

630413-2026 - Kilpailu

Alankomaat – Televiestintäpalvelut – Ondersteunend Facilitair Contactcenter

NederlandWereldwijd (NWW)

OJ S 177/2026 14/09/2026

**Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut**

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Sähköposti: FSO-Tendering@minbuza.nl

Ostajan oikeudellinen muoto: Keskushallinnon viranomainen

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)

Kuvaus: 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,--.

Menettelyn tunniste: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a

Sisäinen tunniste: 201865003.001.143

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 64200000 Televiestintäpalvelut

Lisäluokitus (cpv): 64227000 Integroidut televiestintäpalvelut, 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut, 79510000 Puhelinvastaajapalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Alankomaat

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Wereldwijd

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)
Kuvaus: 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.
Sisäinen tunniste: 1

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 64200000 Televiestintäpalvelut

Lisäluokitus (cpv): 64227000 Integroidut televiestintäpalvelut, 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut, 79510000 Puhelinvastaajapalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: Geen opties

5.1.2. Suorituspaikka

Maa: Alankomaat

Missä tahansa tietyn maan alueella

Lisätiedot: Wereldwijd

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 48 Kuukaudet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

Lisätietoja uusimisesta: 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. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5.1.10. Vertailuperusteet**Kriteeri:**

Tyyppi: Laatu

Nimi: Kwaliteit

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 100

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Prijs

Kuvaus: 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.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 0

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Lisätietojen pyytämisen määräaika: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12. Hankinnan ehdot**Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:**

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: hollanti

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 4 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Rijksinkoopsamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio:

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Rekisterinumero: 1543030

Postiosoite: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Postitoimipaikka: Den Haag

Postinumero: 2500 EA

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

Maa: Alankomaat

Yhteyspiste: Matthijs Smildiger

Sähköposti: contact.ris@rijksoverheid.nl

Puhelin: +31 0707585678

Internetosoite: <https://www.rijksinkoopsamenwerking.nl/>

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postiosoite: Prins Clauslaan 60

Postitoimipaikka: Den Haag

Postinumero: 2595 AJ

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

Maa: Alankomaat

Yhteyspiste: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Sähköposti: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Puhelin: +31 883622200

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

Tämän organisaation roolit:

Hankintapalvelujen tarjoaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio
Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio
Muutoksenhakuelin
Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. **ORG-0002**

Virallinen nimi: Ministerie van Buitenlandse Zaken
Rekisterinumero: 5910447
Postiosoite: Schedeldoekshaven 101
Postitoimipaikka: Den Haag
Postinumero: 2511 EM
Maaryhmittely (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Maa: Alankomaat
Sähköposti: FSO-Tendering@minbuza.nl
Puhelin: +31 703486486
Internetosoite: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken>
Tämän organisaation roolit:
Ostaja

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyypinumero: 16
Ilmoituksen lähetyspäivä: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: hollanti
Ilmoituksen julkaisunumero: 630413-2026
EUVL S -lehden numero: 177/2026
Julkaisupäivä: 14/09/2026