

630413-2026 - Mededinging

Nederland – Telecommunicatiediensten – Ondersteunend Facilitair Contactcenter
NederlandWereldwijd (NWW)
OJ S 177/2026 14/09/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Ministerie van Buitenlandse Zaken

E-mail: FSO-Tendering@minbuza.nl

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)

Beschrijving: 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,--.

Identificatiecode van de procedure: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a

Interne identificatiecode: 201865003.001.143

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 64227000 Geïntegreerde telecommunicatiediensten, 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten, 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Wereldwijd

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 64227000 Geïntegreerde telecommunicatiediensten, 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten, 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Geen opties

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Wereldwijd

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 48 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 100

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: 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.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 0

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 4 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken**Raamovereenkomst:**

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisaties**8.1. ORG-0001**

Officiële naam: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registratienummer: 1543030

Postadres: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Stad: Den Haag

Postcode: 2500 EA

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: Matthijs Smildiger

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefoon: +31 0707585678

Internetadres: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres: Prins Clauslaan 60

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AJ

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: Arrondissementsrechtbank Den Haag

E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon: +31 883622200

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

Rollen van deze organisatie:

Aanbieder van aanbestedingsdiensten
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt
Organisatie voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Ministerie van Buitenlandse Zaken
Registratienummer: 5910447
Postadres: Schedeldoekshaven 101
Stad: Den Haag
Postcode: 2511 EM
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
E-mail: FSO-Tendering@minbuza.nl
Telefoon: +31 703486486
Internetadres: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken>
Rollen van deze organisatie:
Koper

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands
Publicatienummer aankondiging: 630413-2026
Nummer uitgave PB S: 177/2026
Datum van bekendmaking: 14/09/2026