

391600-2026 - Konkurrensutsättning

Nederländerna – Teletjänstcentral – Contactfunctie Rijksoverheid 1400

OJ S 108/2026 08/06/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Ministerie van Algemene Zaken

E-postadress: teaminkoop@minaz.nl

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: d4908056-011c-47c6-a423-7fe756be743b

Intern identifierare: 201865001.024.003

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 64200000 Telekommunikationstjänster, 79510000

Telefonsvarartjänster

2.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 1 900 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Beskrivning: 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.
Intern identifierare: 1

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 64200000 Telekommunikationstjänster, 79510000

Telefonsvarartjänster

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Herzieningsclausule in het beschrijvend document

5.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 72 Månader

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 1 900 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Organisatie en personele inzet

Beskrivning: Organisatie en personele inzet

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 27

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Kwaliteit en procesinrichting

Beskrivning: Kwaliteit en procesinrichting

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 23

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 12

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Beskrivning: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Implementatie en transitiebeheersing

Beskrivning: Implementatie en transitiebeheersing

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 8

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Voorlichterstarief

Beskrivning: Voorlichterstarief

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 20

5.1.11. Upphandlingsdokument

Sista dag för att begära kompletterande information: 21/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/428016>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 08/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 2 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 08/09/2026 12:15:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Sekretessavtal krävs: ja

Kompletterande information om sekretessavtalet: Zie PVE. Volgt bij de uitvoering van de overeenkomst

Elektronisk fakturering: Krävs
Elektronisk beställning kommer att användas: nej
Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisation som mottar anbudsansökningar: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registreringsnummer: 1543030

Postadress: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Ort: Den Haag

Postnummer: 2500 EA

Del av land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: Rozemarijn Everts

E-postadress: contact.ris@rijksoverheid.nl

Tfn: +31 0707585678

Webbadress: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadress: Prins Clauslaan 60

Ort: Den Haag

Postnummer: 2595 AJ

Del av land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Tfn: +31 883622200

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

Den här organisationens roller:

Upphandlingstjänsteleverantör

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. **ORG-0002**

Officiellt namn: Ministerie van Algemene Zaken

Registreringsnummer: 262176594

Postadress: Binnenhof 19

Ort: Den Haag

Postnummer: 2513 AA

Del av land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederländerna

E-postadress: teaminkoop@minaz.nl

Tfn: +31 703564367

Fax: +31 618304746

Webbadress: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/az>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 5a9fd706-2a50-4243-8615-6f390665094b - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 05/06/2026 10:44:51 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska

Meddelandets publiceringsnummer: 391600-2026

EUT S-nummer: 108/2026

Publiceringsdatum: 08/06/2026