

Netherlands-Hilversum: Telecommunications services

OJ S 238/2022 09/12/2022

Contract 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.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=210282>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

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.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 3 000 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL Nederland

Main site or place of performance:

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. 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. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 3 000 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 72

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 07/02/2023 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 07/05/2023

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 07/02/2023 Local time: 12:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

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

05/12/2022