

391600-2026 - Nadmetanje

Nizozemska – Pozivni centar – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Ministerie van Algemene Zaken

E-pošta: teaminkoop@minaz.nl

Pravni oblik kupca: Središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Interna identifikacijska oznaka: 201865001.024.003

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 64200000 Telekomunikacijske usluge, 79510000 Usluge odgovaranja na telefon

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenoj zemlji

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Dodatna klasifikacija (cpv): 64200000 Telekomunikacijske usluge, 79510000 Usluge odgovaranja na telefon

Opcije:

Opis opcija: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenoj zemlji

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 72 Mjeseci

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Organizatie en personele inzet

Opis: Organizatie en personele inzet

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 27

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwaliteit en procesinrichting

Opis: Kwaliteit en procesinrichting

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 23

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 12

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Opis: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Implementatie en transitiebeheersing

Opis: Implementatie en transitiebeheersing

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 8

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Voorlichterstarief

Opis: Voorlichterstarief

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 20

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: nizozemski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 2 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Potreban je sporazum o povjerljivosti podataka: da

Dodatne informacije o sporazumu o povjerljivosti podataka: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Rijksinkoopssamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite):

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registracijski broj: 1543030

Poštanska adresa: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Grad: Den Haag

Poštanski broj: 2500 EA

Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: Rozemarijn Everts

E-pošta: contact.ris@rijksoverheid.nl

Tel.: +31 0707585678

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Poštanska adresa: Prins Clauslaan 60

Grad: Den Haag

Poštanski broj: 2595 AJ

Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: Arrondissementsrechtbank Den Haag

E-pošta: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Tel.: +31 883622200

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

Uloge ove organizacije:

Pružatelj usluga javne nabave

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Ministerie van Algemene Zaken
Registracijski broj: 262176594
Poštanska adresa: Binnenhof 19
Grad: Den Haag
Poštanski broj: 2513 AA
Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Zemlja: Nizozemska
E-pošta: teaminkoop@minaz.nl
Tel.: +31 703564367
Faks: +31 618304746
Internet: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Uloge ove organizacije:
Kupac

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: nizozemski
Broj objave obavijesti: 391600-2026
Broj izdanja SL S-a: 108/2026
Datum objave: 08/06/2026