

169191-2026 - Procedură concurențială

Țările de Jos – Servicii de telecomunicații – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Vitens N.V.

E-mail: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Evides N.V.

E-mail: henk.strik@vitens.nl

Achizitorul este o entitate contractantă

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: 2bc2fcca-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Identificator intern: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcfb6bf3c

Tip de procedură: Altă procedură cu o singură etapă

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 64200000 Servicii de telecomunicații

2.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: Oude Veerweg 1

Localitate: Zwolle

Cod poștal: 8019BE

Subdiviziunea țării (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Țara: Țările de Jos

Informații suplimentare: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: Schaardijk 150

Localitate: Rotterdam

Cod poștal: 3063 NH

Subdiviziunea țării (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Țara: Țările de Jos

Informații suplimentare: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

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

Temei juridic:

Directiva 2009/81/CE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Descriere: 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.
Identificator intern: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 64200000 Servicii de telecomunicații

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. Locul de executare

Adresă poștală: Oude Veerweg 1

Localitate: Zwolle
Cod poștal: 8019BE
Subdiviziunea țării (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Țara: Țările de Jos
Informații suplimentare: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Locul de executare

Adresă poștală: Schaardijk 150
Localitate: Rotterdam
Cod poștal: 3063 NH
Subdiviziunea țării (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Țara: Țările de Jos
Informații suplimentare: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Durata estimată

Durată: 2 Ani

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 3
Alte informații despre reînnoire: 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. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Această procedură de achiziții publice este adecvată și pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri): da

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

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Oplossingsvoorstel

Descriere: Zie offerteaanvraag

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 30

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Implementatieplan

Descriere: Zie offerteaanvraag

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 20

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Zie offerteaanvraag

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Descriere: Zie offerteaanvraag

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 40

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: neerlandeză

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Condițiile achiziției publice**Condiții de depunere:**

Indicarea obligatorie a subcontractării: Partea din contract pe care ofertantul intenționează să o subcontracteze

Depunere electronică: Autorizată

Adresa de depunere: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: neerlandeză

Este nevoie de semnătura sau sigiliul electronic(ă) avansat(ă) sau calificat(ă) [conform definiției din Regulamentul (UE) nr. 910/2014]

Variante: Nu este permisă

Ofertanții pot depune mai multe oferte: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: Zie de offerteaanvraag

Este necesar un acord de confidențialitate: nu

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: da

Acord financiar: Zie de offerte aanvraag

Subcontractare:

Nu se aplică nicio obligație de subcontractare.

5.1.15. Aspecte tehnice**Acord-cadru:**

Niciun acord-cadru

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Vitens N.V.

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Vitens N.V.
Număr de înregistrare: 05069581
Adresă poștală: Oude Veerweg 1
Localitate: Zwolle
Cod poștal: 8019BE
Subdiviziunea țării (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Țara: Țările de Jos
Punct de contact: Henk Strik
E-mail: Henk.Strik@vitens.nl
Telefon: +31653117033
Adresa de internet: <https://www.vitens.nl/>
Profilul achizitorului: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător
Lider de grup
Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Număr de înregistrare: 82940827
Adresă poștală: Walburgstraat 2-4
Localitate: Arnhem
Cod poștal: 6811 CD
Subdiviziunea țării (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
Țara: Țările de Jos
E-mail: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl
Telefon: +31 883612000

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac
Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Evides N.V.
Număr de înregistrare: 24170650
Departament: Vitens
Adresă poștală: Schaardijk 150
Localitate: Rotterdam
Cod poștal: 3063 NH
Subdiviziunea țării (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Țara: Țările de Jos
E-mail: henk.strik@vitens.nl
Telefon: 0653117033
Adresa de internet: <https://evides.nl>

Rolurile acestei organizații:

Informații privind anunțul

Identificatorul/versiunea anunțului: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 18

Data notificării expedierii: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Data de expediere a anunțului eSender: 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: neerlandeză

Numărul de publicare al anunțului: 169191-2026

Numărul ediției JO S: 49/2026

Data publicării: 11/03/2026