

493280-2026 - Gara

Paesi Bassi – Centro di raccolta delle chiamate – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 135/2026 16/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario - Avviso di rettifica

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Ministerie van Algemene Zaken

E-mail: teaminkoop@minaz.nl

Forma giuridica del committente: Autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Identificativo interno: 201865001.024.003

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 64200000 Servizi di telecomunicazione, 79510000 Servizi di segreteria telefonica

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Descrizione: 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. Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Classificazione aggiuntiva (cpv): 64200000 Servizi di telecomunicazione, 79510000 Servizi di segreteria telefonica

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

5.1.3. Durata stimata

Durata: 72 Mesi

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Organisatie en personele inzet

Descrizione: Organisatie en personele inzet

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 27

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwaliteit en procesinrichting

Descrizione: Kwaliteit en procesinrichting

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 23

Criterio:

Tipo: Qualità

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

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 12

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Descrizione: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Implementatie en transitiebeheersing

Descrizione: Implementatie en transitiebeheersing

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 8

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Voorlichterstarief

Descrizione: Voorlichterstarief

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 28/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433280>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433280>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: neerlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 2 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

È richiesto un accordo di non divulgazione: sì

Informazioni supplementari sull'accordo di non divulgazione: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Numero di registrazione: 1543030

Indirizzo postale: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Località: Den Haag

Codice postale: 2500 EA

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Rozemarijn Everts

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefono: +31 0707585678

Indirizzo internet: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Altri referenti:

Nome ufficiale: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Indirizzo postale: Prins Clauslaan 60

Località: Den Haag

Codice postale: 2595 AJ

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Telefono: +31 883622200

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

Ruoli di questa organizzazione:

Prestatore di servizi in materia di appalti

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Ministerie van Algemene Zaken
Numero di registrazione: 262176594
Indirizzo postale: Binnenhof 19
Località: Den Haag
Codice postale: 2513 AA
Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Paese: Paesi Bassi
E-mail: teaminkoop@minaz.nl
Telefono: +31 703564367
Fax: +31 618304746
Indirizzo internet: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Ruoli di questa organizzazione:
Committente

10. Modifica

Versione dell'avviso precedente da modificare
:
5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b-01
Motivo principale della modifica
:
Aggiornamento informazioni
Descrizione
:
Aanpassing deadline vragen indienen NVI 2

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: bf9a3f41-2f86-4801-8613-0a7dcfc2c628 - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Sottotipo di avviso: 16
Data di trasmissione dell'avviso: 14/07/2026 15:50:19 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: neerlandese
Numero di pubblicazione dell'avviso: 493280-2026
Numero dell'edizione della GU S: 135/2026
Data di pubblicazione: 16/07/2026