

391600-2026 - Concurso

Países Baixos – Centro de chamadas – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Ministerie van Algemene Zaken

Correio eletrónico: teaminkoop@minaz.nl

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Identificador interno: 201865001.024.003

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 64200000 Serviços de telecomunicações, 79510000 Serviços de atendimento de telefones

2.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Descrição: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Classificação adicional (cpv): 64200000 Serviços de telecomunicações, 79510000 Serviços de atendimento de telefones

Opções:

Descrição das opções: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

5.1.3. Duração estimada

Duração: 72 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Organisatie en personele inzet

Descrição: Organisatie en personele inzet

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 27

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwaliteit en procesinrichting

Descrição: Kwaliteit en procesinrichting

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 23

Critério:

Tipo: Qualidade

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

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 12

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Descrição: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Implementatie en transitiebeheersing

Descrição: Implementatie en transitiebeheersing

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 8

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Voorlichterstarief

Descrição: Voorlichterstarief

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 2 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

É exigido um acordo de não divulgação: sim

Informações adicionais sobre o acordo de não divulgação: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Faturação eletrónica: Necessário
Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não
Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organização que recebe pedidos de participação: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Número de registo: 1543030

Endereço postal: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Cidade: Den Haag

Código postal: 2500 EA

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Rozemarijn Everts

Correio eletrónico: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefone: +31 0707585678

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Endereço postal: Prins Clauslaan 60

Cidade: Den Haag

Código postal: 2595 AJ

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Correio eletrónico: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefone: +31 883622200

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

Funções desta organização:

Prestador de serviços no domínio da contratação pública

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Ministerie van Algemene Zaken

Número de registo: 262176594

Endereço postal: Binnenhof 19

Cidade: Den Haag

Código postal: 2513 AA

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: teaminkoop@minaz.nl

Telefone: +31 703564367

Fax: +31 618304746

Endereço Internet: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>

Funções desta organização:

Adquirente

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 391600-2026

N.º de edição do JO S: 108/2026

Data de publicação: 08/06/2026