

Netherlands-Arnhem: Call centre
OJ S 244/2023 19/12/2023
Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: TenneT TSO B.V.

National registration number: 531969787

Postal address: Utrechtseweg 310

Town: Arnhem

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 6812 AR

Country: Netherlands

Contact person: Martijn Witsel

E-mail: martijn.witsel@tennet.eu

Telephone: +31 0618540068

Internet address(es):

Main address: <http://www.tennet.eu>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=217974>

I.6. Main activity

Electricity

Section II: Object

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

Outsourcing servicecenter TenneT

Reference number: EU-434

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

TenneT wenst een callcenter te contracteren die voor TenneT inbound e-mails en telefoongesprekken uit handen neemt door deze te inhoudelijk beantwoorden (in het Engels of in het Nederlands) of door te verwijzen naar de juiste personen binnen de TenneT organisatie. TenneT verwacht in de nieuwe situatie een partnership waarin niet alleen operationele taken uit handen worden genomen maar ook een proactieve houding om de inbound e-mails, telefoongesprekken en doorverwijzingen terug te dringen door repeterende zaken te

signaleren en een concrete (innovatieve) oplossing te bieden. Het callcenter biedt een team met hoger opgeleide technische (MBO of hoger) medewerkers (ook met een afstand tot de arbeidsmarkt) die zelf in staat zijn vragen van burgers te beantwoorden of te ontwikkelen tot dat niveau binnen een redelijke termijn.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 960 193,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64200000 Telecommunications services, 64211100 Local telephone services, 64220000 Telecommunication services except telephone and data transmission services, 71316000 Telecommunication consultancy services, 72253000 Helpdesk and support services, 72253100 Helpdesk services, 79510000 Telephone-answering services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL Nederland

II.2.4. Description of the procurement

TenneT wenst daarom een callcenter te contracteren die voor TenneT inbound e-mails en telefoongesprekken uit handen neemt door deze te inhoudelijk beantwoorden (in het Engels of in het Nederlands) of door te verwijzen naar de juiste personen binnen de TenneT organisatie. TenneT verwacht in de nieuwe situatie een partnership waarin niet alleen operationele taken uit handen worden genomen maar ook een proactieve houding om de inbound e-mails, telefoongesprekken en doorverwijzingen terug te dringen door repeterende zaken te signaleren en een concrete (innovatieve) oplossing te bieden. Het callcenter biedt een team met hoger opgeleide technische (MBO of hoger) medewerkers (ook met een afstand tot de arbeidsmarkt) die zelf in staat zijn vragen van burgers te beantwoorden of te ontwikkelen tot dat niveau binnen een redelijke termijn.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Dienstverleningsplan / Weighting: 40%

Quality criterion - Name: Service Level Agreement en KPI's / Weighting: 30%

Quality criterion - Name: Bijdrage aan duurzaamheid TenneT / Weighting: 15%

Quality criterion - Name: Teamvoorstel inclusief pitch / Weighting: 15%

Price - Weighting: 30%

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

Restricted procedure

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

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: [2023/S 139-445435](#)

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 periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Title:

Outsourcing servicecenter TenneT

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

23/11/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 1

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Change Customer Service B.V,

National registration number: 84990406

Postal address: Snoekgracht 39

Town: Beuningen

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 6642 EK

Country: Netherlands

The contractor is an SME: yes

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

Lowest offer: 930 193,00 EUR / Highest offer: 1 500 000,00 EUR taken into consideration

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Voorzieningenrechter van de rechtbank Arnhem

Town: Arnhem

Country: Netherlands

Internet address: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Gelderland>

VI.5. Date of dispatch of this notice

14/12/2023