

568228-2026 - Procedura konkurencyjna

Niderlandy – Centrum obsługi klienta – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 157/2026 17/08/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Ministerie van Algemene Zaken

E-mail: teaminkoop@minaz.nl

Status prawny nabywcy: Instytucja administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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.

Identyfikator procedury: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Wewnętrzny identyfikator: 201865001.024.003

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 64200000 Usługi telekomunikacyjne, 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

2.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Niderlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 64200000 Usługi telekomunikacyjne, 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

Opcje:

Opis opcji: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Nederlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 72 Miesiące

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Niewymagane

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Organisatie en personele inzet

Opis: Organisatie en personele inzet

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 27

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwaliteit en procesinrichting

Opis: Kwaliteit en procesinrichting

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 23

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 12

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Opis: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Implementatie en transitiebeheersing

Opis: Implementatie en transitiebeheersing

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 8

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Voorlichterstarief

Opis: Voorlichterstarief

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 20/08/2026 17:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/436275>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/436275>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania ofert: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 2 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Wymagana jest umowa o poufności: tak

Dodatkowe informacje na temat umowy o poufności: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Rijksinkoopsamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie

zamówienia: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych:

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Numer rejestracyjny: 1543030

Adres pocztowy: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Miejscowość: Den Haag

Kod pocztowy: 2500 EA

Podpodział krajowy (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Rozemarijn Everts

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefon: +31 0707585678

Adres strony internetowej: <https://www.rijksinkoopsamenwerking.nl/>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Adres pocztowy: Prins Clauslaan 60

Miejscowość: Den Haag

Kod pocztowy: 2595 AJ

Podpodział krajowy (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Telefon: +31 883622200

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

Role tej organizacji:

Podmiot świadczący usługi w zakresie zamówień

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Ministerie van Algemene Zaken
Numer rejestracyjny: 262176594
Adres pocztowy: Binnenhof 19
Miejscowość: Den Haag
Kod pocztowy: 2513 AA
Podpodział krajowy (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Kraj: Niderlandy
E-mail: teaminkoop@minaz.nl
Telefon: +31 703564367
Faks: +31 618304746
Adres strony internetowej: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Role tej organizacji:
Nabywca

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana

:

bf9a3f41-2f86-4801-8613-0a7dcfc2c628-01

Główny powód zmiany

:

Aktualizacja informacji

Opis

:

Extra vragenronde toegevoegd

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 072f7e4e-2079-46fd-b1c1-db5689ef9bb6 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 13/08/2026 16:30:04 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niderlandzki

Numer publikacji ogłoszenia: 568228-2026

Numer wydania Dz.U. S: 157/2026

Data publikacji: 17/08/2026