

630413-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de telecomunicações – Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
OJ S 177/2026 14/09/2026
Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Correio eletrónico: FSO-Tendering@minbuza.nl

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)

Descrição: 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,--.

Identificador do procedimento: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a

Identificador interno: 201865003.001.143

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64200000 Serviços de telecomunicações

Classificação adicional (cpv): 64227000 Serviços integrados de telecomunicações, 72253000 Serviços de apoio e de help-desk, 79510000 Serviços de atendimento de telefones

2.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Wereldwijd

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Descrição: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64200000 Serviços de telecomunicações

Classificação adicional (cpv): 64227000 Serviços integrados de telecomunicações, 72253000 Serviços de apoio e de help-desk, 79510000 Serviços de atendimento de telefones

Opções:

Descrição das opções: Geen opties

5.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Wereldwijd

5.1.3. Duração estimada

Duração: 48 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 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. Valor

Valor estimado, sem IVA: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwaliteit

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 100

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Prijs

Descrição: 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.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 0

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 4 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organização que recebe pedidos de participação: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Número de registo: 1543030

Endereço postal: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Cidade: Den Haag

Código postal: 2500 EA

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Matthijs Smildiger

Correio eletrónico: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefone: +31 0707585678

Endereço Internet: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Endereço postal: Prins Clauslaan 60

Cidade: Den Haag

Código postal: 2595 AJ

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Correio eletrónico: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefone: +31 883622200

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

Funções desta organização:

Prestador de serviços no domínio da contratação pública

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Número de registo: 5910447

Endereço postal: Schedeldoekshaven 101

Cidade: Den Haag

Código postal: 2511 EM

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Correio eletrónico: FSO-Tendering@minbuza.nl

Telefone: +31 703486486

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

Funções desta organização:

Adquirente

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 630413-2026

N.º de edição do JO S: 177/2026

Data de publicação: 14/09/2026