

Netherlands-The Hague: Integrated telecommunications services
OJ S 38/2022 23/02/2022
Contract notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: ministerie van Buitenlandse Zaken dtv UBR|HIS

National registration number: 50555596

Postal address: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Town: Den Haag

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 2595 AN

Country: Netherlands

Contact person: Asha Debidien

E-mail: asha.debidien@rijksoverheid.nl

Internet address(es):

Main address: <https://www.rijksoverheid.nl/contact/contactgids/ministerie-van-buitenlandse-zaken-buza>

Address of the buyer profile: <https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/398166>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=324493&B=CTMSOLUTION

[PID=324493&B=CTMSOLUTION](http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=324493&B=CTMSOLUTION)

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=324493&B=CTMSOLUTION

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.4. Type of the contracting authority

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

MINBZ - EA Overflow en piekopvang contactcenter Nederland Wereldwijd

Reference number: 201865003.001.060

II.1.2.

Main CPV code

64227000 Integrated telecommunications services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Het contactcenter van Nederland Wereldwijd (NWW) wil een deel van het eerstelijns afhandelen van klantcontacten uitbesteden naar een extern contactcenter als een structurele oplossing voor piekopvang bij calamiteiten, voor overflow door seizoenschommelingen, en om een deel van het 'reguliere' volume af te handelen. De Opdracht waarvoor er een Dienstverleningsovereenkomst afgesloten zal worden betreft het eerstelijns beantwoorden en /of routeren van klantcontacten in Nederlands C1 en Engels B2, via minimaal de kanalen call, mail en WhatsApp/Facebook.

NWW zal bij de volgende diensten voor minimaal 30% van het binnenkomende volume uitbesteden naar de Opdrachtnemer:

- Reisadvies
- Hulpverlening bij crisis cq calamiteiten:
- Visa kort verblijf
- Legalisatie van documenten
- Aanvragen reisdocumenten

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 37 000 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description**II.2.2. Additional CPV code(s)**

72253000 Helpdesk and support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL Nederland

II.2.4. Description of the procurement

Het contactcenter van Nederland Wereldwijd (NWW) wil een deel van het eerstelijns afhandelen van klantcontacten uitbesteden naar een extern contactcenter als een structurele oplossing voor piekopvang bij calamiteiten, voor overflow door seizoenschommelingen, en om een deel van het 'reguliere' volume af te handelen. De Opdracht waarvoor er een Dienstverleningsovereenkomst afgesloten zal worden betreft het eerstelijns beantwoorden en /of routeren van klantcontacten in Nederlands C1 en Engels B2, via minimaal de kanalen call, mail en WhatsApp/Facebook.

NWW zal bij de volgende diensten voor minimaal 30% van het binnenkomende volume uitbesteden naar de Opdrachtnemer:

- Reisadvies
- Hulpverlening bij crisis cq calamiteiten:
- Visa kort verblijf
- Legalisatie van documenten
- Aanvragen reisdocumenten

II.2.5.

Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 37 000 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Daarna kunnen we de Overeenkomst (eenzijdig) verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. We verlengen de Overeenkomst maximaal vier keer voor maximaal 12 maanden per keer, tot een maximum van 96 maanden. Na contractjaar één nemen we het besluit voor contractjaar vijf. Na contractjaar twee nemen we het besluit voor contractjaar zes, en zo verder.

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged number of candidates: 3

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Selectieleidraad

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Competitive dialogue

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2.

Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 23/03/2022 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

Date: 25/05/2022

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 06/10/2022

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic ordering will be used

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postal address: Prins Clauslaan 60

Town: Den Haag

Postal code: 2595 AJ

Country: Netherlands

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

Telephone: +31 883622200

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

VI.5. Date of dispatch of this notice

18/02/2022