

190316-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Hardwareberatung – Customer Service Platform CIBG

OJ S 55/2026 19/03/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

E-Mail: naam@rijksoverheid.nl

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Customer Service Platform CIBG

Beschreibung: Het Klantcontact Centrum (KCC) van het CIBG wil het huidige Customer Service Platform (CSP) vervangen door een nieuwe, betrouwbare en toekomstgerichte oplossing die ook casemanagement ondersteunt en werkt op basis van klantbeelden. Het huidige platform voldoet niet meer aan de eisen van de organisatie, zowel qua technologie als functionaliteit. Het is niet flexibel genoeg en niet schaalbaar genoeg om de groei van het KCC en de verdere verbetering van de dienstverlening te ondersteunen. De geraamde waarde is gebaseerd op de looptijd inclusief verlengingen. Zie voor een gedetailleerde toelichting paragraaf 2.3 van het beschrijvend document.

Kennung des Verfahrens: 5732c27c-4ae9-48bd-ab19-66a5a5d043c7

Interne Kennung: 201865006.010.004

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72100000 Hardwareberatung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme, 64210000

Fernsprech- und Datenübertragungsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Zusätzliche Informationen: Den Haag

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 12 500 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Customer Service Platform CIBG

Beschreibung: Het Klantcontact Centrum (KCC) van het CIBG wil het huidige Customer Service Platform (CSP) vervangen door een nieuwe, betrouwbare en toekomstgerichte oplossing die ook casemanagement ondersteunt en werkt op basis van klantbeelden. Het huidige platform voldoet niet meer aan de eisen van de organisatie, zowel qua technologie als functionaliteit. Het is niet flexibel genoeg en niet schaalbaar genoeg om de groei van het KCC en de verdere verbetering van de dienstverlening te ondersteunen. De geraamde waarde is gebaseerd op de looptijd inclusief verlengingen. Zie voor een gedetailleerde toelichting paragraaf 2.3 van het beschrijvend document.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72100000 Hardwareberatung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme, 64210000

Fernsprech- und Datenübertragungsdienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Zie paragraaf 2.3 herzieningsclausule.

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Zusätzliche Informationen: Den Haag

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 120 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: De Overeenkomst heeft een vaste looptijd van 4 jaar (48 maanden). Na deze initiële looptijd kan de Overeenkomst maximaal worden verlengd voor drie (3) keer maximaal vierentwintig (24) maanden per keer. Opdrachtgever maakt de intentie om te verlengen minimaal vier (4) maanden van tevoren bekend bij Wederpartij. De Overeenkomst heeft, inclusief alle verlengingsopties, een maximale duur van tien (10

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 9 500 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen, Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Kwaliteit

Beschreibung: Zie hoofdstuk 4 uit het beschrijvend document.

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 80

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Prijs

Beschreibung: Zie hoofdstuk 4 beschrijvend document

Kategorie des Festwert-Zuschlagskriteriums: Fester Wert (insgesamt)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 20/02/2026 17:30:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 01/04/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 01/04/2026 16:01:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Rijksinkoop Samenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt:
Rijksinkoop Samenwerking (RIS)
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt:
Rijksinkoop Samenwerking (RIS)
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Rijksinkoop Samenwerking (RIS)
Registrierungsnummer: 1543030
Postanschrift: Wilhelmina van Pruisenweg 52
Stadt: Den Haag
Postleitzahl: 2500 EA
Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)
Land: Niederlande
Kontaktperson: Ewoud Leijds
E-Mail: contact.ris@rijksoverheid.nl
Telefon: +31 0707585678
Internetadresse: <https://www.rijksinkoop Samenwerking.nl/>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Arrondissementsrechtbank Den Haag
Postanschrift: Prins Clauslaan 60
Stadt: Den Haag
Postleitzahl: 2595 AJ
Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)
Land: Niederlande
Kontaktperson: Arrondissementsrechtbank Den Haag
E-Mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefon: +31 883622200
Internetadresse: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffungsdienstleister
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt
Überprüfungsstelle
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Registrierungsnummer: 41625119
Postanschrift: Parnassusplein 5
Stadt: Den Haag
Postleitzahl: 2511 VX
Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande
E-Mail: naam@rijksoverheid.nl
Telefon: +31 629369486
Internetadresse: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws>
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

4f06b5f2-86df-4ce6-8f27-cef2d30de535-01

Hauptgrund für die Änderung

:

Aktualisierte Informationen

Beschreibung

:

In relatie tot de gepubliceerde Nota van Inlichtingen 2 hebben een aantal partijen te kennen gegeven dat ze meer tijd wilde om een kwalitatieve aanbieding te kunnen garanderen is de sluitingsdatum aangepast naar 1 april 2026 16:00 uur.

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: ac2fcc2-78da-4bac-b6eb-67e234535899 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 17/03/2026 17:07:06 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 190316-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 55/2026

Datum der Veröffentlichung: 19/03/2026