

169191-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Fernmeldedienste – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088
bedrijfsnummerdiensten
OJ S 49/2026 11/03/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Vitens N.V.

E-Mail: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Evides N.V.

E-Mail: henk.strik@vitens.nl

Der Erwerber ist ein Auftraggeber

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 2bc2fcc4-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Interne Kennung: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdc6f6bf3c

Verfahrensart: Sonstiges einstufiges Verfahren

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64200000 Fernmeldedienste

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Oude Veerweg 1

Stadt: Zwolle

Postleitzahl: 8019BE

Land, Gliederung (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Land: Niederlande

Zusätzliche Informationen: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Schaardijk 150

Stadt: Rotterdam

Postleitzahl: 3063 NH

Land, Gliederung (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Land: Niederlande

Zusätzliche Informationen: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

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

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2009/81/EG

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Beschreibung: 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.
Interne Kennung: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64200000 Fernmeldedienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Postanschrift: Oude Veerweg 1

Stadt: Zwolle
Postleitzahl: 8019BE
Land, Gliederung (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Land: Niederlande
Zusätzliche Informationen: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Erfüllungsort

Postanschrift: Schaardijk 150
Stadt: Rotterdam
Postleitzahl: 3063 NH
Land, Gliederung (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Land: Niederlande
Zusätzliche Informationen: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 2 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3
Weitere Informationen zur Verlängerung: 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. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

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

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Oplossingsvoorstel

Beschreibung: Zie offerteaanvraag

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Implementatieplan

Beschreibung: Zie offerteaanvraag

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Zie offerteaanvraag

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Beschreibung: Zie offerteaanvraag

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Niederländisch

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Obligatorische Angabe der Vergabe von Unteraufträgen: Anteil des Auftrags, den der Bieter im Wege von Unteraufträgen zu vergeben gedenkt

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Westeuropäische Zeit, GMT

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Zie de offerteaanvraag

Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: nein

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: Zie de offerte aanvraag

Vergabe von Unteraufträgen:

Es gilt keine Verpflichtung zur Vergabe von Unteraufträgen.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Informationen über die Überprüfungsfristen: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Vitens N.V.

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Vitens N.V.
Registrierungsnummer: 05069581
Postanschrift: Oude Veerweg 1
Stadt: Zwolle
Postleitzahl: 8019BE
Land, Gliederung (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Land: Niederlande
Kontaktperson: Henk Strik
E-Mail: Henk.Strik@vitens.nl
Telefon: +31653117033
Internetadresse: <https://www.vitens.nl/>
Profil des Erwerbers: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Federführendes Mitglied
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Registrierungsnummer: 82940827
Postanschrift: Walburgstraat 2-4
Stadt: Arnhem
Postleitzahl: 6811 CD
Land, Gliederung (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
Land: Niederlande
E-Mail: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl
Telefon: +31 883612000

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Evides N.V.
Registrierungsnummer: 24170650
Abteilung: Vitens
Postanschrift: Schaardijk 150
Stadt: Rotterdam
Postleitzahl: 3063 NH
Land, Gliederung (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Land: Niederlande
E-Mail: henk.strik@vitens.nl
Telefon: 0653117033
Internetadresse: <https://evides.nl>

Rollen dieser Organisation:

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 18
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00)
Westeuropäische Zeit, GMT
Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00)
Westeuropäische Zeit, GMT
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 169191-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 49/2026
Datum der Veröffentlichung: 11/03/2026