

568228-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Centre d'appels – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 157/2026 17/08/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Ministerie van Algemene Zaken

Adresse électronique: teaminkoop@minaz.nl

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Description: 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.

Identifiant de la procédure: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Identifiant interne: 201865001.024.003

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 64200000 Services de télécommunications, 79510000

Services de répondeur téléphonique

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Description: 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.
Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature complémentaire (cpv): 64200000 Services de télécommunications, 79510000 Services de répondeur téléphonique

Options:

Description des options: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Durée: 72 Mois

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: Organisatie en personele inzet

Description: Organisatie en personele inzet

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 27

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwaliteit en procesinrichting

Description: Kwaliteit en procesinrichting

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 23

Critère:

Type: Qualité

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

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 12

Critère:

Type: Qualité

Nom: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Description: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

Nom: Implementatie en transitiebeheersing

Description: Implementatie en transitiebeheersing

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 8

Critère:

Type: Prix

Nom: Voorlichterstarief

Description: Voorlichterstarief

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 20/08/2026 17:00:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/436275>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/436275>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 2 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Un accord de confidentialité est requis: oui

Informations complémentaires sur l'accord de confidentialité: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non
Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Rijksinkoop samenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Rijksinkoop samenwerking (RIS)

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Rijksinkoop samenwerking (RIS)

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Rijksinkoop samenwerking (RIS)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Rijksinkoop samenwerking (RIS)

Numéro d'enregistrement: 1543030

Adresse postale: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Ville: Den Haag

Code postal: 2500 EA

Subdivision pays (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Rozemarijn Everts

Adresse électronique: contact.ris@rijksoverheid.nl

Téléphone: +31 0707585678

Adresse internet: <https://www.rijksinkoop samenwerking.nl/>

Autres points de contact:

Nom officiel: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Adresse postale: Prins Clauslaan 60

Ville: Den Haag

Code postal: 2595 AJ

Subdivision pays (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Adresse électronique: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Téléphone: +31 883622200

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

Rôles de cette organisation:

Prestataire de services de passation de marché

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation chargée des procédures de recours
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. **ORG-0002**

Nom officiel: Ministerie van Algemene Zaken
Numéro d'enregistrement: 262176594
Adresse postale: Binnenhof 19
Ville: Den Haag
Code postal: 2513 AA
Subdivision pays (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Pays: Pays-Bas
Adresse électronique: teaminkoop@minaz.nl
Téléphone: +31 703564367
Télécopieur: +31 618304746
Adresse internet: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier
:
bf9a3f41-2f86-4801-8613-0a7dcfc2c628-01
Principale raison du changement
:
Mise à jour d'informations
Description
:
Extra vragenronde toegevoegd

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 072f7e4e-2079-46fd-b1c1-db5689ef9bb6 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 13/08/2026 16:30:04 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais
Numéro de publication de l'avis: 568228-2026
Numéro de publication au JO S: 157/2026
Date de publication: 17/08/2026