

281063-2026 - Konkurrensetsättning

Nederländerna – Telefonsvarartjänster – Klantcontactdiensten

OJ S 80/2026 24/04/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Dienst Wegverkeer (RDW)

E-postadress: lduteweert@rdw.nl

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Klantcontactdiensten

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 861d84bd-7715-4406-a2f0-515956c97461

Intern identifierare: 56701b06-bfde-4f62-9e24-5e55e10d44b1

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79510000 Telefonsvarartjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 64000000 Post- och telekommunikationstjänster, 64214200

Telefonväxeltjänster, 79342320 Kundvård

2.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Zie documentatie

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 33 000 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Klantcontactdiensten

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 138c1d72-c019-4471-9b26-d88e89a55166

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79510000 Telefonsvarartjänster

Ytterligare klassificering (cpv): 64000000 Post- och telekommunikationstjänster, 64214200

Telefonväxeltjänster, 79342320 Kundvård

5.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Zie documentatie

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 4 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 4

Ytterligare information om förlängningar: 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. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 33 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <https://s2c.mercell.com/today/197992>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 09/07/2026 10:00:00 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 4 Månader

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder**Ramavtal:**

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Rechtbank Den Haag

Information om tidsfrist för prövning: 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. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Dienst Wegverkeer (RDW)

Registreringsnummer: 27374436

Postadress: Europaweg 205

Ort: Zoetermeer

Postnummer: 2711ER

Del av land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: Lauren Duteweert

E-postadress: lduteweert@rdw.nl

Tfn: +31615650699

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

Köparprofil: <https://s2c.mercell.com/buyer/31176>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Rechtbank Den Haag

Registreringsnummer: 82946175

Avdelning: Civiel recht

Postadress: Prins Clauslaan 60

Ort: Den Haag

Postnummer: 2595 AJ

Del av land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: .

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

Tfn: +31883612221

Fax: +31

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: f60ccc78-7f01-4685-8913-a75b4c4ea43d - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 22/04/2026 13:11:42 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid

Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 22/04/2026 14:42:01 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska

Meddelandets publiceringsnummer: 281063-2026

EUT S-nummer: 80/2026

Publiceringsdatum: 24/04/2026