

169191-2026 - Състезателна процедура

Нидерландия – Далекосъобщителни услуги – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Vitens N.V.

Електронна поща: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Купувач

Официално наименование: Evides N.V.

Електронна поща: henk.strik@vitens.nl

Купувачът е възложител

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Описание: Er dient een Netwerk-IVR (Interactive Voice Response) aan Vitens en Evides beschikbaar te worden gesteld. Dit systeem biedt Vitens en Evides de mogelijkheid om het inkomende telefoonverkeer efficiënt op te splitsen in verschillende werkstromen, die vervolgens op de communicatieplatformen van Vitens en Evides verder verfijnd kunnen worden. Inkomend verkeer kan bestaan uit voice oproepen via 088-, 0800- en 0900-nummers. Uitgaand voice verkeer kan zowel worden doorgezet naar de communicatieplatformen van Opdrachtgever als naar externe telefoonnummers van storingsmonteurs of externe callcenters, waardoor een flexibele en betrouwbare bereikbaarheid wordt gegarandeerd. Voor het uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden dient een Portal beschikbaar te worden gesteld. Deze Portal is web-based en dient als toegangspoort voor alle door de 0800/0900 dienstverlener te leveren functionaliteiten. Met behulp van de Portal geeft de 0800/0900 dienstverlener ondersteuning aan functioneel beheer- en administratieve processen maar ook aan het incident-, rapportage en change managementproces.

Идентификатор на процедурата: 2bc2fcca-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Вътрешен идентификатор: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c

Вид процедура: Друга едноетапна процедура

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 64200000 Далекосъобщителни услуги

2.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Oude Veerweg 1

Град: Zwolle

Пощенски код: 8019BE

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Държава: Нидерландия

Допълнителна информация: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Schaardijk 150

Град: Rotterdam

Пощенски код: 3063 NH

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Държава: Нидерландия

Допълнителна информация: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Допълнителна информация: De in 5.1.5 genoemde contractwaarde is een schatting over de maximale duur van 8 jaar.

Правно основание:

Директива 2009/81/ЕО

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Описание: Er dient een Netwerk-IVR (Interactive Voice Response) aan Vitens en Evides beschikbaar te worden gesteld. Dit systeem biedt Vitens en Evides de mogelijkheid om het inkomende telefoonverkeer efficiënt op te splitsen in verschillende werkstromen, die vervolgens op de communicatieplatformen van Vitens en Evides verder verfijnd kunnen worden. Inkomend verkeer kan bestaan uit voice oproepen via 088-, 0800- en 0900-nummers. Uitgaand voice verkeer kan zowel worden doorgezet naar de communicatieplatformen van Opdrachtgever als naar externe telefoonnummers van storingsmonteurs of externe callcenters, waardoor een flexibele en betrouwbare bereikbaarheid wordt gegarandeerd. Voor het uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden dient een Portal beschikbaar te worden gesteld. Deze Portal is web-based en dient als toegangspoort voor alle door de 0800/0900 dienstverlener te leveren functionaliteiten. Met behulp van de Portal geeft de 0800/0900 dienstverlener ondersteuning aan functioneel beheer- en administratieve processen maar ook aan het incident-, rapportage en change managementproces.

Вътрешен идентификатор: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 64200000 Далекосъобщителни услуги

Варианти:

Описание на опциите: Specifiek voor Vitens is behoefte aan de functionaliteit 'mail naar SMS'. Dit houdt in dat een storingsmonteur via de portal een eindbestemming naar zijn 06-nummer kan instellen, waarbij zowel voice-als sms-berichten op zijn smartphone binnenkomen. Deze dienst dient (als wens) optioneel te worden aangeboden.

5.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Oude Veerweg 1

Град: Zwolle

Пощенски код: 8019BE

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Държава: Нидерландия

Допълнителна информация: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Място на изпълнение

Пощенски адрес: Schaardijk 150

Град: Rotterdam

Пощенски код: 3063 NH

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Държава: Нидерландия

Допълнителна информация: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 2 Години

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 3

Друга информация за подновявания: De overeenkomsten zullen worden aangegaan voor de duur van twee jaar. Vitens en Evides hebben drie opties van verlenging van de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden voor twee jaar.

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): да

Допълнителна информация: De in 5.1.5 genoemde contractwaarde is een schatting over de maximale duur van 8 jaar.

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Oplossingsvoorstel

Описание: Zie offerteaanvraag

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 30

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Implementatieplan

Описание: Zie offerteaanvraag

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 20

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Zie offerteaanvraag

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Описание: Zie offerteaanvraag

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 40

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: нидерландски

Краен срок за искане на допълнителна информация: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00) западноевропейско време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Задължително посочване на възлагането на подизпълнители: Делът от поръчката, за който oferentът възнамерява да използва подизпълнители

Електронно подаване: Разрешено

Адрес за подаване: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: нидерландски

Изисква се усъвършенстван или квалифициран електронен подпис или печат (съгласно определенията в Регламент (ЕС) № 910/2014)

Варианти: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) западноевропейско време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: Zie de offerteaanvraag

Изисква се споразумение за неразкриване на информация: не

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: да

Финансово споразумение: Zie de offerte aanvraag

Възлагане на подизпълнители:

Не се прилага задължение за използване на подизпълнители.

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Информация за крайните срокове за преразглеждане: 20 dagen, zie offerteaanvraag
Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане
: Vitens N.V.
Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)
: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Vitens N.V.
Регистрационен номер: 05069581
Пощенски адрес: Oude Veerweg 1
Град: Zwolle
Пощенски код: 8019BE
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Държава: Нидерландия
Звено за контакт: Henk Strik
Електронна поща: Henk.Strik@vitens.nl
Телефон: +31653117033
Интернет адрес: <https://www.vitens.nl/>
Профил на купувача: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>
Роли на тази организация:
Купувач
Водач на група
Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Регистрационен номер: 82940827
Пощенски адрес: Walburgstraat 2-4
Град: Arnhem
Пощенски код: 6811 CD
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
Държава: Нидерландия
Електронна поща: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl
Телефон: +31 883612000
Роли на тази организация:
Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)
Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Evides N.V.
Регистрационен номер: 24170650
Отдел: Vitens
Пощенски адрес: Schaardijk 150
Град: Rotterdam
Пощенски код: 3063 NH
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Държава: Нидерландия

Електронна поща: henk.strik@vitens.nl

Телефон: 0653117033

Интернет адрес: <https://evides.nl>

Роли на тази организация:

Купувач

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 18

Дата на изпращане на известието: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) западноевропейско време

Дата на изпращане на обявлението (електронен подател): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) западноевропейско време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: нидерландски

Номер на публикуване на обявлението: 169191-2026

Номер на броя на ОВ S: 49/2026

Дата на публикуване: 11/03/2026