

169191-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de telecomunicaciones – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Vitens N.V.

Correo electrónico: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Comprador

Denominación oficial: Evides N.V.

Correo electrónico: henk.strik@vitens.nl

El comprador es una entidad adjudicadora

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 2bc2fcca-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Identificador interno: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c

Tipo de procedimiento: Otro procedimiento de una sola etapa

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64200000 Servicios de telecomunicaciones

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Oude Veerweg 1

Localidad: Zwolle

Código postal: 8019BE

Subdivisión del país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

País: Países Bajos

Información complementaria: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Schaardijk 150

Localidad: Rotterdam

Código postal: 3063 NH

Subdivisión del país (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

País: Países Bajos

Información complementaria: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Información general

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

Base jurídica:

Directiva 2009/81/CE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Descripción: 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.
Identificador interno: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64200000 Servicios de telecomunicaciones

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

Dirección postal: Oude Veerweg 1

Localidad: Zwolle
Código postal: 8019BE
Subdivisión del país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
País: Países Bajos
Información complementaria: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Schaardijk 150
Localidad: Rotterdam
Código postal: 3063 NH
Subdivisión del país (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
País: Países Bajos
Información complementaria: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3
Más información sobre renovaciones: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

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

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Oplossingsvoorstel

Descripción: Zie offerteaanvraag

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Implementatieplan

Descripción: Zie offerteaanvraag

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Zie offerteaanvraag

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Descripción: Zie offerteaanvraag

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: neerlandés

Plazo para solicitar información complementaria: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Dirección de los pliegos de contratación: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Indicación obligatoria de subcontratación: La parte del contrato que el licitador tiene intención de subcontratar

Presentación electrónica: Permitida

Dirección para la presentación: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Los licitadores pueden presentar más de una oferta: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Zie de offerteaanvraag

Es necesario un acuerdo de confidencialidad: no

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

Estructura financiera: Zie de offerte aanvraag

Subcontratación:

No se aplica ninguna obligación de subcontratación.

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Información sobre los plazos de revisión: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Vitens N.V.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Vitens N.V.
Número de registro: 05069581
Dirección postal: Oude Veerweg 1
Localidad: Zwolle
Código postal: 8019BE
Subdivisión del país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
País: Países Bajos
Punto de contacto: Henk Strik
Correo electrónico: Henk.Strik@vitens.nl
Teléfono: +31653117033
Dirección de internet: <https://www.vitens.nl/>
Perfil de comprador: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Funciones de esta organización:

Comprador
Jefe de grupo
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Número de registro: 82940827
Dirección postal: Walburgstraat 2-4
Localidad: Arnhem
Código postal: 6811 CD
Subdivisión del país (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
País: Países Bajos
Correo electrónico: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl
Teléfono: +31 883612000

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Evides N.V.
Número de registro: 24170650
Departamento: Vitens
Dirección postal: Schaardijk 150
Localidad: Rotterdam
Código postal: 3063 NH
Subdivisión del país (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
País: Países Bajos
Correo electrónico: henk.strik@vitens.nl
Teléfono: 0653117033
Dirección de internet: <https://evides.nl>

Funciones de esta organización:

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 18

Fecha de envío del anuncio: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Anuncio: fecha de envío (por parte del eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 169191-2026

Número de la edición del DO S: 49/2026

Fecha de publicación: 11/03/2026