

169191-2026 - Súťaž

Holandsko – Telekomunikačné služby – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Vitens N.V.

E-mail: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Evides N.V.

E-mail: henk.strik@vitens.nl

Kupujúci je obstarávateľom

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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.

Identifikátor postupu: 2bc2fcc4-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Interný identifikátor: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdc6f6bf3c

Druh postupu: Iný jednofázový postup

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 64200000 Telekomunikačné služby

2.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: Oude Veerweg 1

Mesto: Zwolle

PSČ: 8019BE

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Krajina: Holandsko

Doplňujúce informácie: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: Schaardijk 150

Mesto: Rotterdam

PSC: 3063 NH

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Krajina: Holandsko

Doplňujúce informácie: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

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

Právny základ:

Smernica 2009/81/ES

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: 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.
Interný identifikátor: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 64200000 Telekomunikačné služby

Možnosti:

Popis možností: 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. Miesto plnenia

Poštová adresa: Oude Veerweg 1

Mesto: Zwolle
PSČ: 8019BE
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Krajina: Holandsko
Doplňujúce informácie: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Miesto plnenia

Poštová adresa: Schaardijk 150
Mesto: Rotterdam
PSČ: 3063 NH
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Krajina: Holandsko
Doplňujúce informácie: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 2 Roky

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 3
Ďalšie informácie o obnovení: 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. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:
Nevyžaduje sa

Toto verejné obstarávanie je vhodné aj pre malé a stredné podniky (MSP): áno

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

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Oplossingsvoorstel

Opis: Zie offerteaanvraag

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 30

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Implementatieplan

Opis: Zie offerteaanvraag

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 20

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Zie offerteaanvraag

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Opis: Zie offerteaanvraag

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 40

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: holandčina

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00)

západoeurópsky čas, GMT

Adresa súťažných podkladov: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Povinné označenie zadávania zákaziek subdodávateľom: Podiel zákazky, ktorý má uchádzač v úmysle zadať subdodávateľom

Elektronické predkladanie: Povolená

Adresa na predkladanie: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: holandčina

Vyžaduje sa zdokonalený alebo kvalifikovaný elektronický podpis alebo elektronická pečať [v zmysle nariadenia (EÚ) č. 910/2014]

Varianty: Nie je povolená

Uchádzači môžu predložiť viac ako jednu ponuku: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: Zie de offerteaanvraag

Vyžaduje sa dohoda o nezverejňovaní informácií: nie

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Mechanizmus financovania: Zie de offerte aanvraag

Zadávanie zákaziek subdodávateľom:

Neuplatňuje sa žiadna subdodávateľská povinnosť.

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Informácie o lehotách na preskúmanie: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Vitens N.V.

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Vitens N.V.

Registračné číslo: 05069581

Poštová adresa: Oude Veerweg 1

Mesto: Zwolle

PSČ: 8019BE

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Krajina: Holandsko

Kontaktné miesto: Henk Strik

E-mail: Henk.Strik@vitens.nl

Telefón: +31653117033

Internetová adresa: <https://www.vitens.nl/>

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

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Vedúci subjekt skupiny

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Registračné číslo: 82940827

Poštová adresa: Walburgstraat 2-4

Mesto: Arnhem

PSČ: 6811 CD

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Krajina: Holandsko

E-mail: kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl

Telefón: +31 883612000

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Evides N.V.

Registračné číslo: 24170650

Oddelenie: Vitens

Poštová adresa: Schaardijk 150

Mesto: Rotterdam

PSČ: 3063 NH

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Krajina: Holandsko

E-mail: henk.strik@vitens.nl

Telefón: 0653117033

Internetová adresa: <https://evides.nl>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 18

Dátum odoslania oznámenia: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Dátum odoslania oznámenia (eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: holandčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 169191-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 49/2026

Dátum uverejnenia: 11/03/2026