

281063-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Telefonauftragsdienste – Klientcontactdiensten

OJ S 80/2026 24/04/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Dienst Wegverkeer (RDW)

E-Mail: lduteweert@rdw.nl

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Klientcontactdiensten

Beschreibung: De RDW wil met deze Openbare Europese Aanbesteding één Inschrijver contracteren die aantoonbare expertise en toegevoegde waarde kan leveren voor de RDW in het verrichten van Klientcontactdiensten voor het KlientContactCentrum (hierna aangeduid als KCC) in Veendam.

Kennung des Verfahrens: 861d84bd-7715-4406-a2f0-515956c97461

Interne Kennung: 56701b06-bfde-4f62-9e24-5e55e10d44b1

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79510000 Telefonauftragsdienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64000000 Post- und Fernmeldedienste, 64214200

Telefonzentraldienste, 79342320 Kundenbetreuung

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Zie documentatie

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 33 000 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Klantcontactdiensten

Beschreibung: De RDW wil met deze Openbare Europese Aanbesteding één Inschrijver contracteren die aantoonbare expertise en toegevoegde waarde kan leveren voor de RDW in het verrichten van Klantcontactdiensten voor het KlantContactCentrum (hierna aangeduid als KCC) in Veendam.

Interne Kennung: 138c1d72-c019-4471-9b26-d88e89a55166

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79510000 Telefonauftragsdienste

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64000000 Post- und Fernmeldedienste, 64214200

Telefonzentraldienste, 79342320 Kundenbetreuung

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Zie documentatie

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 4 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 4

Weitere Informationen zur Verlängerung: Er zal een Raamovereenkomst worden gesloten met één Inschrijver met een initiële duur van vier (4) jaar, met daaraan voorafgaand een Implementatiefase van vier (4) maanden. De RDW kan eenzijdig de Overeenkomst vier (4) keer - onder gelijkblijvende condities - verlengen met een periode van één (1) jaar.

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 33 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 09/07/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Westeuropäische Zeit, GMT

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 4 Monate

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Rechtbank Den Haag

Informationen über die Überprüfungsfristen: De afgewezen Inschrijvers zullen in de gelegenheid worden gesteld om binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van de voorlopige gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter. Indien binnen deze termijn van 20 kalenderdagen een kort gedingdagvaarding niet correct is betekend, zal de RDW naar verwachting overgaan tot definitieve gunning van de Opdracht.

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Dienst Wegverkeer (RDW)

Registrierungsnummer: 27374436

Postanschrift: Europaweg 205

Stadt: Zoetermeer

Postleitzahl: 2711ER

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Lauren Duteweert

E-Mail: lduteweert@rdw.nl

Telefon: +31615650699

Internetadresse: <https://www.rdw.nl>

Profil des Erwerbers: <https://s2c.mercell.com/buyer/31176>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Den Haag

Registrierungsnummer: 82946175

Abteilung: Civiel recht

Postanschrift: Prins Clauslaan 60

Stadt: Den Haag

Postleitzahl: 2595 AJ

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Kontaktperson: .

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

Telefon: +31883612221

Fax: +31

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: f60ccc78-7f01-4685-8913-a75b4c4ea43d - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 22/04/2026 13:11:42 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 22/04/2026 14:42:01 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 281063-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 80/2026

Datum der Veröffentlichung: 24/04/2026