

281063-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services de répondeur téléphonique – Klantcontactdiensten

OJ S 80/2026 24/04/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Dienst Wegverkeer (RDW)

Adresse électronique: lduteweert@rdw.nl

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Klantcontactdiensten

Description: 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.

Identifiant de la procédure: 861d84bd-7715-4406-a2f0-515956c97461

Identifiant interne: 56701b06-bfde-4f62-9e24-5e55e10d44b1

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79510000 Services de répondeur téléphonique

Nomenclature complémentaire (cpv): 64000000 Services des postes et télécommunications, 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 79342320 Services après-vente

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Zie documentatie

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 33 000 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Klantcontactdiensten

Description: 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.

Identifiant interne: 138c1d72-c019-4471-9b26-d88e89a55166

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79510000 Services de répondeur téléphonique

Nomenclature complémentaire (cpv): 64000000 Services des postes et télécommunications, 64214200 Services de commutateurs téléphoniques, 79342320 Services après-vente

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Zie documentatie

5.1.3. Durée estimée

Durée: 4 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 4

Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 33 000 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 09/07/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Durée de validité des offres: 4 Mois

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Rechtbank Den Haag

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Dienst Wegverkeer (RDW)

Numéro d'enregistrement: 27374436

Adresse postale: Europaweg 205

Ville: Zoetermeer

Code postal: 2711ER

Subdivision pays (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Lauren Duteweert

Adresse électronique: lduteweert@rdw.nl

Téléphone: +31615650699

Adresse internet: <https://www.rdw.nl>

Profil de l'acheteur: <https://s2c.mercell.com/buyer/31176>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Rechtbank Den Haag

Numéro d'enregistrement: 82946175

Département: Civiel recht

Adresse postale: Prins Clauslaan 60

Ville: Den Haag

Code postal: 2595 AJ

Subdivision pays (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: .

Adresse électronique: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Téléphone: +31883612221

Télécopieur: +31

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: f60ccc78-7f01-4685-8913-a75b4c4ea43d - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 22/04/2026 13:11:42 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 22/04/2026 14:42:01 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais

Numéro de publication de l'avis: 281063-2026

Numéro de publication au JO S: 80/2026

Date de publication: 24/04/2026