

169191-2026 - Verseny

Hollandia – Távközlési szolgáltatások – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: Vitens N.V.

E-mail-cím: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Vevő

Hivatalos név: Evides N.V.

E-mail-cím: henk.strik@vitens.nl

Az ajánlatkérő szervezet közszolgáltató ajánlatkérő

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: 2bc2fcca-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Belső azonosító: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c

Az eljárás típusa: Egyéb egyszakaszos eljárás

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 64200000 Távközlési szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Postacím: Oude Veerweg 1

Város: Zwolle

Irányítószám: 8019BE

Ország alegysége (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Ország: Hollandia
További információk: Zie offerte aanvraag

2.1.2. A teljesítés helye

Postacím: Schaardijk 150
Város: Rotterdam
Irányítószám: 3063 NH
Ország aleggysége (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Ország: Hollandia
További információk: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Általános információk

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

Jogalap:

2009/81/EK irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten
Leírás: 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.
Belső azonosító: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés
Fő osztályozás (cpv): 64200000 Távközlési szolgáltatások

Opciók:

A lehetőségek leírása: 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. A teljesítés helye

Postacím: Oude Veerweg 1
Város: Zwolle
Írányítószám: 8019BE
Ország alegysége (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Ország: Hollandia
További információk: Zie offerte aanvraag

5.1.2. A teljesítés helye

Postacím: Schaardijk 150
Város: Rotterdam
Írányítószám: 3063 NH
Ország alegysége (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Ország: Hollandia
További információk: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 2 Évek

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 3

További információk a megújításról: 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. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Nem kell megadni

Ebben a közbeszerzésben kis- és középvállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: igen

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

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: Oplossingsvoorstel

Leírás: Zie offerteaanvraag

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 30

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: Implementatieplan

Leírás: Zie offerteaanvraag

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 20

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Zie offerteaanvraag

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 10

Kritérium:

Típus: Ár

Megnevezés: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Leírás: Zie offerteaanvraag

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 40

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: holland
Határidő kiegészítő információk bekéréséhez: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

A közbeszerzési dokumentumok címe: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek**A benyújtás feltételei:**

Az alvállalkozásba adás kötelező feltüntetése: A szerződés azon aránya, amelyet az ajánlattevő alvállalkozásba kíván adni

Elektronikus benyújtás: Megengedett

A benyújtásra használható cím: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: holland
Fokozott biztonságú vagy minősített elektronikus aláírás vagy bélyegző kötelező (a 910/2014 /EU rendeletben foglaltakkal összhangban)

Változatok: Nem megengedett

Az ajánlattevők több ajánlatot nyújthatnak be: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: Zie de offerteaanvraag

Titoktartási megállapodásra van szükség: nem

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

Pénzügyi megállapodás: Zie de offerte aanvraag

Alvállalkozás:

Alvállalkozásba adásra vonatkozó kötelezettség nem áll fenn.

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek**Keretmegállapodás:**

Nincs keretmegállapodás

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 20 dagen, zie offerteaanvraag

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: Vitens N.V.

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: Vitens N.V.

Regisztrációs szám: 05069581

Postacím: Oude Veerweg 1

Város: Zwolle

Irányítószám: 8019BE

Ország alegysége (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Ország: Hollandia

Kapcsolattartó pont: Henk Strik

E-mail-cím: Henk.Strik@vitens.nl

Telefonszám: +31653117033

Internetcím: <https://www.vitens.nl/>

Az ajánlatkérő szervezet profilja: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

E szervezet szerepei:

Vevő

Csoportvezető

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Regisztrációs szám: 82940827

Postacím: Walburgstraat 2-4

Város: Arnhem

Irányítószám: 6811 CD

Ország alegysége (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Ország: Hollandia

E-mail-cím: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl

Telefonszám: +31 883612000

E szervezet szerepei:

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

8.1. ORG-0003

Hivatalos név: Evides N.V.

Regisztrációs szám: 24170650

Szervezeti egység: Vitens

Postacím: Schaardijk 150

Város: Rotterdam

Irányítószám: 3063 NH

Ország alegysége (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Ország: Hollandia

E-mail-cím: henk.strik@vitens.nl

Telefonszám: 0653117033

Internetcím: <https://evides.nl>

E szervezet szerepei:

Vevő

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 18

A hirdetmény megküldésének dátuma: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

Hirdetmény megküldésének dátuma (az eSender rendszerben): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: holland

A hirdetmény közzétételi száma: 169191-2026

HL S kiadás száma: 49/2026

A közzététel dátuma: 11/03/2026