

493280-2026 - Zadávání

Nizozemsko – Call centra – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 135/2026 16/07/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim - Oznámení oprav
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Ministerie van Algemene Zaken

E-mail: teaminkoop@minaz.nl

Právní forma kupujícího: Ústřední orgán státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Popis: 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.

Identifikátor řízení: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Interní identifikátor: 201865001.024.003

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 64200000 Telekomunikační služby, 79510000 Telefonní služby pro nepřítomné účastníky

2.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Popis: 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.

Interní identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Další klasifikace (cpv): 64200000 Telekomunikační služby, 79510000 Telefonní služby pro nepřítomné účastníky

Možnosti:

Popis možností: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Místo plnění

Země: Nizozemsko

Kdekoli v dané zemi

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 72 Měsíce

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky (ESPD)

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Organisatie en personele inzet

Popis: Organisatie en personele inzet

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 27

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Kwaliteit en procesinrichting

Popis: Kwaliteit en procesinrichting

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 23

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht

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

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 12

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Popis: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 10

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Implementatie en transitiebeheersing

Popis: Implementatie en transitiebeheersing

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 8

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Voorlichterstarief

Popis: Voorlichterstarief

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 20

5.1.11. Zadávací dokumentace

Lhůta pro vyžádání dalších informací: 28/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433280>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433280>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 2 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Požaduje se dohoda o zachování mlčenlivosti: ano

Další informace o dohodě o zachování mlčenlivosti: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Rijksinkoop Samenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum:

Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Organizace přijímající žádosti o účast: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Registrační číslo: 1543030

Poštovní adresa: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Obec: Den Haag

PSČ: 2500 EA

Nižší územní jednotka země (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: Rozemarijn Everts

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefon: +31 0707585678

Internetová adresa: <https://www.rijksinkoop Samenwerking.nl/>

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Poštovní adresa: Prins Clauslaan 60

Obec: Den Haag

PSČ: 2595 AJ

Nižší územní jednotka země (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Země: Nizozemsko

Kontaktní místo: Arrondissementsrechtbank Den Haag

E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefon: +31 883622200

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

Úlohy této organizace:

Poskytovatel služeb v oblasti zadávání zakázek

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Ministerie van Algemene Zaken

Registrační číslo: 262176594
Poštovní adresa: Binnenhof 19
Obec: Den Haag
PSČ: 2513 AA
Nižší územní jednotka země (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Země: Nizozemsko
E-mail: teaminkoop@minaz.nl
Telefon: +31 703564367
Fax: +31 618304746
Internetová adresa: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Úlohy této organizace:
Kupující

10. Změna

Znění předchozího oznámení, které má být změněno

:

5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b-01

Hlavní důvod změny

:

Informace aktualizovány

Popis

:

Aanpassing deadline vragen indienen NVI 2

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: bf9a3f41-2f86-4801-8613-0a7dcfc2c628 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 14/07/2026 15:50:19 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: nizozemština

Číslo zveřejnění oznámení: 493280-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 135/2026

Datum zveřejnění: 16/07/2026