

391600-2026 - Súťaž

Holandsko – Stredisko hovorov – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Ministerie van Algemene Zaken

E-mail: teaminkoop@minaz.nl

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Orgán ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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.

Identifikátor postupu: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Interný identifikátor: 201865001.024.003

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 64200000 Telekomunikačné služby, 79510000 Služby cez telefón

2.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Holandsko

Kdekoľvek v danej krajine

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: 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.

Interný identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 64200000 Telekomunikačné služby, 79510000 Služby cez telefón

Možnosti:

Popis možností: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Holandsko

Kdekoľvek v danej krajine

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 72 Mesiace

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Nevyžaduje sa

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Organisatie en personele inzet

Opis: Organisatie en personele inzet

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 27

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Kwaliteit en procesinrichting

Opis: Kwaliteit en procesinrichting

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 23

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 12

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Opis: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Implementatie en transitiebeheersing

Opis: Implementatie en transitiebeheersing

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 8

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Voorlichterstarief

Opis: Voorlichterstarief

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 20

5.1.11. Súťažné podklady

Lehota na vyžiadanie doplňujúcich informácií: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Adresa súťažných podkladov: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: holandčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 2 Mesiace

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Dátum otvorenia: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Vyžaduje sa dohoda o nezverejňovaní informácií: áno

Doplňujúce informácie o dohode o nezverejňovaní informácií: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: nie

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Rijksinkoopsamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania:

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Registračné číslo: 1543030

Poštová adresa: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Mesto: Den Haag

PSČ: 2500 EA

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Krajina: Holandsko

Kontaktné miesto: Rozemarijn Everts

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefón: +31 0707585678

Internetová adresa: <https://www.rijksinkoopsamenwerking.nl/>

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Poštová adresa: Prins Clauslaan 60

Mesto: Den Haag

PSČ: 2595 AJ

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Krajina: Holandsko

Kontaktné miesto: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Telefón: +31 883622200

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

Roly tejto organizácie:

Poskytovateľ obstarávacích služieb

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia prijímajúca žiadosti o účasť

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Ministerie van Algemene Zaken
Registračné číslo: 262176594
Poštová adresa: Binnenhof 19
Mesto: Den Haag
PSČ: 2513 AA
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Krajina: Holandsko
E-mail: teaminkoop@minaz.nl
Telefón: +31 703564367
Fax: +31 618304746
Internetová adresa: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Roly tejto organizácie:
Kupujúci

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01
Typ formulára: Súťaž
Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim
Podtyp oznámenia: 16
Dátum odoslania oznámenia: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,
stredoeurópsky letný čas
Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: holandčina
Číslo uverejnenia oznámenia: 391600-2026
Číslo vydania série S úradného vestníka: 108/2026
Dátum uverejnenia: 08/06/2026