

## 281063-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de atendimento de telefones – Klantcontactdiensten

OJ S 80/2026 24/04/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

### 1. Adquirente

---

#### 1.1. Adquirente

Nome oficial: Dienst Wegverkeer (RDW)

Correio eletrónico: [lduteweert@rdw.nl](mailto:lduteweert@rdw.nl)

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

### 2. Procedimento

---

#### 2.1. Procedimento

Título: Klantcontactdiensten

Descrição: 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 do procedimento: 861d84bd-7715-4406-a2f0-515956c97461

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

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

##### 2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79510000 Serviços de atendimento de telefones

Classificação adicional (cpv): 64000000 Serviços postais e de telecomunicações, 64214200

Serviços de comutador telefónico, 79342320 Serviços de atendimento a clientes

##### 2.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Zie documentatie

##### 2.1.3. Valor

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

##### 2.1.4. Informações gerais

**Base jurídica:**

Diretiva 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

### 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Klantcontactdiensten

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79510000 Serviços de atendimento de telefones

Classificação adicional (cpv): 64000000 Serviços postais e de telecomunicações, 64214200 Serviços de comutador telefónico, 79342320 Serviços de atendimento a clientes

#### 5.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Zie documentatie

#### 5.1.3. Duração estimada

Duração: 4 Anos

#### 5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 4

Mais informações sobre renovações: 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, sem IVA: 33 000 000,00 EUR

#### 5.1.6. Informações gerais

##### Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

#### 5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

#### 5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

#### 5.1.12. Condições do concurso

##### Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Permitido

Endereço para apresentação: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 09/07/2026 10:00:00 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 4 Meses

**Condições do contrato:**

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:  
Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

**5.1.15. Técnicas**

**Acordo-quadro:**

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

**Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:**

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

**5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso**

Instância de recurso: Rechtbank Den Haag

Informações sobre os prazos de recurso: 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. Organizações

---

**8.1. ORG-0001**

Nome oficial: Dienst Wegverkeer (RDW)

Número de registo: 27374436

Endereço postal: Europaweg 205

Cidade: Zoetermeer

Código postal: 2711ER

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Lauren Duteweert

Correio eletrónico: [lduteweert@rdw.nl](mailto:lduteweert@rdw.nl)

Telefone: +31615650699

Endereço Internet: <https://www.rdw.nl>

Perfil do adquirente: <https://s2c.mercell.com/buyer/31176>

**Funções desta organização:**

Adquirente

**8.1. ORG-0002**

Nome oficial: Rechtbank Den Haag

Número de registo: 82946175

Departamento: Civiel recht

Endereço postal: Prins Clauslaan 60

Cidade: Den Haag

Código postal: 2595 AJ

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: .

Correio eletrónico: [voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl](mailto:voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl)

Telefone: +31883612221

Fax: +31

**Funções desta organização:**

Instância de recurso

## **Informações sobre o anúncio**

---

Identificador/versão do anúncio: f60ccc78-7f01-4685-8913-a75b4c4ea43d - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 22/04/2026 13:11:42 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Data de envio do anúncio eSender: 22/04/2026 14:42:01 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 281063-2026

N.º de edição do JO S: 80/2026

Data de publicação: 24/04/2026