

281063-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Klantcontactdiensten
OJ S 80/2026 24/04/2026
Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Dienst Wegverkeer (RDW)

Correo electrónico: lduteweert@rdw.nl

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Klantcontactdiensten

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 861d84bd-7715-4406-a2f0-515956c97461

Identificador interno: 56701b06-bfde-4f62-9e24-5e55e10d44b1

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 64000000 Servicios de correos y telecomunicaciones, 64214200

Servicios de centralitas telefónicas, 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Zie documentatie

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 33 000 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Klantcontactdiensten

Descripción: 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.

Identificador interno: 138c1d72-c019-4471-9b26-d88e89a55166

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 64000000 Servicios de correos y telecomunicaciones, 64214200 Servicios de centralitas telefónicas, 79342320 Servicios de atención al cliente

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Zie documentatie

5.1.3. Duración estimada

Duración: 4 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 4

Más información sobre renovaciones: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 33 000 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Permitida

Dirección para la presentación: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 09/07/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 4 Meses

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Rechtbank Den Haag

Información sobre los plazos de revisión: 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. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Dienst Wegverkeer (RDW)

Número de registro: 27374436

Dirección postal: Europaweg 205

Localidad: Zoetermeer

Código postal: 2711ER

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Lauren Duteweert

Correo electrónico: lduteweert@rdw.nl

Teléfono: +31615650699

Dirección de internet: <https://www.rdw.nl>

Perfil de comprador: <https://s2c.mercell.com/buyer/31176>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Rechtbank Den Haag

Número de registro: 82946175

Departamento: Civiel recht

Dirección postal: Prins Clauslaan 60

Localidad: Den Haag

Código postal: 2595 AJ

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: .

Correo electrónico: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Teléfono: +31883612221

Fax: +31

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: f60ccc78-7f01-4685-8913-a75b4c4ea43d - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 22/04/2026 13:11:42 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Anuncio: fecha de envío (por parte del eSender): 22/04/2026 14:42:01 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 281063-2026

Número de la edición del DO S: 80/2026

Fecha de publicación: 24/04/2026