

734396-2026 - Konkurss

Nīderlande – Personāla, tostarp pagaidu personāla, nodrošināšanas pakalpojumi – Inhuur
Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)

OJ S 206/2026 23/10/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms - Izmaiņu paziņojums
Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Gemeente Veenendaal

E-pasts: inkoopbureau@veenendaal.nl

Pircēja juridiskais statuss: Reģionāla iestāde

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Inhuur Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)

Apraksts: Gemeente Veenendaal schrijft een Europese openbare aanbesteding uit voor de inhuur van tijdelijk personeel (t/m schaal 8) ten behoeve van het Klantcontactcentrum.

Telefonie vormt de primaire inzetbehoefte; burgerzaken vormt een secundair, aanvullend inzetgebied. Gevraagd wordt een vaste flexpool van 6 tot 10 medewerkers, paraat voor snelle inzet bij ziekte, vacatures of piekdrukke. De opdracht wordt gegund aan één opdrachtnemer middels een raamovereenkomst met een initiële looptijd van twee jaar, met de mogelijkheid tot drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar door de gemeente. Een vaste flexpool van 6 tot 10 medewerkers (tijdelijk personeel, schaal 1 tot en met 8), met telefonie als primaire en burgerzaken als secundaire inzetbehoefte binnen het Klantcontactcentrum. De initiële looptijd bedraagt twee jaar, met de mogelijkheid tot drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar door de gemeente (maximale looptijd vijf jaar). De maximale financiële contractwaarde over de volledige looptijd inclusief verlengingen bedraagt € 1.250.708,25 (exclusief btw). Gemeente Veenendaal heeft geen afnameverplichting; aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Procedūras identifikators: 39605402-bb6d-43f6-9ace-c8ef58995435

Iekšējais identifikators: 2026/1509

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79620000 Personāla, tostarp pagaidu personāla, nodrošināšanas pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 79621000 Biroja personāla nodrošināšanas pakalpojumi

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)

Valsts: Nīderlande

Papildu informācija: Veenendaal

2.1.4. Vispārīga informācija

Papildu informācija: De nota van inlichtingen van 21 oktober is vervangen door een gecorrigeerde versie. De inhoud van de vragen en antwoorden is ongewijzigd. De planning en de overige voorwaarden van de procedure blijven ongewijzigd.

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

Nosaukums: Inhuur Personeel Klantcontactcentrum (t/m schaal 8)

Apraksts: Gemeente Veenendaal schrijft een Europese openbare aanbesteding uit voor de inhuur van tijdelijk personeel (t/m schaal 8) ten behoeve van het Klantcontactcentrum.

Telefonie vormt de primaire inzetbehoefte; burgerzaken vormt een secundair, aanvullend inzetgebied. Gevraagd wordt een vaste flexpool van 6 tot 10 medewerkers, paraat voor snelle inzet bij ziekte, vacatures of piekdrukke. De opdracht wordt gegund aan één opdrachtnemer middels een raamovereenkomst met een initiële looptijd van twee jaar, met de mogelijkheid tot drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar door de gemeente. Een vaste flexpool van 6 tot 10 medewerkers (tijdelijk personeel, schaal 1 tot en met 8), met telefonie als primaire en burgerzaken als secundaire inzetbehoefte binnen het Klantcontactcentrum. De initiële looptijd bedraagt twee jaar, met de mogelijkheid tot drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar door de gemeente (maximale looptijd vijf jaar). De maximale financiële contractwaarde over de volledige looptijd inclusief verlengingen bedraagt € 1.250.708,25 (exclusief btw). Gemeente Veenendaal heeft geen afnameverplichting; aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Iekšējais identifikators: 1

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79620000 Personāla, tostarp pagaidu personāla, nodrošināšanas pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 79621000 Biroja personāla nodrošināšanas pakalpojumi

Iespējas:

Opciju apraksts: De opdracht kan door Gemeente Veenendaal eenzijdig maximaal driemaal worden verlengd met telkens één jaar, na de initiële looptijd van twee jaar. Verlenging vindt uitsluitend plaats bij gebleken goede uitvoering, op basis van periodieke evaluaties. Aan de verlengingsoptie kunnen geen rechten worden ontleend.

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)

Valsts: Nīderlande

Papildu informācija: Veenendaal

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 60 Mēneši

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 3

Cita informācija par pārjaunojumiem: Drie eenzijdige verlengingen van telkens één jaar, uitsluitend bij gebleken goede uitvoering op basis van periodieke evaluaties. De maximale looptijd inclusief alle verlengingen bedraagt daarmee vijf jaar (60 maanden), tot en met 29 februari 2032.

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Netiek prasīts iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

5.1.7. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: Kvaliteitscriterium 1: Kwaliteit uitzendkrachten

Apraksts: Voor gemeente Veenendaal is het van essentieel belang dat de Opdrachtnemer zorgt dat de uitzendkracht kwaliteit levert, goed wordt ondersteund en dat een consistente dienstverlening en kennisborging worden gewaarborgd binnen het Klantcontactcentrum.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 20

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: Kvaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam

Apraksts: Naast de kwaliteit van de ingezette uitzendkrachten (kwaliteitscriterium 1) en het praktisch handelingsvermogen tijdens de uitvoering (kwaliteitscriterium 3), hecht gemeente Veenendaal waarde aan een zorgvuldige start van de samenwerking en een heldere organisatorische inrichting daarvan.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 15

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: Kvaliteitscriterium 3: Uitvoeringstoets flexibele inzet en risicobeheersing (live casus)

Apraksts: Dit gunningscriterium toetst het vermogen van de Inschrijver om, bij verlies van ingeplande capaciteit tijdens de uitvoering van de opdracht, de dienstverlening binnen het Klantcontactcentrum te borgen. De toets vindt plaats door middel van een live gesprek aan de hand van een tijdens het gesprek uit te reiken casus, en meet het praktisch handelingsvermogen van de Inschrijver.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 25

Kritērijs:

Veids: Cena

Nosaukums: Prijs per medewerker (omrekenfactor)

Apraksts: Uitsluitend het all-in tarief exclusief reiskosten, uitgedrukt in de omrekenfactor conform het Prijzenblad (Bijlage 6).

Kategorija piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 40

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Termiņš papildu informācijas pieprasīšanai: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Centrāleiropas laiks, Rietumeiropas vasaras laiks

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445821>

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445821>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: holandiešu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Varianti: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 01/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Centrāleiropas laiks, Rietumeiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 2 Mēneši

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 01/12/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Centrāleiropas laiks, Rietumeiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Pamat nolīgums bez konkursa atsākšanas

Maksimālais dalībnieku skaits: 1

Pamat nolīguma darbības ilguma pamatojums: De maximale looptijd van 60 maanden (5 jaar) overschrijdt de standaardtermijn van vier jaar voor een raamovereenkomst (art. 2.140 Aanbestedingswet 2012). Dit is gemotiveerd vanuit de aard van de dienstverlening: gezien de vereiste screening (VOG), geheimhoudingsverklaring en inwerktijd voor toegang tot gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP), vergt iedere wisseling van opdrachtnemer een substantiële aanlooperperiode. Een langere looptijd beperkt het aantal van dergelijke transitie momenten en waarborgt zo de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan het Klantcontactcentrum van gemeente Veenendaal.

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Starpniecības jeb mediācijas organizācija: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Pārskatīšanas organizācija: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Gemeente Veenendaal

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Gemeente Veenendaal - Rechtbank Midden-Nederland

Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus: Gemeente Veenendaal

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Gemeente Veenendaal

Reģistrācijas numurs: 60446038

Pasta adrese: Raadhuisplein 1

Pilsēta: Veenendaal

Pasta indekss: 3901 GA

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)

Valsts: Nīderlande

Kontaktpunkts: Khatera K Chin

E-pasts: inkoopbureau@veenendaal.nl

Tālrunis: +31 318538538

Interneta adrese: <http://www.veenendaal.nl>

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Rechtbank Midden-Nederland

Pasta adrese: Vrouwe Justitiaplein 1

Pilsēta: Utrecht

Pasta indekss: 3511 EX

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)

Valsts: Nīderlande

E-pasts: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Interneta adrese: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Rechtbank Midden-Nederland

Pasta adrese: Vrouwe Justitiaplein 1

Pilsēta: Utrecht

Pasta indekss: 3511 EX

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)

Valsts: Nīderlande

E-pasts: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Interneta adrese: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Rechtbank Midden-Nederland

Pasta adrese: Vrouwe Justitiaplein 1

Pilsēta: Utrecht

Pasta indekss: 3511 EX

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Utrecht (NL350)

Valsts: Nīderlande

E-pasts: Civiel.RB-MNL.utrecht@rechtspraak.nl

Interneta adrese: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Midden-Nederland>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru
Organizācija, kas saņem dalības pieprasījumus
Pārskatīšanas organizācija
Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru
Starptautības jeb mediācijas organizācija

10. Izmaiņas

Paziņojuma versija, kurā veicamas izmaiņas: 41391599-11e8-4c76-a053-7d95fd604ad0-01
Galvenais izmaiņu iemesls: Informācija atjaunināta
Apraksts: De nota van inlichtingen van 21 oktober is vervangen door een gecorrigeerde versie.
De inhoud van de vragen en antwoorden is ongewijzigd. De planning en de overige
voorwaarden van de procedure blijven ongewijzigd.

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 35637ee6-c0ca-4af6-b46b-ba206c34aa5c - 01
Veidlapas tips: Konkurss
Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms
Paziņojuma apakšveids: 16
Paziņojuma nosūtīšanas datums: 22/10/2026 14:22:48 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks,
Centrāleiropas vasaras laiks
Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: holandiešu valoda
Paziņojuma publikācijas numurs: 734396-2026
OV S sērijas izdevuma numurs: 206/2026
Publicēšanas datums: 23/10/2026