

630413-2026 - Hange

**Madalmaad – Telekommunikatsiooniteenused – Ondersteunend Facilitair Contactcenter
NederlandWereldwijd (NWW)
OJ S 177/2026 14/09/2026
Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused**

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Ministerie van Buitenlandse Zaken
E-posti aadress: FSO-Tendering@minbuza.nl
Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutus
Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
Kirjeldus: 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,--.
Menetluse tunnus: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a
Sisemine tunnus: 201865003.001.143
Menetluse liik: Avatud
Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused
Peamine liigitus (cpv): 64200000 Telekommunikatsiooniteenused
Täiendav liigitus (cpv): 64227000 Integreeritud telekommunikatsiooniteenused, 72253000 Konsultatsioonipunkti- ja tugiteenused, 79510000 Telefonivastamisteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad
Kõikjal asjaomases riigis
Lisateave: Wereldwijd

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 64200000 Telekommunikatsiooniteenused

Täiendav liigitus (cpv): 64227000 Integreeritud telekommunikatsiooniteenused, 72253000

Konsultatsioonipunkti- ja tugiteenused, 79510000 Telefonivastamisteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: Geen opties

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Wereldwijd

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 48 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemise ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kvaliteet

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

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 100

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Prijs

Kirjeldus: 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.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 0

5.1.11. Hankedokumendid

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hollandi keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 4 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei
E-arveldamine: Nõutav
Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei
Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmaminikonkursita
Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)
Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)
Registreerimisnumber: 1543030
Postiaadress: Wilhelmina van Pruisenweg 52
Linn: Den Haag
Sihtnumber: 2500 EA
Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Riik: Madalmaad
Kontaktpunkt: Matthijs Smildiger
E-posti aadress: contact.ris@rijksoverheid.nl
Telefon: +31 0707585678
Internetiaadress: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Arrondissementsrechtbank Den Haag
Postiaadress: Prins Clauslaan 60
Linn: Den Haag
Sihtnumber: 2595 AJ
Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Riik: Madalmaad
Kontaktpunkt: Arrondissementsrechtbank Den Haag
E-posti aadress: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefon: +31 883622200
Internetiaadress: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Selle organisatsiooni rollid:

Tugiteenuse osutaja
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta
Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused
Vaidlustusorgan
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Registreerimisnumber: 5910447

Postiaadress: Schedeldoekshaven 101

Linn: Den Haag

Sihtnumber: 2511 EM

Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Riik: Madalmaad

E-posti aadress: FSO-Tendering@minbuza.nl

Telefon: +31 703486486

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

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hollandi keel

Teate avaldamise number: 630413-2026

ELT S väljaande number: 177/2026

Avaldamise kuupäev: 14/09/2026