

169191-2026 - Konkurrencevilkår

Nederlandene – Telekommunikation – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088
bedrijfsnummerdiensten
OJ S 49/2026 11/03/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Vitens N.V.
E-mail: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Køber

Officielt navn: Evides N.V.
E-mail: henk.strik@vitens.nl
Køberen er en ordregivende enhed

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten
Beskrivelse: 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.
Identifikator for proceduren: 2bc2fcca-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef
Intern ID: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c
Udbudsprocedure: Anden procedure, der afvikles i to faser

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 64200000 Telekommunikation

2.1.2. Udførelsessted

Postadresse: Oude Veerweg 1
By: Zwolle
Postnummer: 8019BE
Landsdel (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Land: Nederlandene

Yderligere oplysninger: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Udførelsessted

Postadresse: Schaardijk 150

By: Rotterdam

Postnummer: 3063 NH

Landsdel (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Land: Nederlandene

Yderligere oplysninger: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

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

Retsgrundlag:

Direktiv 2009/81/EF

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 64200000 Telekommunikation

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: 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. Udførelsessted

Postadresse: Oude Veerweg 1

By: Zwolle
Postnummer: 8019BE
Landsdel (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Land: Nederlandene
Yderligere oplysninger: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Udførelsessted

Postadresse: Schaardijk 150
By: Rotterdam
Postnummer: 3063 NH
Landsdel (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Land: Nederlandene
Yderligere oplysninger: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 2 År

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 3
Yderligere oplysninger om fornyelser: De overenskomsten 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. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Ikke påkrævet

Dette udbud er også egnet for små og mellemstore virksomheder (SMV'er): ja

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

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Oplossingsvoorstel

Beskrivelse: Zie offerteaanvraag

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 30

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Implementatieplan

Beskrivelse: Zie offerteaanvraag

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 20

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Zie offerteaanvraag

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Beskrivelse: Zie offerteaanvraag

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 40

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: nederlandsk

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00)

vesteuropæisk tid, GMT

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Obligatorisk angivelse af underentreprise: Den del af kontrakten, som tilbudsgiver har til hensigt at give i underentreprise

Elektronisk indgivelse: Tilladt

Indgivelsesadresse: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Avanceret eller kvalificeret elektronisk signatur eller segl (jf forordning (EU) nr 910/2014) er påkrævet

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Tilbudsgivere kan indgive mere end ét tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Zie de offerteaanvraag

Der kræves en fortrolighedsaftale: nej

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

Oplysninger om finansiering og betaling: Zie de offerte aanvraag

Underentreprise:

Der gælder ingen forpligtelse med hensyn til underentreprise.

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Oplysninger om klagefrister: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Vitens N.V.

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Vitens N.V.

Registreringsnummer: 05069581

Postadresse: Oude Veerweg 1

By: Zwolle

Postnummer: 8019BE

Landsdel (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Land: Nederlandene

Enhed: Henk Strik

E-mail: Henk.Strik@vitens.nl

Telefon: +31653117033

Internetadresse: <https://www.vitens.nl/>

Køberprofil: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Denne organisations roller:

Køber

Gruppeleder

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Registreringsnummer: 82940827

Postadresse: Walburgstraat 2-4

By: Arnhem

Postnummer: 6811 CD

Landsdel (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Land: Nederlandene

E-mail: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl

Telefon: +31 883612000

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Evides N.V.

Registreringsnummer: 24170650

Afdeling: Vitens

Postadresse: Schaardijk 150

By: Rotterdam

Postnummer: 3063 NH

Landsdel (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Land: Nederlandene

E-mail: henk.strik@vitens.nl

Telefon: 0653117033

Internetadresse: <https://evides.nl>

Denne organisations roller:

Køber

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01
Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 18
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT
Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT
Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk
Bekendtgørelsesnummer: 169191-2026
EUT-S-nummer: 49/2026
Offentliggørelsesdato: 11/03/2026