# 630413-2026 - Mise en concurrence

**Pays-Bas – Services de télécommunications – Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)**
**OJ S 177/2026 14/09/2026**
**Avis de marché ou de concession – régime ordinaire**
**Services**

## 1. Acheteur

### 1.1. Acheteur

Nom officiel: Ministerie van Buitenlandse Zaken
Adresse électronique: FSO-Tendering@minbuza.nl
Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale
Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

## 2. Procédure

### 2.1. Procédure

Titre: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
Description: 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,--.
Identifiant de la procédure: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a
Identifiant interne: 201865003.001.143
Type de procédure: Ouverte
La procédure est accélérée: non

### 2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 64200000 Services de télécommunications
Nomenclature complémentaire (cpv): 64227000 Services de télécommunications intégrés, 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance, 79510000 Services de répondeur téléphonique

### 2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas
N'importe où dans le pays donné
Informations complémentaires: Wereldwijd

### 2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 3 000 000,00 EUR

#### 2.1.4. Informations générales

**Base juridique:**
Directive 2014/24/UE

#### 2.1.6. Motifs d’exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

## 5. Lot

### 5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)
Description: 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.
Identifiant interne: 1

#### 5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 64200000 Services de télécommunications
Nomenclature complémentaire (cpv): 64227000 Services de télécommunications intégrés, 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance, 79510000 Services de répondeur téléphonique

**Options:**
Description des options: Geen opties

#### 5.1.2. Lieu d’exécution

Pays: Pays-Bas
N’importe où dans le pays donné
Informations complémentaires: Wereldwijd

#### 5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

#### 5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2
Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 3 000 000,00 EUR

### 5.1.6. Informations générales

**Participation réservée:**

La participation n’est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l’exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l’UE

Le marché relève de l’accord sur les marchés publics (AMP): oui

### 5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

### 5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

### 5.1.10. Critères d’attribution

**Critère:**

Type: Qualité

Nom: Kwaliteit

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

Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d’attribution: 100

**Critère:**

Type: Prix

Nom: Prijs

Description: 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.

Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d’attribution: 0

### 5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d’informations complémentaires: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498

### 5.1.12. Conditions du marché public

**Conditions de soumission:**

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 4 Mois
**Informations relatives à l'ouverture publique:**
Date d'ouverture: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
**Conditions du marché:**
Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Facturation électronique: Requise
La commande en ligne sera utilisée: non
Le paiement électronique sera utilisé: non

#### 5.1.15. Techniques

**Accord-cadre:**
Accord-cadre, sans remise en concurrence
Nombre maximal de candidats: 1
**Informations sur le système d'acquisition dynamique:**
Pas de système d'acquisition dynamique

#### 5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Rijksinkoopsamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

## 8. Organisations

### 8.1. ORG-0001

Nom officiel: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)
Numéro d'enregistrement: 1543030
Adresse postale: Wilhelmina van Pruisenweg 52
Ville: Den Haag
Code postal: 2500 EA
Subdivision pays (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Pays: Pays-Bas
Point de contact: Matthijs Smildiger
Adresse électronique: contact.ris@rijksoverheid.nl
Téléphone: +31 0707585678
Adresse internet: https://www.rijksinkoopsamenwerking.nl/
**Autres points de contact:**
Nom officiel: Arrondissementsrechtbank Den Haag
Adresse postale: Prins Clauslaan 60
Ville: Den Haag
Code postal: 2595 AJ
Subdivision pays (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Pays: Pays-Bas
Point de contact: Arrondissementsrechtbank Den Haag
Adresse électronique: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Téléphone: +31 883622200
Adresse internet: https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag
**Rôles de cette organisation:**
Prestataire de services de passation de marché
Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures
Organisation chargée des procédures de recours
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

**8.1. ORG-0002**
Nom officiel: Ministerie van Buitenlandse Zaken
Numéro d'enregistrement: 5910447
Adresse postale: Schedeldoekshaven 101
Ville: Den Haag
Code postal: 2511 EM
Subdivision pays (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Pays: Pays-Bas
Adresse électronique: FSO-Tendering@minbuza.nl
Téléphone: +31 703486486
Adresse internet: https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken
**Rôles de cette organisation:**
Acheteur

## Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais
Numéro de publication de l'avis: 630413-2026
Numéro de publication au JO S: 177/2026
Date de publication: 14/09/2026