

568228-2026 - Procedură concurențială

Țările de Jos – Centre de apel – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 157/2026 17/08/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard - Anunț de schimbare Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Ministerie van Algemene Zaken

E-mail: teaminkoop@minaz.nl

Forma juridică a achizitorului: Autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Identificator intern: 201865001.024.003

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 64200000 Servicii de telecomunicații, 79510000 Servicii de secretariat telefonic

2.1.2. Locul de executare

Țara: Țările de Jos

Oriunde în țara respectivă

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Descriere: 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.

Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

Clasificare suplimentară (cpv): 64200000 Servicii de telecomunicații, 79510000 Servicii de secretariat telefonic

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Locul de executare

Țara: Țările de Jos

Oriunde în țara respectivă

5.1.3. Durata estimată

Durată: 72 Luni

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Organizatie en personele inzet

Descriere: Organizatie en personele inzet

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 27

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Kwaliteit en procesinrichting

Descriere: Kwaliteit en procesinrichting

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 23

Criteriu:

Tip: Calitate

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

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 12

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Descriere: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Implementatie en transitiebeheersing

Descriere: Implementatie en transitiebeheersing

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 8

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Voorlichterstarief

Descriere: Voorlichterstarief

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 20

5.1.11. Documentele achiziției

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 20/08/2026 17:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/436275>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/436275>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: neerlandeză

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 2 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Este necesar un acord de confidențialitate: da

Informații suplimentare privind acordul de confidențialitate: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronica: nu

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizația care primește cererile de participare: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Număr de înregistrare: 1543030

Adresă poștală: Wilhelmina van Pruysenweg 52

Localitate: Den Haag

Cod poștal: 2500 EA

Subdiviziunea țării (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: Rozemarijn Everts

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefon: +31 0707585678

Adresa de internet: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Adresă poștală: Prins Clauslaan 60

Localitate: Den Haag

Cod poștal: 2595 AJ

Subdiviziunea țării (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Telefon: +31 883622200

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

Rolurile acestei organizații:

Furnizor de servicii de achiziție

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care primește cererile de participare

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Ministerie van Algemene Zaken
Număr de înregistrare: 262176594
Adresă poștală: Binnenhof 19
Localitate: Den Haag
Cod poștal: 2513 AA
Subdiviziunea țării (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Țara: Țările de Jos
E-mail: teaminkoop@minaz.nl
Telefon: +31 703564367
Fax: +31 618304746
Adresa de internet: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Rolurile acestei organizații:
Cumpărător

10. Modificare

Versiunea anunțului anterior care urmează să fie modificată

:

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

Principalul motiv al modificării

:

Informații actualizate

Descriere

:

Extra vragenronde toegevoegd

Informații privind anunțul

Identificatorul/versiunea anunțului: 072f7e4e-2079-46fd-b1c1-db5689ef9bb6 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 13/08/2026 16:30:04 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: neerlandeză

Numărul de publicare al anunțului: 568228-2026

Numărul ediției JO S: 157/2026

Data publicării: 17/08/2026