1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Vitens N.V.
Activiteit van de aanbestedende instantie:	Watergerelateerde activiteiten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Klantcontactcenter voor storingen en calamiteiten
Beschrijving:	Het doel van deze aanbesteding is te komen tot een Raamovereenkomst met één opdrachtnemer voor het aannemen van storingen buiten de reguliere werktijden van Vitens (werkdagen van 07:00-19:00 uur). De storingsafhandeling is onderdeel van 365/24/7 dienstverlening van Vitens. Deze Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving, zijnde de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding, heeft uitgebracht. Door middel van deze aanbesteding wenst Vitens: • De 365/24/7 bereikbaarheid voor klanten om een storing te kunnen melden te continueren; • de kwaliteit en afhandeling van de inkomende storingen snel en deskundig te verhelpen; • De klanttevredenheid te garanderen.
Identificatiecode van de procedure:	e255cf3c-408a-4fe9-a0c9-bfac981329b2
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79511000 Telefoonbedieningsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	5 200 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/25/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden:	Aankondiging
Corruptie:	Zie aanbestedingsdocumenten
Fraude:	Zie aanbestedingsdocumenten
Witwassen van geld of financiering van terrorisme :	Zie aanbestedingsdocumenten

Deelname aan een

Rijksoverheid

criminele organisatie:	Zie aanbestedingsdocumenten
Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten:	Zie aanbestedingsdocumenten
Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel:	Zie aanbestedingsdocumenten
Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van milieurecht:	Zie aanbestedingsdocumenten
Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van arbeidsrecht:	Zie aanbestedingsdocumenten
Vervalsing van de mededinging:	Zie aanbestedingsdocumenten
Belangenconflict als gevolg van deelneming aan de aanbestedingsprocedure:	Zie aanbestedingsdocumenten
Niet-nakoming van verplichtingen op grond van louter nationale uitsluitingsgronden:	Zie aanbestedingsdocumenten
Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van socialezekerheidsbijdragen :	Zie aanbestedingsdocumenten
Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van belastingen:	Zie aanbestedingsdocumenten
Staking van bedrijfsactiviteiten:	Zie aanbestedingsdocumenten
Faillissement:	Zie aanbestedingsdocumenten
Regeling met schuldeisers:	Zie aanbestedingsdocumenten
Insolventie:	Zie aanbestedingsdocumenten
Activa beheerd door vereffenaar:	Zie aanbestedingsdocumenten
Met faillissement vergelijkbare toestand uit hoofde van nationale recht :	Zie aanbestedingsdocumenten

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Klantcontactcenter voor storingen en calamiteiten
Beschrijving:	Het doel van deze aanbesteding is te komen tot een Raamovereenkomst met één opdrachtnemer voor het aannemen van storingen buiten de reguliere werktijden van Vitens (werkdagen van 07:00-19:00 uur). De storingsafhandeling is onderdeel van 365/24/7 dienstverlening van Vitens. Deze Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving, zijnde de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding, heeft uitgebracht. Door middel van deze aanbesteding wenst Vitens: • De 365/24/7

Rijksoverheid

	bereikbaarheid voor klanten om een storing te kunnen melden te continueren; • de kwaliteit en afhandeling van de inkomende storingen snel en deskundig te verhelpen; • De klanttevredenheid te garanderen.

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79511000 Telefoonbedieningsdiensten
Aanvullende classificatie (cpv):	79512000 Telefonisch informatiecentrum

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland
Overal in het desbetreffende land	
Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum:	01/02/2026
Einddatum van de duur:	31/01/2028

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	6
Overige informatie over verlengingen:	De te sluiten Raamovereenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar, vanaf 01-02-2026 tot en met 31-01-2028. Hierna worden 6 verlengopties van elk 12 maanden opgenomen in de Raamovereenkomst. De maximale looptijd van de Raamovereenkomst is derhalve acht (8) jaar. Hierna eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	5 200 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname:	Deelname is niet voorbehouden.
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	neen

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria:	Aankondiging
Criterium:	Inschrijving in een handelsregister
Beschrijving:	Zie offerteaanvraag
Criterium:	Andere economische of financiële eisen
Beschrijving:	Zie offerteaanvraag
Criterium:	Inschrijving in een relevant beroepsregister
Beschrijving:	Zie offerteaanvraag

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://s2c.mercell.com/today/154566

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Rijksoverheid

Elektronische indiening:	Toegestaan
Adres voor indiening:	https://s2c.mercell.com/today/154566
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	12/09/2025 10:00 +00:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	90 Dag

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven:	Nog niet bekend
Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht:	Zie aanbestedingsdocumenten
Financiële regeling:	n.v.t.

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers:	1

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Informatie over de termijnen voor beroep:	Conform AW 2012
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Vitens N.V.

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Vitens N.V.
Registratienummer:	05069581
Postadres:	Oude Veerweg 1
Stad:	Zwolle
Postcode:	8019BE
Onderverdeling land (NUTS):	Noord-Overijssel (NL211)

Rijksoverheid

Land:	Nederland
Contactpunt:	Rick de Lange
E-mail:	rick.delange@vitens.nl
Telefoon:	+31626146286
Internetadres:	https://www.vitens.nl/
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/1898

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Registratienummer:	82940827
Postadres:	Walburgstraat 2-4
Stad:	Arnhem
Postcode:	6811 CD
Onderverdeling land (NUTS):	Arnhem/Nijmegen (NL226)
Land:	Nederland
E-mail:	kortgeding.arnhem@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883612000

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	23143a68-1318-4fae-a49b-bc56a222d2c8 - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	25/06/2025 10:19 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	25/06/2025 10:19 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid