

391600-2026 - Konkurrencevilkår

Nederlandene – Callcenter – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Ministerie van Algemene Zaken

E-mail: teaminkoop@minaz.nl

Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Intern ID: 201865001.024.003

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 64200000 Telekommunikation, 79510000 Telefonpasning

2.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene

Hvor som helst i det pågældende land

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Beskrivelse: 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.
Intern ID: 1

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

Supplerende klassifikation (cpv): 64200000 Telekommunikation, 79510000 Telefonpasning

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene

Hvor som helst i det pågældende land

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 72 Måneder

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Ikke påkrævet

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Organisatie en personele inzet

Beskrivelse: Organisatie en personele inzet

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 27

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwaliteit en procesinrichting

Beskrivelse: Kwaliteit en procesinrichting

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 23

Kriterium:

Type: Kvalitet

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

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

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 12

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Beskrivelse: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Implementatie en transitiebeheersing

Beskrivelse: Implementatie en transitiebeheersing

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 8

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Voorlichterstarief

Beskrivelse: Voorlichterstarief

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 20

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid,

centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 2 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet

beskæftigelse: Nej

Der kræves en fortrolighedsaftale: ja

Yderligere oplysninger om fortrolighedsaftalen: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Rijksinkoopsamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren:

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne:

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Registreringsnummer: 1543030

Postadresse: Wilhelmina van Pruysenweg 52

By: Den Haag

Postnummer: 2500 EA

Landsdel (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederlandene

Enhed: Rozemarijn Everts

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefon: +31 0707585678

Internetadresse: <https://www.rijksinkoopsamenwerking.nl/>

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadresse: Prins Clauslaan 60

By: Den Haag

Postnummer: 2595 AJ

Landsdel (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederlandene

Enhed: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Telefon: +31 883622200

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

Denne organisations roller:

Udbudssystemleverandør

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Ministerie van Algemene Zaken

Registreringsnummer: 262176594

Postadresse: Binnenhof 19
By: Den Haag
Postnummer: 2513 AA
Landsdel (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederlandene
E-mail: teaminkoop@minaz.nl
Telefon: +31 703564367
Fax: +31 618304746
Internetadresse: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Denne organisations roller:
Køber

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01
Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 16
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk
Bekendtgørelsesnummer: 391600-2026
EUT-S-nummer: 108/2026
Offentliggørelsesdato: 08/06/2026