

169191-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services de télécommunications – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Vitens N.V.

Adresse électronique: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Acheteur

Nom officiel: Evides N.V.

Adresse électronique: henk.strik@vitens.nl

L'acheteur est une entité adjudicatrice

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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.

Identifiant de la procédure: 2bc2fcca-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Identifiant interne: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c

Type de procédure: Autre procédure en une seule étape

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64200000 Services de télécommunications

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Oude Veerweg 1

Ville: Zwolle

Code postal: 8019BE

Subdivision pays (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Pays: Pays-Bas

Informations complémentaires: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Schaardijk 150

Ville: Rotterdam

Code postal: 3063 NH

Subdivision pays (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Pays: Pays-Bas

Informations complémentaires: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

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

Base juridique:

Directive 2009/81/CE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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.
Identifiant interne: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 64200000 Services de télécommunications

Options:

Description des 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. Lieu d'exécution

Adresse postale: Oude Veerweg 1

Ville: Zwolle
Code postal: 8019BE
Subdivision pays (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Pays: Pays-Bas
Informations complémentaires: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Lieu d'exécution

Adresse postale: Schaardijk 150
Ville: Rotterdam
Code postal: 3063 NH
Subdivision pays (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Pays: Pays-Bas
Informations complémentaires: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Durée estimée

Durée: 2 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3
Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

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

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Oplossingsvoorstel

Description: Zie offerteaanvraag

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

Critère:

Type: Qualité

Nom: Implementatieplan

Description: Zie offerteaanvraag

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

Critère:

Type: Qualité

Description: Zie offerteaanvraag

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Prix

Nom: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Description: Zie offerteaanvraag

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: néerlandais

Date limite de demande d'informations complémentaires: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00)

Heure de l'Europe occidentale, GMT

Adresse des documents de marché: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Indication obligatoire de la sous-traitance: La part du marché que le soumissionnaire a l'intention de sous-traiter

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Zie de offerteaanvraag

Un accord de confidentialité est requis: non

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Arrangement financier: Zie de offerte aanvraag

Sous-traitance:

Il n'y a pas d'obligation de sous-traitance.

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Vitens N.V.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Vitens N.V.

Numéro d'enregistrement: 05069581

Adresse postale: Oude Veerweg 1

Ville: Zwolle

Code postal: 8019BE

Subdivision pays (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Henk Strik

Adresse électronique: Henk.Strik@vitens.nl

Téléphone: +31653117033

Adresse internet: <https://www.vitens.nl/>

Profil de l'acheteur: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Chef de groupe

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Numéro d'enregistrement: 82940827

Adresse postale: Walburgstraat 2-4

Ville: Arnhem

Code postal: 6811 CD

Subdivision pays (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Pays: Pays-Bas

Adresse électronique: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl

Téléphone: +31 883612000

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Evides N.V.

Numéro d'enregistrement: 24170650

Département: Vitens

Adresse postale: Schaardijk 150

Ville: Rotterdam

Code postal: 3063 NH

Subdivision pays (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Pays: Pays-Bas

Adresse électronique: henk.strik@vitens.nl

Téléphone: 0653117033

Adresse internet: <https://evides.nl>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 18

Date d'envoi de l'avis: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais

Numéro de publication de l'avis: 169191-2026

Numéro de publication au JO S: 49/2026

Date de publication: 11/03/2026