

391600-2026 - Iomaíocht

An Ísiltír – Call centre – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Ministerie van Algemene Zaken

R-phost: teaminkoop@minaz.nl

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Cur síos: 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.

Aitheantóir an nós imeachta: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Aitheantóir inmheánach: 201865001.024.003

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

Aicmiú breise (cpv): 64200000 Telecommunications services, 79510000 Telephone-answering services

2.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Ísiltír

Aon áit sa tír áirithe

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

Teideal: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Cur síos: 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.

Aitheantóir inmheánach: 1

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

Aicmiú breise (cpv): 64200000 Telecommunications services, 79510000 Telephone-answering services

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Ísiltír

Aon áit sa tír áirithe

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 72 Míonna

5.1.5. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ní theastaítear

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

5.1.7. Soláthar straitéiseach

Aidhm an tsoláthair straitéisigh: Níl soláthar straitéiseach i gceist

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Organisatie en personele inzet

Cur síos: Organisatie en personele inzet

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 27

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Kwaliteit en procesinrichting

Cur síos: Kwaliteit en procesinrichting

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 23

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

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

Cur síos: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 12

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Cur síos: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 10

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Implementatie en transitiebeheersing

Cur síos: Implementatie en transitiebeheersing

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 8

Critéar:

Cineál: Praghas

Ainm: Voorlichterstarief

Cur síos: Voorlichterstarief

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 20

5.1.11. Doiciméid soláthair

Sprioc-am chun eolas breise a iarraidh: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Ollainnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 2 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Tá gá le comhaontú neamhnochta: tá

Eolas breise faoin gcomhaontú neamhnochta: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Sonrascú leictreonach: Éigeantach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear fócaíocht leictreonach: níl

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Uimhir chlárúcháin: 1543030

Seoladh poist: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Baile: Den Haag

Cód poist: 2500 EA

Foroinn tíre (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Tír: An Ísiltír

Pointe teagmhála: Rozemarijn Everts

R-phost: contact.ris@rijksoverheid.nl

Teil.: +31 0707585678

Seoladh idirlín: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Pointí teagmhála eile:

Ainm oifigiúil: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Seoladh poist: Prins Clauslaan 60

Baile: Den Haag

Cód poist: 2595 AJ

Foroinn tíre (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Tír: An Ísiltír

Pointe teagmhála: Arrondissementsrechtbank Den Haag

R-phost: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Teil.: +31 883622200

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

Róil na heagraíochta seo:

Soláthraí seirbhísí an tsoláthair

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht a fhaigheann iarratais ar rannpháirtíocht

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Ministerie van Algemene Zaken
Uimhir chlárúcháin: 262176594
Seoladh poist: Binnenhof 19
Baile: Den Haag
Cód poist: 2513 AA
Foroinn tíre (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Tír: An Ísiltír
R-phost: teaminkoop@minaz.nl
Teil.: +31 703564367
Facs: +31 618304746
Seoladh idirlín: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Róil na heagraíochta seo:
Ceannaitheoir

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01
Cineál na foirme: lomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le Conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 16
Dáta seolta an fhógra: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Ollainnis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 391600-2026
Uimhir eagráin IO S: 108/2026
Dáta foilsithe: 08/06/2026