

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Ministerie van Buitenlandse Zaken, d.t.v. RIS

Nationale identificatie:

50555596

Postadres:

Postbus 20061

Plaats:

Den Haag

NUTS-code:

NL

Postcode:

2500EB

Land:

NL

Contactpersoon:

Tony Kersbergen

Telefoon:

-

E-mail:

tony.kersbergen@rijksoverheid.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

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

Adres van het kopersprofiel:

<https://eu.eu-supply.com/ctm/Company/CompanyInformation/Index/398166>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op:

https://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlenrance_s.asp?PID=352664&B=CTMSOLUTION

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

via elektronische weg op:

http://eu.eu-supply.com/app/rfq/rwlentrance_s.asp?PID=352664&B=CTMSOLUTION

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Ministerie of andere nationale of federale instantie, met inbegrip van regionale of plaatselijke onderverdelingen

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

BZ EA Piekopvang NWW

Referentienummer: 201865003.001.060

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

64227000 - Geïntegreerde telecommunicatiediensten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met 1 dienstverlener op het gebied van piekopvang voor Crises en Calamiteiten bij het contactcenter NWW. De intentie is dat de Overeenkomst op 11 mei 2023 in gaat. Nederland Wereldwijd (NWW) is dé plek waar informatie over en dienstverlening van de Nederlandse overheid te vinden is, voor iedereen die in het buitenland woont, werkt, studeert, reist, verblijft of (r)emigreert, of dat van plan is te gaan doen. Ook niet-Nederlanders die met de Nederlandse overheid te maken hebben, kunnen hier terecht. Het contactcenter staat 7 dagen per week, 24 uur per dag klaar voor klanten wereldwijd, via website, telefoon, email, WhatsApp, Twitter en Facebook Messenger.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 7 600 000,00 Munt: EUR

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

72253000 - Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

-

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Overeenkomst met 1 dienstverlener op het gebied van piekopvang voor Crises en Calamiteiten bij het contactcenter NWW. De intentie is dat de Overeenkomst op 11 mei 2023 in gaat. Nederland Wereldwijd (NWW) is dé plek waar informatie over en dienstverlening van de Nederlandse overheid te vinden is, voor iedereen die in het buitenland woont, werkt, studeert, reist, verblijft of (r)emigreert, of dat van plan is te gaan doen. Ook niet-Nederlanders die met de Nederlandse overheid te maken hebben, kunnen hier terecht. Het contactcenter staat 7 dagen per week, 24 uur per dag klaar voor klanten wereldwijd, via website, telefoon, email, WhatsApp, Twitter en Facebook Messenger.

II.2.5) Gunningscriteria

De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: 7 600 000,00 Munt: EUR

II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel

Looptijd in maanden: 38

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

De Overeenkomst geldt in elk geval tot aan 13 juli 2025. Daarna kunnen we de Overeenkomst (eenzijdig) verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. We verlengen de Overeenkomst maximaal één keer voor maximaal 12 maanden, tot 13 juli 2026.

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: neen

II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi

-

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: -

IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 29/03/2023 Plaatselijke tijd: 10:00

IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden:

Datum: -

IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:

- NL

IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

-

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 29/03/2023 Plaatselijke tijd: 10:00

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT

Periodieke opdracht: neen

VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS

-

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres:

Prins Clauslaan 60

Plaats:

Den Haag

Postcode:

2595 AJ

Land:

NL

E-mail:

voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 883622200

Internetadres:

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

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

Officiële benaming:

De Commissie van Aanbestedingsexperts

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

<https://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl/>

Fax:

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

-

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

Officiële benaming:

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres:

-

Plaats:

Den Haag

Postcode:

-

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

-

Internetadres:

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

Fax:

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

07/02/2023