

## 281063-2026 - Hange

Madalmaad – Telefonivastamisteenused – Klientcontactdiensten

OJ S 80/2026 24/04/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

### 1. Hankija

---

#### 1.1. Hankija

Ametlik nimi: Dienst Wegverkeer (RDW)

E-posti aadress: [lduteweert@rdw.nl](mailto:lduteweert@rdw.nl)

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

### 2. Menetlus

---

#### 2.1. Menetlus

Pealkiri: Klientcontactdiensten

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 861d84bd-7715-4406-a2f0-515956c97461

Sisemine tunnus: 56701b06-bfde-4f62-9e24-5e55e10d44b1

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

##### 2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79510000 Telefonivastamisteenused

Täiendav liigitus (cpv): 64000000 Posti- ja telekommunikatsiooniteenused, 64214200

Telefonikeskjaama teenused, 79342320 Kliendihooaldusteenused

##### 2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Zie documentatie

##### 2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 33 000 000,00 EUR

##### 2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

##### 2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

### 5. Osa

---

## **5.1. Osa: LOT-0000**

Pealkiri: Klientcontactdiensten

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: 138c1d72-c019-4471-9b26-d88e89a55166

### **5.1.1. Eesmärk**

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79510000 Telefonivastamisteenused

Täiendav liigitus (cpv): 64000000 Posti- ja telekommunikatsiooniteenused, 64214200

Telefonikeskjaama teenused, 79342320 Kliendihooaldusteenused

### **5.1.2. Lepingu täitmise koht**

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Zie documentatie

### **5.1.3. Eeldatav kestus**

Kestus: 4 Aastad

### **5.1.4. Uuendamine**

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 4

Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Maksumus**

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 33 000 000,00 EUR

### **5.1.6. Üldine teave**

**Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

### **5.1.9. Kvalifitseerimistingimused**

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

### **5.1.11. Hankedokumendid**

Hankedokumentide aadress: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

### **5.1.12. Hanke tingimused**

**Esitamise tingimused:**

Elektrooniline esitamine: Lubatud

Esitamise aadress: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hollandi keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 09/07/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 4 Kuud

**Lepingutingimused:**

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

**5.1.15. Vahendid****Raamleping:**

Raamleping ilmaminikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

**Teave dunaamilise hankesüsteemi kohta:**

Ei kohaldata dunaamilist hankesüsteemi

**5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus**

Vaidlustusorgan: Rechtbank Den Haag

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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. Organisatsioonid

---

**8.1. ORG-0001**

Ametlik nimi: Dienst Wegverkeer (RDW)

Registreerimisnumber: 27374436

Postiaadress: Europaweg 205

Linn: Zoetermeer

Sihtnumber: 2711ER

Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: Lauren Duteweert

E-posti aadress: [lduteweert@rdw.nl](mailto:lduteweert@rdw.nl)

Telefon: +31615650699

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

Hankija profiil: <https://s2c.mercell.com/buyer/31176>

**Selle organisatsiooni rollid:**

Hankija

**8.1. ORG-0002**

Ametlik nimi: Rechtbank Den Haag

Registreerimisnumber: 82946175

Osakond: Civiel recht

Postiaadress: Prins Clauslaan 60

Linn: Den Haag

Sihtnumber: 2595 AJ

Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: .

E-posti aadress: [voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl](mailto:voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl)

Telefon: +31883612221

Faks: +31

**Selle organisatsiooni rollid:**

Vaidlustusorgan

## Teave teate kohta

---

Teate tunnus/version: f60ccc78-7f01-4685-8913-a75b4c4ea43d - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 22/04/2026 13:11:42 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Teate saatmise kuupäev (eSender): 22/04/2026 14:42:01 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hollandi keel

Teate avaldamise number: 281063-2026

ELT S väljaande number: 80/2026

Avaldamise kuupäev: 24/04/2026