

## 169191-2026 - Hange

**Madalmaad – Telekommunikatsiooniteenused – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten**

**OJ S 49/2026 11/03/2026**

**Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord  
Teenused**

### 1. Hankija

---

#### 1.1. Hankija

Ametlik nimi: Vitens N.V.

E-posti aadress: [Henk.Strik@vitens.nl](mailto:Henk.Strik@vitens.nl)

#### 1.1. Hankija

Ametlik nimi: Evides N.V.

E-posti aadress: [henk.strik@vitens.nl](mailto:henk.strik@vitens.nl)

Hankija on võrgustiku sektori hankija

### 2. Menetlus

---

#### 2.1. Menetlus

Pealkiri: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 2bc2fccae6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Sisemine tunnus: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c

Menetluse liik: Muu üheetapiline menetlus

##### 2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 64200000 Telekommunikatsiooniteenused

##### 2.1.2. Lepingu täitmise koht

Postiaadress: Oude Veerweg 1

Linn: Zwolle

Sihtnumber: 8019BE

Riik – jaotus (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Riik: Madalmaad

Lisateave: Zie offerte aanvraag

#### **2.1.2. Lepingu täitmise koht**

Postiaadress: Schaardijk 150

Linn: Rotterdam

Sihtnumber: 3063 NH

Riik – jaotus (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Riik: Madalmaad

Lisateave: Zie offerte aanvraag

#### **2.1.3. Maksumus**

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 2 050 000,00 EUR

#### **2.1.4. Üldine teave**

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

**Õiguslik alus:**

Direktiiv 2009/81/EÜ

#### **2.1.6. Kõrvaldamise alused**

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

## **5. Osa**

---

### **5.1. Osa: LOT-0000**

Pealkiri: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Kirjeldus: 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.  
Sisemine tunnus: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

#### **5.1.1. Eesmärk**

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 64200000 Telekommunikatsiooniteenused

**Täiendavad hankevõimalused:**

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht**

Postiaadress: Oude Veerweg 1

Linn: Zwolle  
Sihtnumber: 8019BE  
Riik – jaotus (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)  
Riik: Madalmaad  
Lisateave: Zie offerte aanvraag

**5.1.2. Lepingu täitmise koht**

Postiaadress: Schaardijk 150  
Linn: Rotterdam  
Sihtnumber: 3063 NH  
Riik – jaotus (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)  
Riik: Madalmaad  
Lisateave: Zie offerte aanvraag

**5.1.3. Eeldatav kestus**

Kestus: 2 Aastad

**5.1.4. Uuendamine**

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 3  
Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Maksumus**

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 2 050 000,00 EUR

**5.1.6. Üldine teave**

**Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): jah

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

**5.1.9. Kvalifitseerimistingimused**

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

**5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid**

**Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Nimi: Oplossingsvoorstel

Kirjeldus: Zie offerteaanvraag

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 30

**Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Nimi: Implementatieplan

Kirjeldus: Zie offerteaanvraag

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 20

**Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Zie offerteaanvraag

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

**Kriteerium:**

Liik: Hind

Nimi: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Kirjeldus: Zie offerteaanvraag

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 40

**5.1.11. Hankedokumendid**

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: hollandi keel

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Hankedokumentide aadress: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

**5.1.12. Hanke tingimused**

**Esitamise tingimused:**

Allhangete kohustuslik märkimine: Lepingu osa, mille kohta pakkuja kavatses sõlmida allhankelepinguid

Elektrooniline esitamine: Lubatud

Esitamise aadress: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hollandi keel

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

**Lepingutingimused:**

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: Zie de offerteaanvraag

Vajalik on konfidentsiaalsuskokkulepe: ei

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Rahastamiskord: Zie de offerte aanvraag

**Allhanked:**

Ei kohaldata alltöövõtu kohustust.

**5.1.15. Vahendid**

**Raamleping:**

Ei kohaldata raamlepingut

**5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus**

Vaidlustusorgan: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Vitens N.V.

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

## 8. Organisatsioonid

---

### 8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Vitens N.V.  
Registreerimisnumber: 05069581  
Postiaadress: Oude Veerweg 1  
Linn: Zwolle  
Sihtnumber: 8019BE  
Riik – jaotus (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)  
Riik: Madalmaad  
Kontaktpunkt: Henk Strik  
E-posti aadress: [Henk.Strik@vitens.nl](mailto:Henk.Strik@vitens.nl)  
Telefon: +31653117033  
Internetiaadress: <https://www.vitens.nl/>  
Hankija profiil: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

#### **Selle organisatsiooni rollid:**

Hankija  
Rühmajuht  
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

### 8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem  
Registreerimisnumber: 82940827  
Postiaadress: Walburgstraat 2-4  
Linn: Arnhem  
Sihtnumber: 6811 CD  
Riik – jaotus (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)  
Riik: Madalmaad  
E-posti aadress: [kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl](mailto:kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl)  
Telefon: +31 883612000

#### **Selle organisatsiooni rollid:**

Vaidlustusorgan  
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

### 8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Evides N.V.  
Registreerimisnumber: 24170650  
Osakond: Vitens  
Postiaadress: Schaardijk 150  
Linn: Rotterdam  
Sihtnumber: 3063 NH  
Riik – jaotus (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)  
Riik: Madalmaad  
E-posti aadress: [henk.strik@vitens.nl](mailto:henk.strik@vitens.nl)  
Telefon: 0653117033  
Internetiaadress: <https://evides.nl>

#### **Selle organisatsiooni rollid:**

Hankija

## Teave teate kohta

---

Teate tunnus/versioon: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 18

Teate saatmise kuupäev: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Teate saatmise kuupäev (eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hollandi keel

Teate avaldamise number: 169191-2026

ELT S väljaande number: 49/2026

Avaldamise kuupäev: 11/03/2026