

630413-2026 - Konkurrensutsättning

Nederländerna – Telekomunikationsstjänster – Ondersteunend Facilitair Contactcenter
NederlandWereldwijd (NWW)
OJ S 177/2026 14/09/2026
Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Ministerie van Buitenlandse Zaken

E-postadress: FSO-Tendering@minbuza.nl

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)

Beskrivning: 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,--.

Förfarandets identifierare: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a

Intern identifierare: 201865003.001.143

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 64200000 Telekomunikationsstjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 64227000 Integrerade telekommunikationsstjänster, 72253000

Helpdesk- och stödtjänster, 79510000 Telefonsvarartjänster

2.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Wereldwijd

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 3 000 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 1

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 64200000 Telekommunikationstjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 64227000 Integrerade telekommunikationstjänster, 72253000

Helpdesk- och stödtjänster, 79510000 Telefonsvarartjänster

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Geen opties

5.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Wereldwijd

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 48 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: 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. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 3 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Kwaliteit

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 100

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Prijs

Beskrivning: 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.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 0

5.1.11. Upphandlingsdokument

Sista dag för att begära kompletterande information: 14/10/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 03/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 4 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 03/11/2026 12:05:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisation som mottar anbudsansökningar: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registreringsnummer: 1543030

Postadress: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Ort: Den Haag

Postnummer: 2500 EA

Del av land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: Matthijs Smildiger

E-postadress: contact.ris@rijksoverheid.nl

Tfn: +31 0707585678

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

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadress: Prins Clauslaan 60

Ort: Den Haag

Postnummer: 2595 AJ

Del av land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Tfn: +31 883622200

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

Den här organisationens roller:

Upphandlingstjänsteleverantör

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Registreringsnummer: 5910447

Postadress: Schedeldoekshaven 101

Ort: Den Haag

Postnummer: 2511 EM

Del av land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederländerna

E-postadress: FSO-Tendering@minbuza.nl

Tfn: +31 703486486

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 10/09/2026 15:47:10 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska

Meddelandets publiceringsnummer: 630413-2026

EUT S-nummer: 177/2026

Publiceringsdatum: 14/09/2026