

630413-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Fernmeldedienste – Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)

OJ S 177/2026 14/09/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Ministerie van Buitenlandse Zaken

E-Mail: FSO-Tendering@minbuza.nl

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)

Beschreibung: 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,--.

Kennung des Verfahrens: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a

Interne Kennung: 201865003.001.143

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64200000 Fernmeldedienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64227000 Integrierte Fernmeldedienstleistungen, 72253000

Help-Desk und Unterstützungsdienste, 79510000 Telefonauftragsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Wereldwijd

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 64200000 Fernmeldedienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64227000 Integrierte Fernmeldedienstleistungen, 72253000

Help-Desk und Unterstützungsdienste, 79510000 Telefonauftragsdienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Geen opties

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Wereldwijd

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 48 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: 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. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwaliteit

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 100

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Prijs

Beschreibung: 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.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 0

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 4 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Rijksinkoop Samenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:

Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:

Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Registrierungsnummer: 1543030

Postanschrift: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Stadt: Den Haag

Postleitzahl: 2500 EA

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Matthijs Smildiger

E-Mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefon: +31 0707585678

Internetadresse: <https://www.rijksinkoop Samenwerking.nl/>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postanschrift: Prins Clauslaan 60

Stadt: Den Haag

Postleitzahl: 2595 AJ

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Kontaktperson: 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>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffungsdienstleister

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Registrierungsnummer: 5910447

Postanschrift: Schedeldoekshaven 101

Stadt: Den Haag

Postleitzahl: 2511 EM

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

E-Mail: FSO-Tendering@minbuza.nl

Telefon: +31 703486486

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 630413-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 177/2026

Datum der Veröffentlichung: 14/09/2026