

630413-2026 - Javni razpis

**Nizozemska – Telekomunikacijske storitve – Ondersteunend Facilitair Contactcenter
NederlandWereldwijd (NWW)
OJ S 177/2026 14/09/2026
Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve**

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Ministerie van Buitenlandse Zaken
E-naslov: FSO-Tendering@minbuza.nl
Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ
Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)
Opis: 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,--.
Identifikator postopka: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a
Notranji identifikator: 201865003.001.143
Vrsta postopka: Odprti postopek
Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 64200000 Telekomunikacijske storitve
Dodatna klasifikacija (cpv): 64227000 Integrirane telekomunikacijske storitve, 72253000 Storitve služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja

2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska
Kjer koli v določeni državi
Dodatne informacije: Wereldwijd

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Opis: 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.

Notranji identifikator: 1

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 64200000 Telekomunikacijske storitve

Dodatna klasifikacija (cpv): 64227000 Integrirane telekomunikacijske storitve, 72253000

Storitve služb za pomoč uporabnikom in podporne storitve, 79510000 Storitve telefonskega odzivanja

Možnosti:

Opis možnosti: Geen opties

5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Nizozemska

Kjer koli v določeni državi

Dodatne informacije: Wereldwijd

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 48 Meseci

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Kwaliteit

Opis: 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 merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 100

Merilo:

Vrsta: Cena

Ime: Prijs

Opis: 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 merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 0

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Rok za zahtevanje dodatnih informacij: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nizozemščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 4 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum brez ponovnega odpiranja konkurence

Največje število udeležencev: 1

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Rijksinkoop Samenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

Registrska številka: 1543030

Poštni naslov: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Mesto: Den Haag

Poštna številka: 2500 EA

Podregija države (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Država: Nizozemska

Kontaktna točka: Matthijs Smildiger

E-naslov: contact.ris@rijksoverheid.nl

Tel.: +31 0707585678

Spletni naslov: <https://www.rijksinkoop Samenwerking.nl/>

Druge kontaktne točke:

Uradno ime: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Poštni naslov: Prins Clauslaan 60

Mesto: Den Haag

Poštna številka: 2595 AJ

Podregija države (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Država: Nizozemska

Kontaktna točka: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Tel.: +31 883622200

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

Vloge te organizacije:

Izvajalec storitev javnega naročanja

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Registrska številka: 5910447

Poštni naslov: Schedeldoekshaven 101

Mesto: Den Haag

Poštna številka: 2511 EM

Podregija države (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Država: Nizozemska

E-naslov: FSO-Tendering@minbuza.nl

Tel.: +31 703486486

Spletni naslov: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken>

Vloge te organizacije:

Kupec

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nizozemščina

Številka objave obvestila: 630413-2026

Številka izdaje UL S: 177/2026

Datum objave: 14/09/2026