

169191-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de telecomunicações – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Vitens N.V.

Correio eletrónico: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Adquirente

Nome oficial: Evides N.V.

Correio eletrónico: henk.strik@vitens.nl

O adquirente é uma entidade adjudicante

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 2bc2fcc4-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Identificador interno: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdc6f6bf3c

Tipo de procedimento: Outro processo de fase única

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64200000 Serviços de telecomunicações

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: Oude Veerweg 1

Cidade: Zwolle

Código postal: 8019BE

Subdivisão do país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

País: Países Baixos

Informações adicionais: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Local de execução

Endereço postal: Schaardijk 150

Cidade: Rotterdam

Código postal: 3063 NH

Subdivisão do país (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

País: Países Baixos

Informações adicionais: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

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

Base jurídica:

Diretiva 2009/81/CE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Descrição: 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.

Identificador interno: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64200000 Serviços de telecomunicações

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Endereço postal: Oude Veerweg 1

Cidade: Zwolle
Código postal: 8019BE
Subdivisão do país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
País: Países Baixos
Informações adicionais: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Local de execução

Endereço postal: Schaardijk 150
Cidade: Rotterdam
Código postal: 3063 NH
Subdivisão do país (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
País: Países Baixos
Informações adicionais: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Duração estimada

Duração: 2 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 3
Mais informações sobre renovações: 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. Valor

Valor estimado, sem IVA: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

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

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Oplossingsvoorstel

Descrição: Zie offerteaanvraag

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Implementatieplan

Descrição: Zie offerteaanvraag

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Zie offerteaanvraag

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Descrição: Zie offerteaanvraag

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 40

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: neerlandês

Prazo para solicitar informações adicionais: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Endereço dos documentos do concurso: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Indicação obrigatória de subcontratação: A parte do contrato que o proponente tenciona subcontratar

Apresentação por via eletrónica: Permitido

Endereço para apresentação: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

É necessária uma assinatura eletrónica avançada ou qualificada ou um selo eletrónico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]

Variantes: Não autorizado

Os proponentes podem apresentar mais do que uma proposta: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Zie de offerteaanvraag

É exigido um acordo de não divulgação: não

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Condições financeiras: Zie de offerte aanvraag

Subcontratação:

Não é aplicável nenhuma obrigação de subcontratação.

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Informações sobre os prazos de recurso: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Vitens N. V.

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Vitens N.V.

Número de registo: 05069581

Endereço postal: Oude Veerweg 1

Cidade: Zwolle

Código postal: 8019BE

Subdivisão do país (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Henk Strik

Correio eletrónico: Henk.Strik@vitens.nl

Telefone: +31653117033

Endereço Internet: <https://www.vitens.nl/>

Perfil do adquirente: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Funções desta organização:

Adquirente

Líder do grupo

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Número de registo: 82940827

Endereço postal: Walburgstraat 2-4

Cidade: Arnhem

Código postal: 6811 CD

Subdivisão do país (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl

Telefone: +31 883612000

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Evides N.V.

Número de registo: 24170650

Departamento: Vitens

Endereço postal: Schaardijk 150

Cidade: Rotterdam

Código postal: 3063 NH

Subdivisão do país (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: henk.strik@vitens.nl

Telefone: 0653117033

Endereço Internet: <https://evides.nl>

Funções desta organização:

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 18

Data de envio do anúncio: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Data de envio do anúncio eSender: 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 169191-2026

N.º de edição do JO S: 49/2026

Data de publicação: 11/03/2026