

169191-2026 - Διαγωνισμός

Κάτω Χώρες – Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Vitens N.V.

Email: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Evides N.V.

Email: henk.strik@vitens.nl

Ο αγοραστής είναι ένας αναθέτων φορέας

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Περιγραφή: 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.

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 2bc2fccae6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Εσωτερικό αναγνωριστικό: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c

Είδος διαδικασίας: Άλλη διαδικασία ενός σταδίου

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 64200000 Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Oude Veerweg 1

Πόλη: Zwolle

Ταχυδρομικός κώδικας: 8019BE

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Χώρα: Κάτω Χώρες

Πρόσθετες πληροφορίες: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Schaardijk 150

Πόλη: Rotterdam

Ταχυδρομικός κώδικας: 3063 NH

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Χώρα: Κάτω Χώρες

Πρόσθετες πληροφορίες: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

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

Νομική βάση:

Οδηγία 2009/81/EK

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Περιγραφή: 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.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 64200000 Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: 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. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Oude Veerweg 1

Πόλη: Zwolle
Ταχυδρομικός κώδικας: 8019BE
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Χώρα: Κάτω Χώρες
Πρόσθετες πληροφορίες: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: Schaardijk 150
Πόλη: Rotterdam
Ταχυδρομικός κώδικας: 3063 NH
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Χώρα: Κάτω Χώρες
Πρόσθετες πληροφορίες: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 2 Έτη

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 3
Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: 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. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Δεν απαιτείται

Η εν λόγω σύμβαση είναι επίσης κατάλληλη για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ): ναι

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

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Oplossingsvoorstel

Περιγραφή: Zie offerteaanvraag

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 30

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Ονομασία: Implementatieplan

Περιγραφή: Zie offerteaanvraag

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 20

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Zie offerteaanvraag

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Ονομασία: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Περιγραφή: Zie offerteaanvraag

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 40

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Γλώσσες στις οποίες είναι επισήμως διαθέσιμα τα έγγραφα της δημόσιας σύμβασης: ολλανδικά

Προθεσμία αιτήματος για παροχή πρόσθετων πληροφοριών: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:

00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Υποχρεωτική αναφορά της υπεργολαβίας: Το τμήμα της σύμβασης που ο προσφέρων προτίθεται να αναθέσει σε υπεργολάβους

Ηλεκτρονική υποβολή: Επιτρέπεται

Διεύθυνση για υποβολή: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: ολλανδικά

Απαιτείται προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα [όπως ορίζεται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ 910/2014]

Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται

Οι προσφέροντες μπορούν να υποβάλουν περισσότερες από μία προσφορές: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: Zie de offerteaanvraag

Απαιτείται συμφωνία τήρησης του απορρήτου: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

Χρηματοοικονομικές ρυθμίσεις: Zie de offerte aanvraag

Υπεργολαβία:

Δεν ισχύει υποχρέωση υπεργολαβίας.

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων: Vitens N.V.

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Vitens N.V.
Αριθμός καταχώρισης: 05069581
Ταχυδρομική διεύθυνση: Oude Veerweg 1
Πόλη: Zwolle
Ταχυδρομικός κώδικας: 8019BE
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Χώρα: Κάτω Χώρες
Πρόσωπο επικοινωνίας: Henk Strik
Email: Henk.Strik@vitens.nl
Τηλέφωνο: +31653117033
Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.vitens.nl/>
Προφίλ αγοραστή: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής
Επικεφαλής ομάδας
Οργανισμός παροχής πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Αριθμός καταχώρισης: 82940827
Ταχυδρομική διεύθυνση: Walburgstraat 2-4
Πόλη: Arnhem
Ταχυδρομικός κώδικας: 6811 CD
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
Χώρα: Κάτω Χώρες
Email: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl
Τηλέφωνο: +31 883612000

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Οργανισμός προσφυγής
Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

8.1. ORG-0003

Επίσημη ονομασία: Evides N.V.
Αριθμός καταχώρισης: 24170650
Τμήμα: Vitens
Ταχυδρομική διεύθυνση: Schaardijk 150
Πόλη: Rotterdam
Ταχυδρομικός κώδικας: 3063 NH
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Χώρα: Κάτω Χώρες
Email: henk.strik@vitens.nl
Τηλέφωνο: 0653117033
Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://evides.nl>

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 18

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Ημερομηνία αποστολής προκήρυξης/γνωστοποίησης (από τον eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) Ώρα Δυτικής Ευρώπης, GMT

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ολλανδικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 169191-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 49/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 11/03/2026