

630413-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de telecomunicaciones – Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
OJ S 177/2026 14/09/2026
Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Ministerie van Buitenlandse Zaken
Correo electrónico: FSO-Tendering@minbuza.nl
Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal
Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
Descripción: 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,--.
Identificador del procedimiento: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a
Identificador interno: 201865003.001.143
Tipo de procedimiento: Abierto
El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios
Clasificación principal (cpv): 64200000 Servicios de telecomunicaciones
Clasificación adicional (cpv): 64227000 Servicios de telecomunicaciones integradas, 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos
En cualquier parte de un país dado
Información complementaria: Wereldwijd

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Descripción: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64200000 Servicios de telecomunicaciones

Clasificación adicional (cpv): 64227000 Servicios de telecomunicaciones integradas, 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo, 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Opciones:

Descripción de las opciones: Geen opties

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Wereldwijd

5.1.3. Duración estimada

Duración: 48 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwaliteit

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 100

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Prijs

Descripción: 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.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 0

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 4 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organización que recibe solicitudes de participación: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizaciones**8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Número de registro: 1543030

Dirección postal: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Localidad: Den Haag

Código postal: 2500 EA

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Matthijs Smildiger

Correo electrónico: contact.ris@rijksoverheid.nl

Teléfono: +31 0707585678

Dirección de internet: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Dirección postal: Prins Clauslaan 60

Localidad: Den Haag

Código postal: 2595 AJ

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Correo electrónico: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Teléfono: +31 883622200

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

Funciones de esta organización:

Proveedor de servicios de contratación pública

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Número de registro: 5910447

Dirección postal: Schedeldoekshaven 101

Localidad: Den Haag

Código postal: 2511 EM

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Correo electrónico: FSO-Tendering@minbuza.nl

Teléfono: +31 703486486

Dirección de internet: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken>

Funciones de esta organización:

Comprador

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 630413-2026

Número de la edición del DO S: 177/2026

Fecha de publicación: 14/09/2026