

169191-2026 - Konkurrensutsättning

Nederländerna – Telekomunikationsstjänster – 0800/0900 servicenummerdiensten en 088
bedrijfsnummerdiensten

OJ S 49/2026 11/03/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Vitens N.V.

E-postadress: Henk.Strik@vitens.nl

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Evides N.V.

E-postadress: henk.strik@vitens.nl

Köparen är en upphandlande enhet

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 2bc2fcc4-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef

Intern identifierare: c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c

Typ av förfarande: Annat förfarande i ett steg

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 64200000 Telekomunikationsstjänster

2.1.2. Leveransplats

Postadress: Oude Veerweg 1

Ort: Zwolle

Postnummer: 8019BE

Del av land (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)

Land: Nederländerna

Kompletterande information: Zie offerte aanvraag

2.1.2. Leveransplats

Postadress: Schaardijk 150

Ort: Rotterdam

Postnummer: 3063 NH

Del av land (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)

Land: Nederländerna

Kompletterande information: Zie offerte aanvraag

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 2 050 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

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

Rättslig grund:

Direktiv 2009/81/EG

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: 0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten

Beskrivning: 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.
Intern identifierare: 6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 64200000 Telekommunikationstjänster

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats

Postadress: Oude Veerweg 1

Ort: Zwolle
Postnummer: 8019BE
Del av land (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Land: Nederländerna
Kompletterande information: Zie offerte aanvraag

5.1.2. Leveransplats

Postadress: Schaardijk 150
Ort: Rotterdam
Postnummer: 3063 NH
Del av land (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Land: Nederländerna
Kompletterande information: Zie offerte aanvraag

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 2 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 3
Ytterligare information om förlängningar: 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. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 2 050 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingen är också lämplig för små och medelstora företag: ja

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

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Oplossingsvoorstel

Beskrivning: Zie offerteaanvraag

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 30

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Implementatieplan

Beskrivning: Zie offerteaanvraag

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 20

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Zie offerteaanvraag

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Fictieve total cost of ownership over 8 jaar

Beskrivning: Zie offerteaanvraag

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 40

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: nederländska

Sista dag för att begära kompletterande information: 20/04/2026 21:55:00 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Obligatorisk information om underleverantörer: Den del av kontraktet som leverantören har för avsikt att lägga ut på underentreprenad.

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <https://s2c.mercell.com/today/201530>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: nederländska

Avancerad eller kvalificerad elektronisk underskrift eller stämpel (enligt definitionen i förordning (EU) nr 910/2014) krävs

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 01/05/2026 21:59:00 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Zie de offerteaanvraag

Sekretessavtal krävs: nej

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

Ekonomiska arrangemang: Zie de offerte aanvraag

Anlitande av underleverantör:

Det finns ingen skyldighet att lägga ut en del av kontraktet på underentreprenad.

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

Information om tidsfrist för prövning: 20 dagen, zie offerteaanvraag

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Vitens N.V.

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Vitens N.V.
Registreringsnummer: 05069581
Postadress: Oude Veerweg 1
Ort: Zwolle
Postnummer: 8019BE
Del av land (NUTS): Noord-Overijssel (NL211)
Land: Nederländerna
Kontaktpunkt: Henk Strik
E-postadress: Henk.Strik@vitens.nl
Tfn: +31653117033
Webbadress: <https://www.vitens.nl/>
Köparprofil: <https://s2c.mercell.com/buyer/1898>

Den här organisationens roller:

Upphandlare
Gruppledare
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Registreringsnummer: 82940827
Postadress: Walburgstraat 2-4
Ort: Arnhem
Postnummer: 6811 CD
Del av land (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
Land: Nederländerna
E-postadress: kortgeding arnhem@rechtspraak.nl
Tfn: +31 883612000

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation
Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Evides N.V.
Registreringsnummer: 24170650
Avdelning: Vitens
Postadress: Schaardijk 150
Ort: Rotterdam
Postnummer: 3063 NH
Del av land (NUTS): Groot-Rijnmond (NL366)
Land: Nederländerna
E-postadress: henk.strik@vitens.nl
Tfn: 0653117033

Webbadress: <https://evides.nl>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 18

Avsändningsdatum för meddelandet: 10/03/2026 00:40:44 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 10/03/2026 00:44:19 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska

Meddelandets publiceringsnummer: 169191-2026

EUT S-nummer: 49/2026

Publiceringsdatum: 11/03/2026