

391600-2026 - Hange

Madalmaad – Kõnekeskusteenused – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Ministerie van Algemene Zaken

E-posti aadress: teaminkoop@minaz.nl

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Sisemine tunnus: 201865001.024.003

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 64200000 Telekommunikatsiooniteenused, 79510000

Telefonivastamisteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Kirjeldus: 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. Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 64200000 Telekommunikatsiooniteenused, 79510000

Telefonivastamisteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 72 Kuud

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Organisatie en personele inzet

Kirjeldus: Organisatie en personele inzet

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 27

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwaliteit en procesinrichting

Kirjeldus: Kwaliteit en procesinrichting

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 23

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 12

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Kirjeldus: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Implementatie en transitiebeheersing

Kirjeldus: Implementatie en transitiebeheersing

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 8

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Voorlichterstarief

Kirjeldus: Voorlichterstarief

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 20

5.1.11. Hankedokumendid

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hollandi keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 2 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Vajalik on konfidentsiaalsuskokkulepe: jah

Lisateave konfidentsiaalsuskokkuleppe kohta: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankes steemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankes steemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registreerimisnumber: 1543030

Postiaadress: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Linn: Den Haag

Sihtnumber: 2500 EA

Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: Rozemarijn Everts

E-posti aadress: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefon: +31 0707585678

Internetiaadress: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postiaadress: Prins Clauslaan 60

Linn: Den Haag

Sihtnumber: 2595 AJ

Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: Arrondissementsrechtbank Den Haag

E-posti aadress: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefon: +31 883622200

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

Selle organisatsiooni rollid:

Tugiteenuse osutaja

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Ministerie van Algemene Zaken

Registreerimisnumber: 262176594

Postiaadress: Binnenhof 19

Linn: Den Haag
Sihtnumber: 2513 AA
Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Riik: Madalmaad
E-posti aadress: teaminkoop@minaz.nl
Telefon: +31 703564367
Faks: +31 618304746
Internetiaadress: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Selle organisatsiooni rollid:
Hankija

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 16
Teate saatmise kuupäev: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hollandi keel
Teate avaldamise number: 391600-2026
ELT S väljaande number: 108/2026
Avaldamise kuupäev: 08/06/2026