

391600-2026 - Състезателна процедура

Нидерландия – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Ministerie van Algemene Zaken

Електронна поща: teaminkoop@minaz.nl

Правна категория на купувача: Орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Описание: Dienst Publiek en Communicatie (DPC) zoekt een Opdrachtnemer voor de uitvoering van de contactfunctie via het publieksinformatienummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt gemiddeld € 1.900.000 exclusief btw per jaar, derhalve € 11.400.000 exclusief btw over een looptijd van zes jaar.

Идентификатор на процедурата: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Вътрешен идентификатор: 201865001.024.003

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Допълнителна класификация (cprv): 64200000 Далекосъобщителни услуги, 79510000

Услуги, предоставени чрез телефон

2.1.2. Място на изпълнение

Държава: Нидерландия

На всяко място в дадена държава

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Описание: Dienst Publiek en Communicatie (DPC) zoekt een Opdrachtnemer voor de uitvoering van de contactfunctie via het publieksinformatienummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt gemiddeld € 1.900.000 exclusief btw per jaar, derhalve € 11.400.000 exclusief btw over een looptijd van zes jaar. Вътрешен идентификатор: 1

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

Допълнителна класификация (cpv): 64200000 Далекосъобщителни услуги, 79510000 Услуги, предоставени чрез телефон

Варианти:

Описание на опциите: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Място на изпълнение

Държава: Нидерландия

На всяко място в дадена държава

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 72 Месеци

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Organisatie en personele inzet

Описание: Organisatie en personele inzet

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 27

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Kwaliteit en procesinrichting

Описание: Kwaliteit en procesinrichting

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 23

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht

Описание: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 12

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Описание: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Implementatie en transitiebeheersing

Описание: Implementatie en transitiebeheersing

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 8

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Voorlichterstarief

Описание: Voorlichterstarief

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 20

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Краен срок за искане на допълнителна информация: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)
източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: нидерландски

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 2 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) източноевропейско време,
централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не
Изисква се споразумение за неразкриване на информация: да
Допълнителна информация за споразумението за неразкриване на информация: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst
Електронно фактуриране: Задължително
Ще се използва електронно поръчване: не
Ще се използва електронно плащане: не

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Rijksinkoop Samenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване) : Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Организация, която получава заявленията за участие: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Регистрационен номер: 1543030

Пощенски адрес: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Град: Den Haag

Пощенски код: 2500 EA

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Държава: Нидерландия

Звено за контакт: Rozemarijn Everts

Електронна поща: contact.ris@rijksoverheid.nl

Телефон: +31 0707585678

Интернет адрес: <https://www.rijksinkoop Samenwerking.nl/>

Други звена за контакт:

Официално наименование: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Пощенски адрес: Prins Clauslaan 60

Град: Den Haag

Пощенски код: 2595 AJ

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Държава: Нидерландия

Звено за контакт: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Електронна поща: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Телефон: +31 883622200

Интернет адрес: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Роли на тази организация:

Доставчик на услуги в областта на обществените поръчки

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Ministerie van Algemene Zaken

Регистрационен номер: 262176594

Пощенски адрес: Binnenhof 19

Град: Den Haag

Пощенски код: 2513 AA

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Държава: Нидерландия

Електронна поща: teaminkoop@minaz.nl

Телефон: +31 703564367

Факс: +31 618304746

Интернет адрес: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>

Роли на тази организация:

Купувач

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: нидерландски

Номер на публикуване на обявлението: 391600-2026

Номер на броя на ОВ S: 108/2026

Дата на публикуване: 08/06/2026