

391600-2026 - Licitación

Países Bajos – Centro de llamadas – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Ministerie van Algemene Zaken

Correo electrónico: teaminkoop@minaz.nl

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Identificador interno: 201865001.024.003

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 64200000 Servicios de telecomunicaciones, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Descripción: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 64200000 Servicios de telecomunicaciones, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Opciones:

Descripción de las opciones: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Duración: 72 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Organisatie en personele inzet

Descripción: Organisatie en personele inzet

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 27

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwaliteit en procesinrichting

Descripción: Kwaliteit en procesinrichting

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 23

Criterio:

Tipo: Calidad

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

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 12

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Descripción: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Implementatie en transitiebeheersing

Descripción: Implementatie en transitiebeheersing

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 8

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Voorlichterstarief

Descripción: Voorlichterstarief

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Es necesario un acuerdo de confidencialidad: sí

Información adicional sobre el acuerdo de confidencialidad: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organización que recibe solicitudes de participación: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Número de registro: 1543030

Dirección postal: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Localidad: Den Haag

Código postal: 2500 EA

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Rozemarijn Everts

Correo electrónico: contact.ris@rijksoverheid.nl

Teléfono: +31 0707585678

Dirección de internet: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Dirección postal: Prins Clauslaan 60

Localidad: Den Haag

Código postal: 2595 AJ

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Correo electrónico: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Teléfono: +31 883622200

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

Funciones de esta organización:

Proveedor de servicios de contratación pública

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Ministerie van Algemene Zaken
Número de registro: 262176594
Dirección postal: Binnenhof 19
Localidad: Den Haag
Código postal: 2513 AA
Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
País: Países Bajos
Correo electrónico: teaminkoop@minaz.nl
Teléfono: +31 703564367
Fax: +31 618304746
Dirección de internet: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Funciones de esta organización:
Comprador

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 16
Fecha de envío del anuncio: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés
Número de publicación del anuncio: 391600-2026
Número de la edición del DO S: 108/2026
Fecha de publicación: 08/06/2026