

391600-2026 - Javni razpis

Nizozemska – Klicni center – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Ministerie van Algemene Zaken

E-naslov: teaminkoop@minaz.nl

Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikator postopka: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Notranji identifikator: 201865001.024.003

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klasifikacija (cpv): 64200000 Telekomunikacijske storitve, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja

2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska

Kjer koli v določeni državi

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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.

Notranji identifikator: 1

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

Dodatna klasifikacija (cpv): 64200000 Telekomunikacijske storitve, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja

Možnosti:

Opis možnosti: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska

Kjer koli v določeni državi

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 72 Meseci

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Organizatie en personele inzet

Opis: Organizatie en personele inzet

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 27

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Kwaliteit en procesinrichting

Opis: Kwaliteit en procesinrichting

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 23

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht
Opis: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)
Številka v merilu za oddajo: 12

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen
Opis: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)
Številka v merilu za oddajo: 10

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Implementatie en transitiebeheersing
Opis: Implementatie en transitiebeheersing
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)
Številka v merilu za oddajo: 8

Merilo:

Vrsta: Cena

Ime: Voorlichterstarief
Opis: Voorlichterstarief
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)
Številka v merilu za oddajo: 20

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno
Naslov za predložitev: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>
Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nizozemščina
Elektronski katalog: Ni dovoljeno
Variantne ponudbe: Ni dovoljeno
Rok za prejem ponudb: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 2 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne
Zahteva se sporazum o nerazkrivanju podatkov: da
Dodatne informacije o sporazumu o nerazkrivanju podatkov: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst
Elektronsko izdajanje računov: Obvezno
Uporabljen bo elektronsko naročanje: ne
Uporabljen bo elektronsko plačevanje: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registrska številka: 1543030

Poštni naslov: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Mesto: Den Haag

Poštna številka: 2500 EA

Podregija države (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Država: Nizozemska

Kontaktna točka: Rozemarijn Everts

E-naslov: contact.ris@rijksoverheid.nl

Tel.: +31 0707585678

Spletni naslov: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Druge kontaktne točke:

Uradno ime: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Poštni naslov: Prins Clauslaan 60

Mesto: Den Haag

Poštna številka: 2595 AJ

Podregija države (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Država: Nizozemska

Kontaktna točka: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Tel.: +31 883622200

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

Vloge te organizacije:

Izvajalec storitev javnega naročanja

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Ministerie van Algemene Zaken
Registrska številka: 262176594
Poštni naslov: Binnenhof 19
Mesto: Den Haag
Poštna številka: 2513 AA
Podregija države (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Država: Nizozemska
E-naslov: teaminkoop@minaz.nl
Tel.: +31 703564367
Faks: +31 618304746
Spletni naslov: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>
Vloge te organizacije:
Kupec

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 16
Datum pošiljanja obvestila: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nizozemščina
Številka objave obvestila: 391600-2026
Številka izdaje UL S: 108/2026
Datum objave: 08/06/2026