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
Eerdere aankondiging:	23143a68-1318-4fae-a49b-bc56a222d2c8-01
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

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

Rijksoverheid

	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.

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

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

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.

6. Resultaten

Rijksoverheid

Maximumwaarde van de raamovereenkomsten in deze aankondiging:	6 760 000 Euro
Waarde bij benadering van de raamovereenkomsten:	5 200 000 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Raamovereenkomst:

Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	6 760 000 Euro
Opnieuw geraamde waarde van de raamovereenkomst:	5 200 000 Euro

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	VHD B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	T154566
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
De inschrijving is gerangschikt:	ja
De inschrijving is een variant:	neen
Onderaanneming:	Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	Vitens_2025_0055
Datum van sluiting van het contract:	05/11/2025

6.1.4 Statistische informatie

Samenvatting van de door de koper ontvangen beroepen:

Aantal klagers:	0

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	4

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Vitens N.V.
Registratienummer:	05069581
Postadres:	Oude Veerweg 1
Stad:	Zwolle
Postcode:	8019BE

Rijksoverheid

Onderverdeling land (NUTS):	Noord-Overijssel (NL211)
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

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	VHD B.V.
Omvang van de ondernemer:	Groot
Registratienummer:	70546436
Postadres:	Keulenstraat 6
Stad:	Deventer
Postcode:	7418ET
Onderverdeling land (NUTS):	Zuidwest-Overijssel (NL212)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Peter Varenkamp
E-mail:	p.varenkamp@vhd.nl
Telefoon:	06 11 333000

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	96229d42-f169-4e0b-8887-d91e00289b90 - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Rijksoverheid

Verzenddatum van de aankondiging:	06/11/2025 14:41 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	06/11/2025 14:43 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid