

190316-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de consultoría en equipo informático – Customer Service Platform CIBG

OJ S 55/2026 19/03/2026

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Correo electrónico: naam@rijksoverheid.nl

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Customer Service Platform CIBG

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 5732c27c-4ae9-48bd-ab19-66a5a5d043c7

Identificador interno: 201865006.010.004

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72100000 Servicios de consultoría en equipo informático

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información,
64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Información complementaria: Den Haag

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 12 500 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación, Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Customer Service Platform CIBG

Descripción: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72100000 Servicios de consultoría en equipo informático

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información, 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos

Opciones:

Descripción de las opciones: Zie paragraaf 2.3 herzieningsclausule.

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Información complementaria: Den Haag

5.1.3. Duración estimada

Duración: 120 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: 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. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 9 500 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación, Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwaliteit

Descripción: Zie hoofdstuk 4 uit het beschrijvend document.

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 80

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Prijs

Descripción: Zie hoofdstuk 4 beschrijvend document

Categoría del criterio de adjudicación de valor fijo: Valor fijo (total)

Criterio de adjudicación: número: 20

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 20/02/2026 17:30:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 01/04/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 01/04/2026 16:01:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organización que recibe solicitudes de participación: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Número de registro: 1543030

Dirección postal: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Localidad: Den Haag

Código postal: 2500 EA

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Ewoud Leijts

Correo electrónico: contact.ris@rijksoverheid.nl

Teléfono: +31 0707585678

Dirección de internet: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Dirección postal: Prins Clauslaan 60

Localidad: Den Haag

Código postal: 2595 AJ

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Correo electrónico: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Teléfono: +31 883622200

Dirección de internet: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Funciones de esta organización:

Proveedor de servicios de contratación pública

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Número de registro: 41625119

Dirección postal: Parnassusplein 5

Localidad: Den Haag

Código postal: 2511 VX

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Correo electrónico: naam@rijksoverheid.nl

Teléfono: +31 629369486

Dirección de internet: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws>

Funciones de esta organización:

Comprador

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:

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

Principal motivo de la modificación

:

Información actualizada

Descripción

:

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.

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: ac2fccc2-78da-4bac-b6eb-67e234535899 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 17/03/2026 17:07:06 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 190316-2026

Número de la edición del DO S: 55/2026

Fecha de publicación: 19/03/2026