

190316-2026 - Competition

Netherlands – Hardware consultancy services – Customer Service Platform CIBG

OJ S 55/2026 19/03/2026

Contract or concession notice – standard regime - Change notice
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Email: naam@rijksoverheid.nl

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Customer Service Platform CIBG

Description: 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.

Procedure identifier: 5732c27c-4ae9-48bd-ab19-66a5a5d043c7

Internal identifier: 201865006.010.004

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72100000 Hardware consultancy services

Additional classification (cpv): 48000000 Software package and information systems,

64210000 Telephone and data transmission services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Country: Netherlands

Additional information: Den Haag

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 12 500 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Customer Service Platform CIBG

Description: 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.

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72100000 Hardware consultancy services

Additional classification (cpv): 48000000 Software package and information systems, 64210000 Telephone and data transmission services

Options:

Description of the options: Zie paragraaf 2.3 herzieningsclausule.

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Country: Netherlands

Additional information: Den Haag

5.1.3. Estimated duration

Duration: 120 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: 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. Value

Estimated value excluding VAT: 9 500 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwaliteit

Description: Zie hoofdstuk 4 uit het beschrijvend document.

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 80

Criterion:

Type: Price

Name: Prijs

Description: Zie hoofdstuk 4 beschrijvend document

Category of award fixed criterion: Fixed value (total)

Award criterion number: 20

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 20/02/2026 17:30:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 01/04/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

Information about public opening:

Opening date: 01/04/2026 16:01:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisation providing additional information about the procurement procedure:
Rijksinkoopssamenwerking (RIS)
Organisation providing more information on the review procedures: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)
Organisation receiving requests to participate: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)
Registration number: 1543030
Postal address: Wilhelmina van Pruisenweg 52
Town: Den Haag
Postcode: 2500 EA
Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Country: Netherlands
Contact point: Ewoud Leijts
Email: contact.ris@rijksoverheid.nl
Telephone: +31 0707585678
Internet address: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Other contact points:

Official name: Arrondissementsrechtbank Den Haag
Postal address: Prins Clauslaan 60
Town: Den Haag
Postcode: 2595 AJ
Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Country: Netherlands
Contact point: Arrondissementsrechtbank Den Haag
Email: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telephone: +31 883622200
Internet address: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Roles of this organisation:

Procurement service provider
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation receiving requests to participate
Review organisation
Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0002

Official name: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Registration number: 41625119
Postal address: Parnassusplein 5
Town: Den Haag
Postcode: 2511 VX
Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Country: Netherlands

Email: naam@rijksoverheid.nl

Telephone: +31 629369486

Internet address: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws>

Roles of this organisation:

Buyer

10. Change

Version of the previous notice to be changed

:

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

Main reason for change

:

Information updated

Description

:

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.

Notice information

Notice identifier/version: ac2fccc2-78da-4bac-b6eb-67e234535899 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 17/03/2026 17:07:06 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 190316-2026

OJ S issue number: 55/2026

Publication date: 19/03/2026