

630413-2026 - Konkurrencevilkår

Nederlandene – Telekommunikation – Ondersteunend Facilitair Contactcenter
NederlandWereldwijd (NWW)
OJ S 177/2026 14/09/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Ministerie van Buitenlandse Zaken
E-mail: FSO-Tendering@minbuza.nl
Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed
Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
Beskrivelse: Het ministerie van Buitenlandse Zaken, de Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken, NederlandWereldwijd (NWW) wil een Raamovereenkomst afsluiten met één opdrachtnemer voor de levering van een Facilitair Contactcenter ter ondersteuning van NWW. Het Facilitair Contactcenter ondersteunt NWW bij het afhandelen van eerstelijns klantcontact in het Nederlands en Engels. De dienstverlening bestaat uit een structurele basisbezetting (waakvlam) die gedurende het jaar ondersteuning biedt bij de reguliere dienstverlening, aangevuld met de mogelijkheid de capaciteit flexibel op en af te schalen wanneer de situatie daarom vraagt. Mede gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren, de verwachte toekomstige behoefte en indexeringen, is de omvang van de Opdracht geraamd. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt circa € 750.000,-- exclusief btw per jaar, derhalve € 3.000.000,-- exclusief btw over een looptijd van 4 jaar. De maximale waarde is gesteld op € 6.000.000,--.
Identifikator for proceduren: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a
Intern ID: 201865003.001.143
Udbudsprocedure: Offentligt udbud
Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 64200000 Telekommunikation
Supplerende klassifikation (cpv): 64227000 Integrerede telekommunikationstjenester, 72253000 Help-desk og støttetjenester, 79510000 Telefonpasning

2.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene
Hvor som helst i det pågældende land
Yderligere oplysninger: Wereldwijd

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Beskrivelse: Het ministerie van Buitenlandse Zaken, de Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken, NederlandWereldwijd (NWW) wil een Raamovereenkomst afsluiten met één opdrachtnemer voor de levering van een Facilitair Contactcenter ter ondersteuning van NWW. Het Facilitair Contactcenter ondersteunt NWW bij het afhandelen van eerstelijns klantcontact in het Nederlands en Engels. De dienstverlening bestaat uit een structurele basisbezetting (waakvlam) die gedurende het jaar ondersteuning biedt bij de reguliere dienstverlening, aangevuld met de mogelijkheid de capaciteit flexibel op en af te schalen wanneer de situatie daarom vraagt. Mede gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren, de verwachte toekomstige behoefte en indexeringen, is de omvang van de Opdracht geraamd. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt circa € 750.000,-- exclusief btw per jaar, derhalve € 3.000.000,-- exclusief btw over een looptijd van 4 jaar.

Intern ID: 1

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 64200000 Telekommunikation

Supplerende klassifikation (cpv): 64227000 Integrerede telekommunikationstjenester, 72253000 Help-desk og støttetjenester, 79510000 Telefonpasning

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Geen opties

5.1.2. Udførelsessted

Land: Nederlandene

Hvor som helst i det pågældende land

Yderligere oplysninger: Wereldwijd

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 48 Måneder

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2

Yderligere oplysninger om fornyelser: De Overeenkomst heeft een looptijd van 1 april 2027 tot en met 31 maart 2029. Daarna is er de (eenzijdig door Opdrachtgever uit te oefenen) mogelijkheid tot verlenging zonder wijziging van de totaalprijs. Opdrachtgever verlengt de Overeenkomst maximaal 2 keer voor maximaal van 12 maanden per keer.

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Ikke påkrævet

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Kwaliteit

Beskrivelse: SG1 Uitvoering en ontwikkeling van de dienstverlening 400 SG2 Continuïteit, crisis en opschaling 300 SG3 Implementatie en ingebruikname 200 SG4 Noodvoorziening voor telefonie 100

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 100

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Prijs

Beskrivelse: De prijs voldoet aan alle Eisen uit dit Beschrijvend document en Bijlagen. Ook is de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen. Geeft u wel kortingen, voorwaarden of andere informatie waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling. U geeft al uw prijzen op in euro's en exclusief btw. De Inschrijver die heeft ingeschreven met de laagste "prijs (beoordelingsprijs) per punt" is de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft gedaan.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 0

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Frist for anmodning om yderligere oplysninger: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 4 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej
Elektronisk fakturering: Påkrævet
Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej
Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registreringsnummer: 1543030

Postadresse: Wilhelmina van Pruisenweg 52

By: Den Haag

Postnummer: 2500 EA

Landsdel (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederlandene

Enhed: Matthijs Smildiger

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefon: +31 0707585678

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

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadresse: Prins Clauslaan 60

By: Den Haag

Postnummer: 2595 AJ

Landsdel (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederlandene

Enhed: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Telefon: +31 883622200

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

Denne organisations roller:

Udbudssystemleverandør

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren
Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse
Organisation med ansvar for klager
Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

8.1. **ORG-0002**

Officielt navn: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Registreringsnummer: 5910447

Postadresse: Schedeldoekshaven 101

By: Den Haag

Postnummer: 2511 EM

Landsdel (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederlandene

E-mail: FSO-Tendering@minbuza.nl

Telefon: +31 703486486

Internetadresse: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken>

Denne organisations roller:

Køber

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk

Bekendtgørelsesnummer: 630413-2026

EUT-S-nummer: 177/2026

Offentliggørelsesdato: 14/09/2026