

630413-2026 - Konkursas

Nyderlandai – Telekomunikacijų paslaugos – Ondersteunend Facilitair Contactcenter
NederlandWereldwijd (NWW)
OJ S 177/2026 14/09/2026
Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Ministerie van Buitenlandse Zaken
E. paštas: FSO-Tendering@minbuza.nl
Pirkėjo teisinė forma: Centrinės valdžios institucija
Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
Aprašymas: 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,--.
Procedūros identifikatorius: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a
Vidaus identifikatorius: 201865003.001.143
Pirkimo būdas: Atviras
Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos
Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 64200000 Telekomunikacijų paslaugos
Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 64227000 Kompleksinės telekomunikacijų paslaugos, 72253000 Pagalbos vartotojui ir darbo palaikymo paslaugos, 79510000 Atsakymo į telefonų skambučius paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Nyderlandai
Bet kurioje konkrečios šalies vietoje
Papildoma informacija: Wereldwijd

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

Pavadinimas: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Aprašymas: 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.

Vidaus identifikatorius: 1

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 64200000 Telekomunikacijų paslaugos

Kiti klasifikacijos kodai (cpv): 64227000 Kompleksinės telekomunikacijų paslaugos, 72253000

Pagalbos vartotojui ir darbo palaikymo paslaugos, 79510000 Atsakymo į telefonų skambučius paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: Geen opties

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalis: Nyderlandai

Bet kurioje konkrečios šalies vietoje

Papildoma informacija: Wereldwijd

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 48 Mėnesiai

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

Kitos informacijos apie atnaujinimą: 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. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Nebūtina nurodyti

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Kwaliteit

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

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 100

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Pavadinimas: Prijs

Aprašymas: 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.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 0

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Papildomos informacijos prašymo terminas: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Pirkimo dokumentų adresas: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: nyderlandų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Vidurio Europos laikas, Vakarų Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 4 Mėnesiai

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Vidurio Europos laikas, Vakarų Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminarioji sutartis, neskelbiant naujo konkurso

Didžiausias dalyvių skaičius: 1

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Rijksinkoopsamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą:

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras:

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Registracijos numeris: 1543030

Pašto adresas: Wilhelmina van Pruysenweg 52

Miestas: Den Haag

Pašto kodas: 2500 EA

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Šalis: Nyderlandai

Ryšų centras: Matthijs Smildiger

E. paštas: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefono numeris: +31 0707585678

Interneto adresas: <https://www.rijksinkoopsamenwerking.nl/>

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Pašto adresas: Prins Clauslaan 60

Miestas: Den Haag

Pašto kodas: 2595 AJ

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Šalis: Nyderlandai

Ryšų centras: Arrondissementsrechtbank Den Haag

E. paštas: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefono numeris: +31 883622200

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

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkimo paslaugų teikėjas
Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą
Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus
Peržiūros organizacija
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Ministerie van Buitenlandse Zaken
Registracijos numeris: 5910447
Pašto adresas: Schedeldoekshaven 101
Miestas: Den Haag
Pašto kodas: 2511 EM
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Šalis: Nyderlandai
E. paštas: FSO-Tendering@minbuza.nl
Telefono numeris: +31 703486486
Interneto adresas: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken>
Šios organizacijos vaidmenys:
Pirkėjas

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01
Formos tipas: Konkursas
Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Skelbimo porūšis: 16
Skelbimo išsiuntimo data: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas
Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: nyderlandų kalba
Skelbimo paskelbimo numeris: 630413-2026
OL S numeris: 177/2026
Paskelbimo data: 14/09/2026