	11
8. DEFINITIES	14
9. OVERZICHT BIJLAGEN / CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE	15

1. Inleiding

Netbeheer Nederland

Netbeheer Nederland (NB NL) is de vereniging van alle regionale en landelijke stroom- en gasnetbeheerders van Nederland. De vereniging behartigt de gezamenlijke belangen van de netbeheerders, bevordert samenwerking binnen de sector en vertegenwoordigt hen richting overheid, politiek en andere maatschappelijke partijen.

De leden van NB NL, onder andere de Regionale Netbeheerders (RNB's), zijn verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud en de veiligheid van de regionale stroom- en gasnetten. Zij zorgen ervoor dat energie veilig en betrouwbaar bij huishoudens en bedrijven wordt geleverd en dat storingen zo snel mogelijk worden verholpen. De RNB's bij deze aanbesteding zijn:

- Coteq Netbeheer
- Enexis Netbeheer
- Liander
- Rendo
- Stedin
- Westland Infra Netbeheer

NB NL treedt in deze aanbesteding op als Opdrachtgever namens de gezamenlijke

RNB's. De vereniging is verantwoordelijk voor de aanbesteding, contractering en facturering van de uiteindelijke Opdrachtnemer.

NB NL en de RNB's streven gezamenlijk naar een toegankelijk, betrouwbaar en betaalbaar energiesysteem dat de energietransitie mogelijk maakt. Het nationaal storingsnummer vormt hierin een belangrijk onderdeel van de vitale infrastructuur. Voor meer informatie zie <https://www.netbeheernederland.nl>.

Aanbestedingsprocedure

Deze Selectieleidraad beschrijft de voorwaarden, eisen en Selectiecriteria met betrekking tot de Selectiefase van deze Niet openbare Europese aanbesteding Beheer en Hosting Nationaal Storingsnummer van Netbeheer Nederland. In de fase na deze Selectiefase, de Gunningsfase, wordt het Gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding gehanteerd.

In de Selectiefase beoogt NB NL geschikte Gegadigden te selecteren voor deelname aan de Gunningsfase.

In de Gunningsfase beoogt NB NL één Inschrijver te selecteren en contacteren voor uitvoering van de Opdracht.

Op dit moment is onzeker welke Gunningscriteria NB NL zal hanteren in de Gunningsfase.

Gunningscriteria kunnen betrekking hebben op:

- De totale prijs van de dienstverlening
- Security, privacy & Continuïteit van de dienstverlening
- De inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening (van het Contact Center)
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen (MVOI) (bijvoorbeeld Energie-efficiëntie, Social
- Return On Investment (SROI), Internationale Sociale Voorwaarden (ISV), Klimaatneutrale bedrijfsvoering).

Voordat NB NL specifieke informatie over de Opdracht voor aanvang van de Gunningsfase verstrekt, vereist NB NL dat elke geselecteerde Gegadigde een geheimhoudingsovereenkomst tekent.

Opdrachtnemer zal Persoonsgegevens verwerken volgens AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), daarom zal een Verwerkersovereenkomst met Opdrachtnemer worden afgesloten na Gunning.

Deze aanbesteding is gepubliceerd op TenderNed.nl. Meer informatie over digitaal aanbesteden, staat beschreven in <https://www.tenderned.nl/cms/nl/help>.

Doel en looptijd

Na Gunning zal een Overeenkomst worden afgesloten met toepassing van de Inkoopvoorwaarden Netbeheer Nederland: deze voorwaarden zijn bijgevoegd als Bijlage 4. In deze Inkoopvoorwaarden kan NB NL bij aanvang van de Gunningsfase nog wijzigingen aanbrengen: NB NL zal hierover in voorkomend geval tijdig informeren. De looptijd van deze overeenkomst is drie jaar vast en met daaropvolgend vijfmaal de mogelijkheid voor NB NL om de overeenkomst met één jaar te verlengen onder dezelfde voorwaarden. NB NL kiest voor een maximale looptijd van 8 jaar vanwege aanzienlijke transitie- en implementatiekosten bij NB NL en Opdrachtnemer, de hoge investeringen en terugverdientijd, de wederzijdse technische afhankelijkheid tussen Opdrachtnemer en NB NL en de administratieve belasting door aanbesteding bij NB NL en inschrijvers.

Omvang

De Opdracht vertegenwoordigt een indicatieve Opdrachtwaarde van ongeveer € 2.275.200,- exclusief btw over 8 jaar. Dit is geen indicatie van de prijs die NB NL verwacht, noch van het budget.

Onderstaand een overzicht van de aantallen inkomende oproepen over de periode oktober 2024 tot en met oktober 2025. Hieruit blijkt dat het om meer dan 700.000 inkomende oproepen per jaar gaat. De verdeling van oproepen over de dag(en) en tijdstippen is sterk wisselend. Het aantal oproepen kan binnen enkele seconden exponentieel stijgen (of dalen) door de impact van storingen of gepland onderhoud in het net. Daarnaast is er in ongeveer 25% van de gevallen sprake van onterechte oproepen

Aantallen	okt-24	nov-24	dec-24	jan-25	feb-25	mrt-25	
Aantal inkomende oproepen	68.123	74.778	63.035	76.422	66.987	69.613	
CCI / Achtervang	6.882	9.907	6.634	7.225	9.711	7.059	

Aantallen	apr-25	mei-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25
Aantal inkomende oproepen	60.050	58.644	64.482	64.939	47.980	56.786	62.854
CCI / Achtervang	6.525	6.073	7.114	6.822	4.979	6.266	7.310

Herzieningsclausule

NB NL heeft de scope en omvang van de aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte. Een aanpassing van de behoefte kan mogelijk leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten.

Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen NB NL en Opdrachtnemer vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren Dienstverlening. Hierbij geldt dat:

1. NB NL uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de Opdracht.
2. NB NL uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de Opdracht en die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de Opdracht vallen.
3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in Opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke Opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in de Gunningsfase.

Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in Opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Deze bepaling is bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke Opdracht.

Perceelindeling

Deze Opdracht is niet in percelen verdeeld.

NB NL heeft een perceelindeling overwogen waarbij bijvoorbeeld:

Technisch telefonieplatform (IVR, routing, beheeromgeving, monitoring) enerzijds en 24/7 bemande CCI-dienstverlening (fallback/overflow contactcenter) anderzijds separate percelen zijn. Hiervoor heeft NB NL niet gekozen. De motivatie is als volgt:

In de behoefte van NB NL is het telefonieplatform en de CCI-dienstverlening onlosmakelijk met elkaar geïntegreerd binnen één ononderbroken proces. De verantwoordelijkheden tussen deze onderdelen dienen binnen één bedrijf of binnen een samenwerkingsverband (zoals hoofd-/Onderaannemerschap) te worden ingeregeld. NB NL kan geen bemiddelaar zijn wanneer bij een perceelindeling onenigheid ontstaat of wanneer processen inhoudelijk afgestemd dienen te worden. Dit zou leiden tot onaanvaardbare technische risico's, buitensporige coördinatieproblemen en risico's voor de continuïteit van de dienstverlening.

Het staat een Gegadigde vrij om als Hoofdaannemer met een Onderaannemer deel te nemen waardoor geen (MKB-) bedrijf wordt buitengesloten. Elk geschikt bedrijf kan bij publicatie van de Opdracht -bijvoorbeeld- een geschikte Hoofdaannemer benaderen om deel te nemen.

Aanmelden op een gedeelte van de Opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

2. Marktconsultatie

In mei en juni 2026 is een gesloten schriftelijke marktconsultatie uitgevoerd.

Omdat NB NL met de marktconsultatie niet alle informatie over de Opdracht openbaar wilde maken, is eerst een geheimhoudingsovereenkomst getekend alvorens de informatie van de marktconsultatie is verstrekt.

Bij de marktconsultatie is de relevante markt vastgesteld en zijn alle geschikt geachte bedrijven die bij NB NL bekend waren, en die vervolgens de geheimhoudingsovereenkomst ondertekenden, verzocht de door NB NL geformuleerde marktconsultatievragen schriftelijk te beantwoorden. Mondeling contact heeft niet plaatsgevonden.

De belangrijkste bevindingen van de marktconsultatie voor de Selectiefase zijn:

- NB NL heeft niet gekozen voor een perceelindeling: zie voor de motivering hiervan hoofdstuk 1 Inleiding onder "Perceelindeling";
- Een implementatieperiode van 6 maanden wordt redelijk en haalbaar geacht;
- Geen van de bedrijven kon een indicatie geven van de omvang van de Opdracht uitgedrukt in geld.

Voor de Gunningsfase worden de technische bevindingen van de marktconsultatie afgewogen en indien van toepassing te zijner tijd meegenomen. Deze bevindingen hebben onder andere betrekking op beveiligingseisen en opbouw van de prijsuitvraag.

De vragen die NB NL in de marktconsultatie stelde, waren uitsluitend bedoeld om inzicht te verkrijgen in haalbaarheid, aandachtspunten, knelpunten en alternatieve en/of innovatieve benaderingen (die onbekend zijn bij NB NL). De Opdrachtomschrijving die in het Selectiedocument is opgenomen, is inhoudelijk niet gewijzigd door de marktconsultatie. NB NL hecht eraan een gelijk speelveld tussen alle (potentiële) Gegadigden cq Inschrijvers te waarborgen. De marktconsultatie heeft in dat kader niet tot omvangrijke wijzigingen geleid (die een Gegadigde of Inschrijver bevoordelen): het efficiënt en effectief invullen van de behoefte van NB NL staat steeds voorop.

Alle bedrijven die deelnemen aan deze aanbesteding hebben gelijke kans om voor Selectie cq Gunning in aanmerking te komen, onafhankelijk of aan de marktconsultatie is deelgenomen.

3. Planning

Voor de aanbestedingsprocedure geldt onderstaande planning.

Publicatie Aankondiging van Opdracht	maandag	20 juli	
Sluitingstijdstip indienen vragen	maandag	3 augustus	12:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	donderdag	13 augustus	
Sluitingstijdstip indienen Aanmeldingen	maandag	24 augustus	9:00 uur
Uitsturen Selectiebeslissing	maandag	7 september	

Op 1 juli 2027 loopt de overeenkomst af met de huidige leverancier. NB NL houdt met 6 maanden implementatie rekening: daarom dient op 1 januari 2027 een nieuwe overeenkomst te zijn afgesloten. NB NL behoudt het recht om de planning te wijzigen.

NB NL is niet verantwoordelijk voor storingsen van TenderNed. Gegadigde dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail servicedesk@TenderNed.nl

4. Procedurevoorschriften

Dit hoofdstuk beschrijft de aanbestedingsprocedure, de Aanmeldingseisen en voorwaarden.

Communicatie

NB NL maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om iemand van NB NL te benaderen over deze aanbestedingsprocedure anders dan dit is voorgeschreven.

Contactpersoon is Vincent Gorissen, email: vgorissen@pro-mereor.nl.

Nota van Inlichtingen

Om de Selectieleidraad en Bijlagen correct te interpreteren en onduidelijkheden te verhelderen, wordt Gegadigde in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Gegadigde de vragen aan te leveren in een zelf aan te maken bewerkbaar MS-Excel bestand waarbij bij de vraag is vermeld op welke paragraaf en document de vraag betrekking heeft, het nummer van de vraag;
- Gegadigde verstuurt de vragen in het MS-Excel bestand via de berichtenmodule aan NB NL. Geen gebruik wordt gemaakt van de module 'Vraag en antwoord' in TenderNed;
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld;
- Achteraf kan niet worden geklaagd of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins. Na publicatie van de Nota van Inlichtingen conformeert Gegadigde zich aan de uitleg van NB NL;
- De Nota van inlichtingen worden geanonimiseerd (zonder vermelding van naam van de vragensteller) gepubliceerd.

Vormvereisten Aanmelding

Bij indiening van een Aanmelding gelden de volgende eisen:

- Een Gegadigde dient middels de aanmeldmodule (de kluis) in TenderNed (geen bericht in TenderNed) de Aanmelding in;
- Een Aanmelding dient tijdig volgens planning te worden ingediend;
- De Aanmelding dient volledig ingediend te worden (Zie: Checklist aan te leveren informatie Aanmelding).
- Een bedrijf mag maximaal bij één Aanmelding betrokken zijn in de hoedanigheid van:
 - zelfstandige Gegadigde of deelnemer aan een samenwerkingsverband ofwel Combinatie; of hoofd- of Onderaannemer.
- Indien meerdere rechtspersonen binnen één holding of concern een Aanmelding indienen, zijn de Aanmeldingen ongeldig, tenzij bij Aanmelding volgens NB NL wordt aangetoond dat voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten: neem hiervoor contact op met de contactpersoon van NB NL.

Een Aanmelding die niet voldoet aan één van de bovenstaande eisen, kan verder niet in behandeling worden genomen.

Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Gegadigde tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met Gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Gegadigde worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Aanmelding wordt terzijde gelegd.
2. Bij Aanmelding wordt de rechtsgeldig ondertekende Bijlage 1 - Ondertekening Aanmelding gevoegd waarmee de Aanmelding wordt bekrachtigd (mede namens Onderaannemers of deelnemers in samenwerkingsverband of combinatie).
3. Een Gegadigde die onacceptabele voorwaarden aan zijn Aanmelding verbindt volgens NB NL, wordt uitgesloten.
4. Een Gegadigde deelt geen enkele informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan anderen, derden en overige betrokkenen anders dan voor Aanmelding en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke Selectie cq Gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van NB NL en na definitieve Selectie cq Gunning.
5. NB NL kan de voorlopige Selectie- cq Gunningsbeslissing of de aanbestedingsprocedure op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
6. Gegadigde staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Aanmelding of een Aanmelding die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan leiden tot een ongeldige Aanmelding. NB NL kan Gegadigde verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Aanmelding te herstellen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Gegadigde niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
7. NB NL behoudt het recht om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder Selectie- cq gunningsplicht definitief te beëindigen zonder onkostenvergoeding.
8. NB NL is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de aanbesteding en/of de (voorlopige/definitieve) Gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijver geen aanspraken op de Opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
9. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Selectieleidraad prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Bij tegenstrijdigheden prevaleert een eventuele volgende Nota van inlichtingen boven een eerdere Nota van inlichtingen.
10. NB NL behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die daartoe aanleiding geven.

11. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Aanmeldingen zijn ingediend, is NB NL gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van Gunning via onderhandelingen met of zonder aankondiging.
12. Onderling contact tussen Gegadigden, onderlinge afstemming van Aanmeldingen, concurrentievervalsing in brede zin en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Gegadigden is strafbaar en leidt tot uitsluiting.
13. De omvang van de Opdracht is indicatief, de genoemde aantallen in deze Selectieleidraad en/of bijbehorende Bijlagen zijn gebaseerd op bij NB NL bekende gegevens. Aan deze omvang en/of aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.
14. Uw Aanmelding is in het Nederlands.

Verklaring regelmatigheid Aanmelding

Gegadigde verklaart door Aanmelding dat deze, noch één of meerdere van haar werknemers, door haar ingeschakelde derden of met haar verbonden vennootschappen en hun werknemers of adviseurs ten aanzien van de Aanmelding betrokken is of is geweest bij:

Enig overleg of afspraken die op welke wijze dan ook in strijd zijn met de bepalingen van de Mededingingswet en/of de artikelen 101 en 102 VWEU of concurrentievervalsing beogen of benadeling van NB NL bewerkstelligen.

Tevens verklaart Gegadigde dat de Aanmelding niet op een andere wijze onregelmatig tot stand is gekomen. Gegadigde die kennis heeft van een onregelmatigheid, is verplicht hierover NB NL te verwittigen.

Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Nota van inlichtingen

Gegadigde dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Gegadigde mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Gegadigde voorafgaand aan de Aanmelding, om opheldering te vragen. Hiervoor dient Gegadigde de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Vragen stellen zoals beschreven paragraaf 3 en 4. Een en ander op straffe van verval van recht. NB NL beantwoordt de vragen in een Nota van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Gegadigde een inhoudelijke reactie uit dan kan Gegadigde indien hoogst noodzakelijk overleg aanvragen.
2. Leidt naar mening van de Gegadigde het overleg niet tot de gewenste oplossing dan kan de Gegadigde een klacht indienen via de klachtcoördinator van NB NL te bereiken via e-mail op: martz@netbeheernederland.nl. Gegadigde stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.
3. Wanneer de Gegadigde zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Gegadigde zich eerst wenden tot NB NL, dan de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet) en/of er wordt een rechtsgang opgestart bij het voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter. Gegadigde stuurt zo spoedig mogelijk een kopie van de klacht/dagvaarding toe middels TenderNed.

Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. NB NL is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding;

Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet op voorhand bindend voor NB NL tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

Mededeling Selectiebeslissing

In geval Gegadigde het niet eens is met de inhoud van de mededeling van Selectiebeslissing dient Gegadigde tegen de mededeling van Selectiebeslissing in verweer te komen en al dan niet een kort geding aanhangig te maken, voor het verlopen van de in de mededeling van Selectiebeslissing genoemde vervaltermijn. Bij het verstrijken van deze vervaltermijn verwerkt Gegadigde alsmede het recht om in een civiele bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

5. Opdachtschrijving

De aanbestede Opdracht ziet op het beheer en de hosting van het landelijke storingsnummer voor gas en elektriciteit (0800-9009) en het bijbehorende betaalde nummer (0900-9009111) inclusief centrale IVR-omgeving, routing, beheerportals en koppelingen met de contactcenters van de Regionale NetBeheerders (RNB's). De Opdrachtnemer wordt door NB NL gecontracteerd voor de volledige telefoniedienstverlening, waaronder het aannemen van oproepen, het beheren van de IVR-omgeving, de routing van gesprekken naar de juiste RNB of het CCI en het leveren van het sectorale beheerplatform.

Elke RNB heeft zijn eigen geïsoleerde (beheer-)omgeving binnen de opdracht.

De RNB's zijn op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht om storingen in hun netten te registreren, adequaat af te handelen en 24/7 bereikbaar te zijn voor meldingen. Het nationaal storingsnummer 0800-9009 is binnen de sector aangewezen als het centrale meldpunt voor deze storingsbereikbaarheid. Via dit nummer worden burgers bij een (vermoede) gas- of stroomstoring of gevaarlijke netsituatie automatisch en veilig doorverbonden naar de juiste RNB, zodat meetbare en correcte opvolging van incidenten is geborgd. Het nationaal storingsnummer vervult een vitale rol binnen de energievoorziening van Nederland. De bereikbaarheid van deze dienst kan in sommige gevallen van levensbelang zijn en is daarom een publieke verantwoordelijkheid die met de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt georganiseerd.

De Opdracht betreft het beheer en de hosting van het nationaal storingsnummer voor gas en stroom van NB NL. Onder beheer en hosting wordt verstaan: het technisch exploiteren, beveiligen en 24/7 beschikbaar houden van de centrale telefonie- en beheeromgeving waarin oproepen via het landelijke storingsnummer worden ontvangen, gerouteerd, gemonitord en technisch afgeleverd aan de RNB's.

De centrale omgeving vormt het landelijke toegangspunt voor meldingen van gas- en stroomstoringen tot en met de geplaatste meter en is een essentieel onderdeel van de sectorale 24/7-storingsketen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van deze centrale keten, inclusief de bijbehorende IVR-functionaliteit, routeringslogica, CCI, gegevensbeveiliging en rapportagevoorzieningen.

De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit in nauwe samenwerking met NB NL en de RNB's, waarbij de inhoudelijke afhandeling van gesprekken nadrukkelijk bij de RNB-contactcenters blijft belegd.

In de Gunningsfase wordt meer gedetailleerde informatie over de Opdracht verstrekt.

Voor het uitvoeren van de Opdracht zal NB NL een aantal minimumeisen stellen waaraan de dienstverlening van de toekomstige Opdrachtnemer moet voldoen. Deze eisen hebben betrekking op onder meer beschikbaarheid, veiligheid, continuïteit, beheerbaarheid en samenwerking binnen de sectorale storingsketen. NB NL zal SOC2 Type 2 of aantoonbaar vergelijkbaar eisen per ingangsdatum van de overeenkomst.

Alle technische eisen worden uitgewerkt in een Programma van Eisen dat in de Gunningsfase wordt verstrekt.

Scope van de Opdracht

De scope omvat in ieder geval:

- 24/7 Hosten en beheren van twee servicenummers (08009009 / 0900-9009111) en overige telefoonnummers.
- 24/7 Hosten en beheren van een multi-tenant Contact Center omgeving dat naar aanleiding van logica gesprekken kan doorschakelen naar andere bestemmingen.
- 24/7 leveren van een flexibel Contact Center (bezetting) (CCI) als fallback/overflow zodat gesprekken juist doorverbonden worden naar de RNB, waarbij de probleemanalyse en oplossing expliciet buiten scope valt.
- 24/7 bereikbaarheid en oplossingsvermogen bij onvoorziene situaties.
- Een test- of sandboxomgeving ten behoeve van het testen van eventuele wijzigingen.

Buiten de scope van de Opdracht vallen:

- het leveren, beheren of onderhouden van dedicated of private telefonieverbindingen tussen RNB's en de Opdrachtnemer;
- De dienstverlening van de Contact Centers van de RNB's.
- Het bieden van een probleemanalyse en oplossing aan bellers door het CCI.

Afnameverplichting Overeenkomst

De af te sluiten Overeenkomst houdt geenzins een afnameverplichting in voor NB NL. Dit houdt in:

- Dat NB NL niet is gebonden aan afname van (minimale) hoeveelheden (producten/diensten);
- Dat het NB NL vrij staat een bestelling te gunnen aan een derde (partij die geen deel uitmaakt van de Overeenkomst) in geval de Opdrachtnemer niet kan leveren of bij levering niet kan voldoen aan eisen gesteld in de aanbestedingsdocumenten;
- Dat het NB NL vrij staat een Opdracht te gunnen aan een derde die geen partij is bij de Overeenkomst in de volgende gevallen:
 - o Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de minimale eisen en criteria gesteld in de aanbestedingsdocumenten;
 - o Indien Opdrachtnemer niet binnen de daarvoor gestelde redelijke termijn Prestaties kan nakomen.

6. Beoordelingsprocedure

Beoordelingsteam

NB NL heeft voor de beoordeling van de Aanmeldingen een deskundig Beoordelingsteam samengesteld dat beoordeling van de Aanmeldingen onafhankelijk uitvoert. Objectief vast te stellen zaken zullen door Inkoop worden beoordeeld en worden gecontroleerd in het Beoordelingsteam.

Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende stappen:

1: De kluis met ingediende Aanmeldingen wordt geopend.

2: Gecontroleerd wordt of alle verplichte onderdelen van de Aanmelding waaronder de Bijlagen juist en volledig zijn aangeleverd.

3: NB NL toetst of een Uitsluitingsgrond van toepassing is op Gegadigde en of aan de Geschiktheidseisen wordt voldaan. Het niet voldoen aan een gestelde Geschiktheidseis, voorwaarde, voorschrift of het voldoen aan een Uitsluitingsgrond of (op enig moment tijdens de aanbestedingsprocedure), leidt meestal tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

4: Verificatie van bewijsstukken

Gegadigden die in aanmerking komen voor deelname aan de Gunningsfase worden in de mededeling van Selectiebeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie paragraaf 7 B)):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)
- Uittreksel Kamer van Koophandel
- Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen
- Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid.

7. Beoordeelde criteria

Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen, Selectiecriteria

A) Uitsluitingsgronden

Het voldoen aan één of meer van de Uitsluitingsgrond, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

1. Bijlage 2 - Uniform Europees Aanbestedingsformulier

Gegadigde voegt, op straffe van uitsluiting, Bijlage 2 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toe aan de Aanmelding. Met ondertekening van Bijlage 2 verklaart Gegadigde onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat, volledig geldt voor Gegadigde.

2. Gedragsverklaring Aanbesteden

Na Selectie verzoekt NB NL in de mededeling van de Selectie om een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek. Wanneer Gegadigde deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. Uit een GVA dient geen bezwaar te blijken op straffe van uitsluiting.

3. Eigen verklaring sanctiepakket Rusland

Gegadigde verklaart bevoegd met Aanmelding dat:

- Geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.
- Gegadigde (of deelnemers in samenwerkingsverband of combinatie of Onderaannemer(s)) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts)personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet zijn gevestigd in Rusland;
- Gegadigde (of deelnemers in samenwerkingsverband of combinatie of Onderaannemer(s)) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven genoemd;
- Geen betrokken persoon via Gegadigde (of deelnemers in samenwerkingsverband of combinatie of Onderaannemer(s)) een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij (zoals hierboven bedoeld);
- Geen Onderaannemers, leveranciers personen of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door Gegadigde die een aandeel hebben van meer dan 10% van de Opdrachtwaarde waarbij een situatie als hierboven zich voordoet.

4. Betrouwbaarheid

Gegadigde (en/of elk lid van de Combinatie en/of Onderaannemer) dient volgens Bijlage 1 - Ondertekening Aanmelding gevestigd te zijn binnen de Europese Unie.

Gegadigde (en/of elk lid van de Combinatie en/of Onderaannemer) dient voldoende betrouwbaar te zijn volgens NB NL en niet onder invloed staat van entiteiten, organisaties of bedrijven dan wel de desbetreffende overheden die volgens NB NL risicovol zijn. Dit betekent dat wanneer Gegadigde volgens NB NL onder invloed staat van een onderneming of statelijke actor die gevestigd is in een land dat door de NCTV en/of AIVD en/of MIVD zijn aangemerkt als risicovol voor Nederland, Gegadigde wordt uitgesloten van verdere deelname (zie bijvoorbeeld <https://www.aivd.nl/documenten/2022/11/28/dreigingsbeeld-statelijke-actoren-dbsa-2>). In de afweging van NB NL worden alle (mogelijk) relevante omstandigheden betrokken, waaronder in ieder geval:

- a) Aandeelhoudersstructuur van Gegadigde/ Onderaannemer;
- b) De mate waarin op Gegadigde en/of Onderaannemer toezicht wordt gehouden door een (moeder)onderneming (een aan Gegadigde ondernemingsrechtelijk gelieerde onderneming).

B) Geschiktheidseisen

Door middel van de Geschiktheidseisen toetst NB NL of Gegadigde voldoende bekwaam is om de Opdracht uit te voeren. Als aan één of meer van de Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, volgt uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Gegadigde levert (in voorkomend geval wanneer deze is geselecteerd) de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de Geschiktheidseisen:

1. Uittreksel Kamer van Koophandel

Na Selectie verzoekt NB NL in de mededeling van de Selectie de geselecteerde Gegadigde (en alle combinanten en Onderaannemers) om een Uittreksel Kamer van Koophandel (of buitenlands equivalent) niet ouder dan één jaar vanaf dagtekening van het verzoek.

Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Aanmelding heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Aanmelding een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

2. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

Na Selectie verzoekt NB NL in de mededeling van de Selectie de geselecteerde Gegadigde (en alle combinanten en Onderaannemers) om een goedkeurende Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst (of buitenlands equivalent) niet ouder dan één jaar vanaf dagtekening van het verzoek. Wanneer Gegadigde deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag.

3. Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid

Na Selectie verzoekt NB NL in de mededeling van de Selectie de geselecteerde Gegadigde (en alle combinanten en Onderaannemers) om een geldig Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid.

Gegadigde verklaart door Aanmelding te beschikken over een verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid met minimaal een dekking (verzekerd bedrag) van € 1.000.000 respectievelijk € 2.500.000 per gebeurtenis met voor beide minimaal gedekt twee gebeurtenissen per jaar voor deze respectievelijke bedragen. Wanneer de Gegadigde hieraan niet kan voldoen, dient Gegadigde een verklaring bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van Gunning hieraan te voldoen. Gegadigde garandeert door Aanmelding dat de verzekeringen van toepassing zijn na Gunning van de Opdracht.

4. Technische bekwaamheid

Kerncompetenties

Gegadigde dient te beschikken over de juiste en voldoende capaciteit, ervaring en deskundigheid voor het uitvoeren van deze Opdracht. NB NL toetst Gegadigde daarom op kerncompetenties die blijken uit opdrachten die Gegadigde heeft uitgevoerd in opdracht van referenties. Gegadigde (waaronder Onderaannemer etc) dient derhalve daadwerkelijk en aantoonbaar de voor NB NL relevante capaciteit, ervaring en deskundigheid te hebben geleverd. Informatie over de referenties dient te worden aangeleverd als gevraagd in Bijlage 3 - Uitwerking Kerncompetenties.

In het geval een referentie-opdracht voldoet aan meerdere kerncompetenties, mag deze voor de toepasselijke kerncompetenties worden opgegeven.

Als de vereiste ervaring is opgedaan bij meer dan één referent om aan een kerncompetentie te voldoen dan dient dit per referent nauwkeurig uit te worden gewerkt in Bijlage 3. Het maximaal aantal referentie-opdrachten om te voldoen aan het gestelde voor één kerncompetentie is drie referentie-opdrachten.

NB NL kan de referenties benaderen en de opgegeven informatie controleren zonder u hierover te informeren. U kunt de referentie hierover informeren.

Als een referent naar aanleiding van een eventuele controle de opgegeven informatie niet of niet tijdig verifieert, kan de referentie niet worden beoordeeld en beschouwt NB NL de referentie als niet ingediend.

De uitvoering van de referentie-opdracht (dus gebruikte capaciteit en opgedane ervaring en deskundigheid bij de referentie-opdracht) mag niet langer dan drie jaar geleden zijn, gerekend vanaf uiterste datum voor het indienen van de Aanmelding.

Wanneer een referentie-opdracht nog niet geheel is afgerond of langer dan drie jaar geleden startte, mag uitsluitend de daadwerkelijk gebruikte capaciteit, cq opgedane ervaring en deskundigheid in Bijlage 3 worden opgevoerd binnen deze drie jaar.

De bij de Kerncompetenties opgevoerde capaciteit, ervaring en deskundigheid dient representatief te zijn voor toekomstige uitvoering van de Opdracht.

Na Selectie is wijziging of aanvulling in hoofd- / Onderaanneming, deelnemers in het samenwerkingsverband of combinatie uitsluitend toegestaan als NB NL hiervoor schriftelijk toestemming geeft.

Kerncompetentie 1: Technisch telefonieplatform (IVR, routing, beheeromgeving, monitoring)

Tot de referentie-opdracht behoorde aantoonbaar:

Het beheer en hosting van een telefonieplatform: de volledige telefoniedienstverlening, waaronder het aannemen van oproepen, het technisch exploiteren, beveiligen en 24/7 beschikbaar houden van de centrale telefonie- en beheeromgeving, het beheren van de IVR-omgeving, de routing van gesprekken en het leveren van het beheerplatform.

Het aantal relevante inkomende oproepen bij de referentie-opdracht is aantoonbaar gemiddeld minimaal 28.000 per kalendermaand gedurende één jaar van de opdracht.

Kerncompetentie 2: 24/7 Hosten en beheren van een multi-tenant Contact Center omgeving

Tot de referentie-opdracht behoorde aantoonbaar:

24/7 Hosten en beheren van een multi-tenant Contact Center omgeving dat naar aanleiding van de logica van gespreksinformatie kan doorschakelen naar andere bestemmingen.

De multi-tenant contact center omgeving van Gegadigde dient gedurende de uitvoering van de referentie-opdracht gekoppeld te zijn aan SSO (single sign-on) en IAM (Identity and Access Management).

Gedurende de uitvoering van de referentie-opdracht beschikte Gegadigde (en indien relevant: Onderaannemers etc) aantoonbaar over een geldige ISO 27001-certificering of aantoonbaar vergelijkbaar.

De door de Gegadigde ingezette Cloud Provider(s) beschikte over een geldige ISO27001-certificering voor Information Security Management System (ISMS) gedurende de uitvoering van de opdracht.

Kerncompetentie 3: 24/7 leveren van een flexibel Contact Center (bezetting)

Tot de referentie-opdracht behoorde aantoonbaar:

24/7 Leveren van een flexibel en schaalbaar Contact Center (bezetting) (CCI) (als fallback/overflow) zodat gesprekken juist doorverbonden worden waarbij de probleemanalyse en oplossing niet binnen de scope hoeven te vallen. Hierbij dienden de medewerkers (de bezetting CCI / Achtervang) bellers in de Nederlandse taal te woord te staan.

Onder "schaalbaar" wordt in elk geval verstaan: waar normaliter sprake is van 3 gesprekken per minuten, opgeschaald kan worden naar 10 gesprekken per minuut in uitzonderlijke gevallen.

C) Selectiecriteria

Alle Gegadigden die voldoen aan alle gestelde eisen waaronder de Geschiktheidseisen, voorwaarden, voorschriften etc. en waarop geen Uitsluitingsgrond van toepassing is, worden toegelaten tot de Gunningsfase. NB NL heeft daarom geen aanvullende Selectiecriteria gesteld.

8. Definities

In deze Selectieleidraad wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Selectieleidraad met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

<i>Aanbestedende dienst</i>	Netbeheer Nederland (afgekort NB NL), na het moment van afsluiten Overeenkomst te noemen: Opdrachtgever. NB NL treedt in de aanbesteding op als Opdrachtgever namens de gezamenlijke RNB's. NB NL is een vereniging van RNB's en is verantwoordelijk voor de aanbesteding, contractering en facturering door Opdrachtnemer.
<i>Aanbestedingsdocumenten</i>	Alle documenten en informatie (inclusief bijlagen, vragenlijsten, planning, Nota('s) van Inlichtingen en overige correspondentie) die door of namens NB NL zijn verstrekt en beschikbaar zijn gesteld aan geïnteresseerde ondernemingen (Selectiefase) en geselecteerde Gegadigden (Gunningsfase).
<i>Aanmelding</i>	Aanbieding van Gegadigde -tijdens de Selectiefase- uitgebracht aan NB NL gebaseerd op de eisen en criteria van NB NL zoals beschreven in deze Selectieleidraad, Bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen.
<i>Contact Center Inschrijver (CCI)</i>	Een 24/7 bereikbaar incident- en contact center dat namens de Inschrijver meldingen handmatig uitvraagt en doorverbindt naar de juiste regionale netbeheerder, indien automatische routing niet mogelijk is of wanneer gesprekken vanuit een RNB worden teruggenomen.
<i>Gegadigde</i>	Een natuurlijk of rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van deze Selectieleidraad overweegt een Aanmelding te doen en/of naar aanleiding daarvan een Aanmelding gaat indienen of heeft ingediend.
<i>Gunningsfase</i>	De fase van de niet-openbare aanbestedingsprocedure waarin geselecteerde Gegadigden worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen.
<i>Gunningsleidraad</i>	Het document waarin de aanbestedingsprocedure, gunningssystematiek, eisen en wensen voor de Gunningsfase zijn beschreven.
<i>Hoofdaannemer</i>	Gegadigde waarmee NB NL de Overeenkomst afsluit. De Hoofdaannemer is eindverantwoordelijk voor de gehele uitvoering, planning, implementatie etc, en kan (een deel van) de Opdracht uitbesteden aan Onderaannemers.
<i>Inschrijver</i>	Een natuurlijk of rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die in de Gunningsfase overweegt een Inschrijving te doen en/of naar aanleiding daarvan een Inschrijving gaat indienen of heeft ingediend.
<i>Inschrijving</i>	Alle documenten en informatie die een Inschrijver indient ter beantwoording van de aanbestedingsdocumenten in de Gunningsfase.
<i>Ketenverantwoordelijkheid</i>	Het uitgangspunt dat de Opdrachtnemer te allen tijde eindverantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de Opdracht en voor de naleving van alle eisen uit de aanbestedingsdocumenten, ongeacht de inzet van Onderaannemers.
<i>Nota van Inlichtingen</i>	Een document waarin de geanonimiseerde beantwoording van door geïnteresseerde ondernemers of Gegadigden gestelde vragen is opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen of aanvullingen op de aanbestedingsdocumenten.

<i>Onderaannemer</i>	Iedere derde partij die door de Gegadigde wordt ingezet voor de uitvoering van (delen van) de Opdracht, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – Providers, Partners, leveranciers van het CCI (zoals contactcenters), hosting- of beheerpartijen en andere dienstverleners die een rol vervullen binnen de operationele keten.
<i>Opdracht</i>	De dienstverlening die door de Opdrachtnemer wordt verricht ten behoeve van de Opdrachtgever, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten; de in dit PvE en de aanbestedingsdocumenten beschreven dienstverlening.
<i>Opdrachtnemer</i>	De ondernemer aan met wie de Overeenkomst is afgesloten.
<i>Prijsopgave</i>	Het document waarin de Inschrijver de prijzen en/of tarieven met betrekking tot de Opdracht offreert.
<i>Regionale netbeheerder [RNB]</i>	Een netbeheerder die verantwoordelijk is voor het beheer van gas- en/of stroomnetten binnen een afgebakend regionaal verzorgingsgebied. Regionale netbeheerders, leden van Netbeheer Nederland en operationele gebruikers van de oplossing. Momenteel zijn de RNB's: Coteq Netbeheer, Enexis Netbeheer, Liander, Rendo, Stedin, Westland Infra Netbeheer.
<i>Storingsnummer</i>	Het nationaal storingsnummer voor gas en stroom: 0800-9009 en het bijbehorende nummer 0900-9009111 voor gescreende plaagbellers.

9. Overzicht Bijlagen / Checklist aan te leveren informatie

Bijlage 1 - Ondertekening Aanmelding

Aanleveren bij aanmelding

Bijlage 2 - Uniform Europees Aanbestedingsformulier

Aanleveren bij aanmelding

Bijlage 3 - Uitwerking Kerncompetenties

Aanleveren bij aanmelding

Bijlage 4 - Inkoopvoorwaarden Netbeheer Nederland