

# 190316-2026 - Nadmetanje

Nizozemska – Usluge savjetovanja u području strojne opreme (hardvera) – Customer Service Platform CIBG

OJ S 55/2026 19/03/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim - Obavijest o promjeni Usluge

## 1. Kupac

---

### 1.1. Kupac

Službeno ime: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

E-pošta: [naam@rijksoverheid.nl](mailto:naam@rijksoverheid.nl)

Pravni oblik kupca: Središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Zdravlje

## 2. Postupak

---

### 2.1. Postupak

Naslov: Customer Service Platform CIBG

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 5732c27c-4ae9-48bd-ab19-66a5a5d043c7

Interna identifikacijska oznaka: 201865006.010.004

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

#### 2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72100000 Usluge savjetovanja u području strojne opreme (hardvera)

Dodatna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi, 64210000

Telefonske usluge i usluge prijenosa podataka

#### 2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Zemlja: Nizozemska

Dodatne informacije: Den Haag

#### 2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 12 500 000,00 EUR

#### 2.1.4. Opće informacije

**Pravna osnova:**

Direktiva 2014/24/EU

### 2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi, Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

## 5. Grupa

---

### 5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Customer Service Platform CIBG

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 1

#### 5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72100000 Usluge savjetovanja u području strojne opreme (hardvera)

Dodatna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi, 64210000

Telefonske usluge i usluge prijenosa podataka

#### **Opcije:**

Opis opcija: Zie paragraaf 2.3 herzieningsclausule.

#### 5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Zemlja: Nizozemska

Dodatne informatie: Den Haag

#### 5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 120 Mjeseci

#### 5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 3

Druge informacije o obnovi: 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. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 9 500 000,00 EUR

#### 5.1.6. Opće informacije

##### **Rezervirano sudjelovanje:**

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

#### **5.1.7. Strateška nabava**

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

#### **5.1.9. Kriteriji za odabir**

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi, Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

#### **5.1.10. Kriteriji za dodjelu**

##### **Kriterij:**

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Kwaliteit

Opis: Zie hoofdstuk 4 uit het beschrijvend document.

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 80

##### **Kriterij:**

Vrsta: Cijena

Naziv: Prijs

Opis: Zie hoofdstuk 4 beschrijvend document

Kategorija kriterija za dodjelu fiksne vrijednosti: Fiksna vrijednost (ukupno)

Broj kriterija za dodjelu: 20

#### **5.1.11. Dokumentacija o nabavi**

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 20/02/2026 17:30:00 (UTC+01:00)

srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

#### **5.1.12. Uvjeti nabave**

##### **Uvjeti podnošenja:**

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: nizozemski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 01/04/2026 16:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,

srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 3 Mjeseci

##### **Informacije o javnom otvaranju:**

Datum otvaranja: 01/04/2026 16:01:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,

srednjoeuropsko ljetno vrijeme

##### **Uvjeti ugovora:**

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

#### **5.1.15. Tehnike**

##### **Okvirni sporazum:**

Nema okvirnog sporazuma

##### **Informacije o dinamičkom sustavu nabave:**

Nema dinamičkog sustava nabave

#### 5.1.16. **Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)**

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Rijksinkoopssamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite):

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

## 8. Organizacije

---

### 8.1. **ORG-0001**

Službeno ime: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registracijski broj: 1543030

Poštanska adresa: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Grad: Den Haag

Poštanski broj: 2500 EA

Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: Ewoud Leijts

E-pošta: [contact.ris@rijksoverheid.nl](mailto:contact.ris@rijksoverheid.nl)

Tel.: +31 0707585678

Internet: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

#### **Ostale kontaktne točke:**

Službeno ime: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Poštanska adresa: Prins Clauslaan 60

Grad: Den Haag

Poštanski broj: 2595 AJ

Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: Arrondissementsrechtbank Den Haag

E-pošta: [voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl](mailto:voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl)

Tel.: +31 883622200

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

#### **Uloge ove organizacije:**

Pružatelj usluga javne nabave

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

### 8.1. **ORG-0002**

Službeno ime: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Registracijski broj: 41625119

Poštanska adresa: Parnassusplein 5

Grad: Den Haag

Poštanski broj: 2511 VX

Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Zemlja: Nizozemska

E-pošta: [naam@rijksoverheid.nl](mailto:naam@rijksoverheid.nl)

Tel.: +31 629369486

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

**Uloge ove organizacije:**

Kupac

## 10. Promjena

---

Verzija prethodne obavijesti koja se mijenja

:

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

Glavni razlog promjene

:

Ažurirane informacije

Opis

:

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.

## Informacije o obavijesti

---

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: ac2fccc2-78da-4bac-b6eb-67e234535899 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 17/03/2026 17:07:06 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: nizozemski

Broj objave obavijesti: 190316-2026

Broj izdanja SL S-a: 55/2026

Datum objave: 19/03/2026