

391600-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Call-Center – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Ministerie van Algemene Zaken

E-Mail: teaminkoop@minaz.nl

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Interne Kennung: 201865001.024.003

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64200000 Fernmeldedienste, 79510000 Telefonauftragsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Beschreibung: 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. Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64200000 Fernmeldedienste, 79510000 Telefonauftragsdienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 72 Monate

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Organisatie en personele inzet

Beschreibung: Organisatie en personele inzet

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 27

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwaliteit en procesinrichting

Beschreibung: Kwaliteit en procesinrichting

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 23

Kriterium:

Art: Qualität

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

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 12

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Beschreibung: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Implementatie en transitiebeheersing

Beschreibung: Implementatie en transitiebeheersing

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 8

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Voorlichterstarief

Beschreibung: Voorlichterstarief

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 2 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: ja

Zusätzliche Angaben zur Geheimhaltungsvereinbarung: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Rijksinkoopsamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Registrierungsnummer: 1543030

Postanschrift: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Stadt: Den Haag

Postleitzahl: 2500 EA

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Rozemarijn Everts

E-Mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefon: +31 0707585678

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postanschrift: Prins Clauslaan 60

Stadt: Den Haag

Postleitzahl: 2595 AJ

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Kontaktperson: 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>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffungsdienstleister

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Ministerie van Algemene Zaken

Registrierungsnummer: 262176594
Postanschrift: Binnenhof 19
Stadt: Den Haag
Postleitzahl: 2513 AA
Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)
Land: Niederlande
E-Mail: teaminkoop@minaz.nl
Telefon: +31 703564367
Fax: +31 618304746
Internetadresse: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 391600-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 108/2026
Datum der Veröffentlichung: 08/06/2026