

169191-2026 - Competition

Netherlands – Telecommunications services – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Vitens N.V.

Email: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Buyer

Official name: Evides N.V.

Email: henk.strik@vitens.nl

The buyer is a contracting entity

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Description: 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.

Procedure identifier: 2bc2fcca-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Internal identifier: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c

Type of procedure: Other single stage procedure

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64200000 Telecommunications services

2.1.2. Place of performance

Postal address: Oude Veerweg 1

Town: Zwolle

Postcode: 8019BE

Country subdivision (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Country: Netherlands

Additional information: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Place of performance

Postal address: Schaardijk 150

Town: Rotterdam

Postcode: 3063 NH

Country subdivision (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Country: Netherlands

Additional information: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. General information

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

Legal basis:

Directive 2009/81/EC

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Description: 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.
Internal identifier: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 64200000 Telecommunications services

Options:

Description of the options: 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. Place of performance

Postal address: Oude Veerweg 1

Town: Zwolle
Postcode: 8019BE
Country subdivision (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Country: Netherlands
Additional information: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Place of performance

Postal address: Schaardijk 150
Town: Rotterdam
Postcode: 3063 NH
Country subdivision (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Country: Netherlands
Additional information: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Estimated duration

Duration: 2 Years

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3
Other information about renewals: 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. Value

Estimated value excluding VAT: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

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

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Oplossingsvoorstel

Description: Zie offerteaanvraag

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 30

Criterion:

Type: Quality

Name: Implementatieplan

Description: Zie offerteaanvraag

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 20

Criterion:

Type: Quality
Description: Zie offerteaanvraag
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Price
Name: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar
Description: Zie offerteaanvraag
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 40

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: Dutch
Deadline for requesting additional information: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Address of the procurement documents: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Obligatory indication of subcontracting: The share of the contract that the tenderer intends to subcontract
Electronic submission: Allowed
Address for submission: <https://s2c.mercell.com/today/201530>
Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch
Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required
Variants: Not allowed
Tenderers may submit more than one tender: Not allowed
Deadline for receipt of tenders: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No
Conditions relating to the performance of the contract: Zie de offerteaanvraag
A non-disclosure agreement is required: no
Electronic ordering will be used: no
Electronic payment will be used: yes
Financial arrangement: Zie de offerte aanvraag

Subcontracting:

No subcontracting obligation applies.

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Information about review deadlines: 20 dagen, zie offerteaanvraag
Organisation providing additional information about the procurement procedure: Vitens N.V.
Organisation providing more information on the review procedures: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Vitens N.V.

Registration number: 05069581

Postal address: Oude Veerweg 1

Town: Zwolle

Postcode: 8019BE

Country subdivision (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Country: Netherlands

Contact point: Henk Strik

Email: Henk.Strik@vitens.nl

Telephone: +31653117033

Internet address: <https://www.vitens.nl/>

Buyer profile: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Roles of this organisation:

Buyer

Group leader

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0002

Official name: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Registration number: 82940827

Postal address: Walburgstraat 2-4

Town: Arnhem

Postcode: 6811 CD

Country subdivision (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Country: Netherlands

Email: kortgeding arnhem@rechtspraak.nl

Telephone: +31 883612000

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0003

Official name: Evides N.V.

Registration number: 24170650

Department: Vitens

Postal address: Schaardijk 150

Town: Rotterdam

Postcode: 3063 NH

Country subdivision (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Country: Netherlands

Email: henk.strik@vitens.nl

Telephone: 0653117033

Internet address: <https://evides.nl>

Roles of this organisation:

Buyer

Notice information

Notice identifier/version: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 18

Notice dispatch date: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Notice dispatch date (eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 169191-2026

OJ S issue number: 49/2026

Publication date: 11/03/2026