

169191-2026 - Kilpailu

Alankomaat – Televiestintäpalvelut – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

**Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut**

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Vitens N.V.

Sähköposti: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Evides N.V.

Sähköposti: henk.strik@vitens.nl

Ostaja on hankintayksikkö

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten
Kuvaus: 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.

Menettelyn tunniste: 2bc2fcca-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Sisäinen tunniste: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcfb6bf3c

Menettelyn tyyppi: Muu yksivaiheinen menettely

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 64200000 Televiestintäpalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: Oude Veerweg 1

Postitoimipaikka: Zwolle

Postinumero: 8019BE

Maaryhmittely (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Maa: Alankomaat

Lisätiedot: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: Schaardijk 150

Postitoimipaikka: Rotterdam

Postinumero: 3063 NH

Maaryhmittely (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Maa: Alankomaat

Lisätiedot: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

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

Oikeusperusta:

Direktiivi 2009/81/EY

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunniste: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 64200000 Televiestintäpalvelut

Optiot:

Optoiden kuvaus: 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. Suorituspaikka

Postiosoite: Oude Veerweg 1
Postitoimipaikka: Zwolle
Postinumero: 8019BE
Maaryhmittely (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Maa: Alankomaat
Lisätiedot: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Suorituspaikka

Postiosoite: Schaardijk 150
Postitoimipaikka: Rotterdam
Postinumero: 3063 NH
Maaryhmittely (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Maa: Alankomaat
Lisätiedot: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 2 Vuodet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 3
Lisätietoja uusimisesta: 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. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): kyllä

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

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Oplossingsvoorstel

Kuvaus: Zie offerteaanvraag

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 30

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Implementatieplan

Kuvaus: Zie offerteaanvraag

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 20

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Zie offerteaanvraag

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Kuvaus: Zie offerteaanvraag

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 40

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: hollanti

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Hankinnan ehdot**Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:**

Tarjouksessa ilmoitettavat alihankintaa koskevat tiedot: Se osuus sopimuksesta, jonka tarjoaja aikoo teettää alihankintana

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Sallittu

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: hollanti

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjoaja voi jättää useamman kuin yhden tarjouksen: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Zie de offerteaanvraag

Salassapitosopimus (NDA) vaaditaan: ei

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Zie de offerte aanvraag

Alihankinta:

Alihankintaa koskevia velvoitteita ei sovelleta.

5.1.15. Menetelmät**Puitejärjestely:**

Ei puitejärjestelyä

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Vitens N.V.

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Vitens N.V.
Rekisterinumero: 05069581
Postiosoite: Oude Veerweg 1
Postitoimipaikka: Zwolle
Postinumero: 8019BE
Maaryhmittely (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Maa: Alankomaat
Yhteyspiste: Henk Strik
Sähköposti: Henk.Strik@vitens.nl
Puhelin: +31653117033
Internetosoite: <https://www.vitens.nl/>
Hankkijaprofiili: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>
Tämän organisaation roolit:
Ostaja
Ryhmänvetäjä
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Rekisterinumero: 82940827
Postiosoite: Walburgstraat 2-4
Postitoimipaikka: Arnhem
Postinumero: 6811 CD
Maaryhmittely (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
Maa: Alankomaat
Sähköposti: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl
Puhelin: +31 883612000
Tämän organisaation roolit:
Muutoksenhakuelin
Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Evides N.V.
Rekisterinumero: 24170650
Yksikkö: Vitens
Postiosoite: Schaardijk 150
Postitoimipaikka: Rotterdam
Postinumero: 3063 NH
Maaryhmittely (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Maa: Alankomaat
Sähköposti: henk.strik@vitens.nl
Puhelin: 0653117033
Internetosoite: <https://evides.nl>
Tämän organisaation roolit:
Ostaja

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversionumero: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypinumero: 18

Ilmoituksen lähetyspäivä: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Ilmoituksen lähetyspäivä (eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: hollanti

Ilmoituksen julkaisunumero: 169191-2026

EUVL S -lehden numero: 49/2026

Julkaisupäivä: 11/03/2026