

169191-2026 - Procedura konkurencyjna

Niderlandy – Usługi telekomunikacyjne – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Vitens N.V.

E-mail: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Evides N.V.

E-mail: henk.strik@vitens.nl

Nabywca jest podmiotem zamawiającym

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Opis: 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.

Identifikator procedury: 2bc2fcc4-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Wewnętrzny identyfikator: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcfb6bf3c

Rodzaj procedury: Inna procedura jednoetapowa

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 64200000 Usługi telekomunikacyjne

2.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Oude Veerweg 1

Miejscowość: Zwolle

Kod pocztowy: 8019BE

Podpodział krajowy (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Kraj: Niderlandy

Informacje dodatkowe: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Schaardijk 150

Miejscowość: Rotterdam

Kod pocztowy: 3063 NH

Podpodział krajowy (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Kraj: Nederlandy

Informacje dodatkowe: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

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

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2009/81/WE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 64200000 Usługi telekomunikacyjne

Opcje:

Opis opcji: 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. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Oude Veerweg 1

Miejscowość: Zwolle
Kod pocztowy: 8019BE
Podpodział krajowy (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Kraj: Niderlandy
Informacje dodatkowe: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Schaardijk 150
Miejscowość: Rotterdam
Kod pocztowy: 3063 NH
Podpodział krajowy (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Kraj: Niderlandy
Informacje dodatkowe: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 2 Lata

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 3
Inne informacje o wznowieniu: 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. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Niewymagane

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

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

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Oplossingsvoorstel

Opis: Zie offerteaanvraag

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Implementatieplan

Opis: Zie offerteaanvraag

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Zie offerteaanvraag

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Opis: Zie offerteaanvraag

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 40

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: niderlandzki

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Adres dokumentów zamówienia: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia**Warunki zgłoszenia:**

Obowiązkowe wskazanie podwykonawstwa: Część zamówienia, której realizację oferent zamierza zlecić podwykonawcom

Zgłoszenie elektroniczne: Dozwolone

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania ofert: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Zie de offerteaanvraag

Wymagana jest umowa o poufności: nie

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

Zasady finansowe: Zie de offerte aanvraag

Podwykonawstwo:

Nie ma zastosowania obowiązek podwykonawstwa.

5.1.15. Techniki**Umowa ramowa:**

Brak umowy ramowej

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Informacje o terminach odwołania: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Vitens N.V.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Vitens N.V.

Numer rejestracyjny: 05069581

Adres pocztowy: Oude Veerweg 1

Miejscowość: Zwolle

Kod pocztowy: 8019BE

Podpodział krajowy (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Henk Strik

E-mail: Henk.Strik@vitens.nl

Telefon: +31653117033

Adres strony internetowej: <https://www.vitens.nl/>

Profil nabywcy: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Role tej organizacji:

Nabywca

Lider grupy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Numer rejestracyjny: 82940827

Adres pocztowy: Walburgstraat 2-4

Miejscowość: Arnhem

Kod pocztowy: 6811 CD

Podpodział krajowy (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Kraj: Niderlandy

E-mail: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl

Telefon: +31 883612000

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Evides N.V.

Numer rejestracyjny: 24170650

Departament: Vitens

Adres pocztowy: Schaardijk 150

Miejscowość: Rotterdam

Kod pocztowy: 3063 NH

Podpodział krajowy (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Kraj: Niderlandy

E-mail: henk.strik@vitens.nl

Telefon: 0653117033

Adres strony internetowej: <https://evides.nl>

Role tej organizacji:

Nabywca

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 18

Ogłoszenie – data wysłania: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Ogłoszenie - Data wysłania (eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niderlandzki

Numer publikacji ogłoszenia: 169191-2026

Numer wydania Dz.U. S: 49/2026

Data publikacji: 11/03/2026