

507238-2026 - Mededinging

Nederland – Telefoonbeantwoordingsdiensten – Beheer en hosting Nationaal Storingsnummer
OJ S 139/2026 22/07/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Netbeheer Nederland

E-mail: secretariaat@netbeheernederland.nl

Rechtsvorm van de koper: Entiteit met bijzondere of uitsluitende rechten

Activiteit van de aanbestedende instantie: Activiteiten in relatie tot elektriciteit

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Beheer en hosting Nationaal Storingsnummer

Beschrijving: 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

Identificatiecode van de procedure: a4cd5b97-2e8e-42e9-ab62-5d66f1dca9f2

Interne identificatiecode: SL200726

Type procedure: Niet-openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Zie Selectieleidraad

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten, 72415000 Verlenen van host-diensten voor websites

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/25/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Geen perceelindeling: het betreft 1 Opdracht

Beschrijving: Zie Selectieleidraad Zie Selectieleidraad

Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 64214200 Telefooncentralediensten, 72415000 Verlenen van host-diensten voor websites

Opties:

Beschrijving van de opties: Zie Selectieleidraad

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 36 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 5

Overige informatie over verlengingen: Netbeheer Nederland kan vijfmaal met één jaar verlengen: zie Selectieleidraad.

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 0

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kosten

Naam: Het betreft de Selectiefase: gunningscriteria zijn nu nvt

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 100

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 03/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434175>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/434175>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 24/08/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Zie Selectieleidraad

Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist: ja

Nadere inlichtingen over de geheimhoudingsovereenkomst: Dit betreft een geheimhoudingsovereenkomst in de Gunningsfase: zie Selectieleidraad

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

Financiële regeling: -

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Netbeheer Nederland - Netbeheer Nederland

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Netbeheer Nederland

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Netbeheer Nederland

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Netbeheer Nederland

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Netbeheer Nederland

Registratienummer: 227768864

Afdeling: Netbeheer Nederland

Postadres: Anna van Buerenplein 43

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 DA

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: Vincent Gorissen

E-mail: secretariaat@netbeheernederland.nl

Telefoon: +31 702055000

Internetadres: <http://www.netbeheernederland.nl>

Kopersprofiel: <http://www.netbeheernederland.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Netbeheer Nederland

Postadres: Postbus 90608

Stad: Den Haag

Postcode: 2509LP

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: M Artz

E-mail: secretariaat@netbeheernederland.nl

Telefoon: +31 702055000

Internetadres: <http://www.netbeheernederland.nl/>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 7222e204-ea27-4a6c-a447-dd467f4ac36d - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 17

Verzenddatum van de aankondiging: 20/07/2026 19:33:35 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 507238-2026

Nummer uitgave PB S: 139/2026

Datum van bekendmaking: 22/07/2026