

Netherlands-Hilversum: Telecommunications services**OJ S 163/2023 25/08/2023****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Nederlandse Publieke Omroep (NPO)

National registration number: 32043579

Postal address: Bart de Graaffweg 2

Town: Hilversum

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 1217 ZL

Country: Netherlands

Contact person: Marjolein de Waij

E-mail: marjolein.schotman@npo.nl

Telephone: +31 356778899

Internet address(es):Main address: <http://www.npo.nl>Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=210282>**I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.5. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Contactcenter publieksservice NPO

II.1.2. Main CPV code

64200000 Telecommunications services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

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. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 3 000 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64200000 Telecommunications services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL Nederland

II.2.4. Description of the procurement

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. Award criteria

Quality criterion - Name: Plan van Aanpak / Weighting: 20

Quality criterion - Name: Kwaliteitsmanagement / Weighting: 30

Quality criterion - Name: Flexibiliteit / Weighting: 25

Price - Weighting: 25

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 238-687873](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

03/04/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Quality Contacts B.V.

Town: Zwolle

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 3 000 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Rechtbank Midden Nederland

Town: Utrecht

Country: Netherlands

VI.5. Date of dispatch of this notice

22/08/2023