

507238-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Beheer en hosting Nationaal Storingsnummer

OJ S 139/2026 22/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Netbeheer Nederland

Correo electrónico: secretariaat@netbeheernederland.nl

Naturaleza jurídica del comprador: Entidad con derechos especiales o exclusivos

Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con la electricidad

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Beheer en hosting Nationaal Storingsnummer

Descripción: De aanbestede Opdracht ziet op het beheer en de hosting van het landelijke storingsnummer voor gas en elektriciteit (0800-9009) en het bijbehorende betaalde nummer (0900-9009111) inclusief centrale IVR-omgeving, routing, beheerportals en koppelingen met de contactcenters van de Regionale NetBeheerders (RNB's). De Opdrachtnemer wordt door NB NL gecontracteerd voor de volledige telefoniedienstverlening, waaronder het aannemen van oproepen, het beheer van de IVR-omgeving, de routing van gesprekken naar de juiste RNB of het CCI en het leveren van het sectorale beheerplatform. Zie voor de gehele opdrachtomschrijving de Selectieleidraad. Nader te bepalen: zie Selectieleidraad

Identificador del procedimiento: a4cd5b97-2e8e-42e9-ab62-5d66f1dca9f2

Identificador interno: SL200726

Tipo de procedimiento: Restringido

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Zie Selectieleidraad

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas, 72415000

Servicios de hospedaje de operación de sitios web www

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Geen perceelindeling: het betreft 1 Opdracht

Descripción: Zie Selectieleidraad Zie Selectieleidraad

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas, 72415000

Servicios de hospedaje de operación de sitios web www

Opciones:

Descripción de las opciones: Zie Selectieleidraad

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Duración: 36 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 5

Más información sobre renovaciones: Netbeheer Nederland kan vijfmaal met één jaar verlengen: zie Selectieleidraad.

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

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

Número mínimo de candidatos que serán invitados a la segunda fase del procedimiento: 0

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Nombre: Het betreft de Selectiefase: gunningscriteria zijn nu nvt

Descripción: Het betreft de Selectiefase: gunningscriteria zijn nu nvt Zie Selectieleidraad

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

Criterio de adjudicación: número: 100

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434175>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434175>

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 24/08/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

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 Selectieleidraad

Es necesario un acuerdo de confidencialidad: sí

Información adicional sobre el acuerdo de confidencialidad: Dit betreft een geheimhoudingsovereenkomst in de Gunningsfase: zie Selectieleidraad

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

Estructura financiera: -

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Netbeheer Nederland - Netbeheer Nederland

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Netbeheer Nederland

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Netbeheer Nederland

Organización que recibe solicitudes de participación: Netbeheer Nederland

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Netbeheer Nederland

Número de registro: 227768864

Departamento: Netbeheer Nederland

Dirección postal: Anna van Buerenplein 43

Localidad: Den Haag

Código postal: 2595 DA

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Vincent Gorissen
Correo electrónico: secretariaat@netbeheernederland.nl
Teléfono: +31 702055000
Dirección de internet: <http://www.netbeheernederland.nl>
Perfil de comprador: <http://www.netbeheernederland.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Netbeheer Nederland
Dirección postal: Postbus 90608
Localidad: Den Haag
Código postal: 2509LP
Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
País: Países Bajos
Punto de contacto: M Artz
Correo electrónico: secretariaat@netbeheernederland.nl
Teléfono: +31 702055000
Dirección de internet: <http://www.netbeheernederland.nl/>

Funciones de esta organización:

Comprador
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación
Organización que recibe solicitudes de participación
Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 7222e204-ea27-4a6c-a447-dd467f4ac36d - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 17
Fecha de envío del anuncio: 20/07/2026 19:33:35 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés
Número de publicación del anuncio: 507238-2026
Número de la edición del DO S: 139/2026
Fecha de publicación: 22/07/2026