1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Vitens N.V.

1.1 Koper

Officiële naam: Evides N.V.

De koper is een aanbestedende instantie

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten
Beschrijving:	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.
Identificatiecode van de procedure:	2bc2fcca-e6c4-4074-9793-4ac353d346ef
Interne identificatiecode:	c7cbd8c9-c4fc-4f89-98b8-82bdcbf6bf3c
Type procedure:	Andere procedure in één fase

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Postadres:	Oude Veerweg 1
Stad:	Zwolle
Postcode:	8019BE
Onderverdeling land (NUTS):	Noord-Overijssel (NL211)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie offerte aanvraag

2.1.2 Plaats van uitvoering

Postadres:	Schaardijk 150
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3063 NH
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie offerte aanvraag

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	2 050 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

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

Rijksoverheid

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2009/81/EG

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	0800/0900 servicenummerdiensten en 088 bedrijfsnummerdiensten
Beschrijving:	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.
Interne identificatiecode:	6d8eb4dc-fa85-431b-8845-62f64358769a

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	64200000 Telecommunicatiediensten
Opties:	
Beschrijving van de opties:	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 Plaats van uitvoering

Postadres:	Oude Veerweg 1
Stad:	Zwolle
Postcode:	8019BE
Onderverdeling land (NUTS):	Noord-Overijssel (NL211)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie offerte aanvraag

5.1.2 Plaats van uitvoering

Postadres:	Schaardijk 150
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3063 NH
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Aanvullende informatie:	Zie offerte aanvraag

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	2 Jaar

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	3
	De overeenkomsten zullen worden aangegaan voor de duur van twee jaar. Vitens en

Rijksoverheid

Overige informatie over verlengingen:	Evides hebben drie opties van verlenging van de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden voor twee jaar.
5.1.5 Waarde	
Geraamde waarde exclusief btw:	2 050 000 Euro
5.1.6 Algemene informatie	
Voorbehouden deelname:	Deelname is niet voorbehouden.
De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld:	Niet vereist
Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's):	ja
Aanvullende informatie:	De in 5.1.5 genoemde contractwaarde is een schatting over de maximale duur van 8 jaar.
5.1.9 Selectiecriteria	
Bronnen van selectiecriteria:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
5.1.10 Gunningscriteria	
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Oplossingsvoorstel
Beschrijving:	Zie offerteaanvraag
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Implementatieplan
Beschrijving:	Zie offerteaanvraag
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Beschrijving:	Zie offerteaanvraag
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	10
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Fictieve total cost of ownership over 8 jaar
Beschrijving:	Zie offerteaanvraag
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)

Rijksoverheid

Gunningscriterium numerieke waarde:	40

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn:	Nederlands
Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	20/04/2026 21:55 +00:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://s2c.mercell.com/today/201530

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Verplichte vermelding van onderaanneming:	Het gedeelte van de opdracht dat de inschrijver voornemens is in onderaanneming te geven
Elektronische indiening:	Toegestaan
Adres voor indiening:	https://s2c.mercell.com/today/201530
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Varianten:	Niet toegestaan
Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	01/05/2026 21:59 +00:00
Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven:	Neen
Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht:	Zie de offerteaanvraag
Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist:	neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing:	neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	ja
Financiële regeling:	Zie de offerte aanvraag
Onderaanneming:	

Geen verplichting tot onderaanneming.

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor

Rijksoverheid

beroepsprocedures:	Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem
Informatie over de termijnen voor beroep:	20 dagen, zie offerteaanvraag
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Vitens N.V.
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Rechtbank Gelderland, Locatie Arnhem

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)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Henk Strik
E-mail:	Henk.Strik@vitens.nl
Telefoon:	+31653117033
Internetadres:	https://www.vitens.nl/
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/1898

Rollen van deze organisatie:

Koper

Groepsleider

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

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1 ORG-0003

Officiële naam:	Evides N.V.
Registratienummer:	24170650
Afdeling:	Vitens
Postadres:	Schaardijk 150
Stad:	Rotterdam

Rijksoverheid

Postcode:	3063 NH
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
E-mail:	henk.strik@vitens.nl
Telefoon:	0653117033
Internetadres:	https://evides.nl
Rollen van deze organisatie:	

Koper

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	b9646d38-e521-4a72-92a2-d1c9260b4d21 - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	10/03/2026 00:40 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	10/03/2026 00:44 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid