

190316-2026 - Gara

Paesi Bassi – Servizi di consulenza per attrezzature informatiche – Customer Service Platform CIBG

OJ S 55/2026 19/03/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario - Avviso di rettifica Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

E-mail: naam@rijksoverheid.nl

Forma giuridica del committente: Autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Customer Service Platform CIBG

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 5732c27c-4ae9-48bd-ab19-66a5a5d043c7

Identificativo interno: 201865006.010.004

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72100000 Servizi di consulenza per attrezzature informatiche

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 64210000 Servizi telefonici e di trasmissione dati

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Paese: Paesi Bassi

Informazioni supplementari: Den Haag

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 12 500 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara, Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Customer Service Platform CIBG

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72100000 Servizi di consulenza per attrezzature informatiche

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 64210000 Servizi telefonici e di trasmissione dati

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Zie paragraaf 2.3 herzieningsclausule.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Paese: Paesi Bassi

Informazioni supplementari: Den Haag

5.1.3. Durata stimata

Durata: 120 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 9 500 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara, Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Kwaliteit

Descrizione: Zie hoofdstuk 4 uit het beschrijvend document.

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 80

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Prijs

Descrizione: Zie hoofdstuk 4 beschrijvend document

Categoria del criterio di aggiudicazione valore fisso: Valore fisso (totale)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 20/02/2026 17:30:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione:
neerlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 01/04/2026 16:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 01/04/2026 16:01:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Numero di registrazione: 1543030

Indirizzo postale: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Località: Den Haag

Codice postale: 2500 EA

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Ewoud Leijds

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefono: +31 0707585678

Indirizzo internet: <https://www.rijksinkoopssamenwerking.nl/>

Altri referenti:

Nome ufficiale: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Indirizzo postale: Prins Clauslaan 60

Località: Den Haag

Codice postale: 2595 AJ

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Telefono: +31 883622200

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

Ruoli di questa organizzazione:

Prestatore di servizi in materia di appalti

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Numero di registrazione: 41625119

Indirizzo postale: Parnassusplein 5

Località: Den Haag

Codice postale: 2511 VX

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Paese: Paesi Bassi

E-mail: naam@rijksoverheid.nl

Telefono: +31 629369486

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

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

10. Modifica

Versione dell'avviso precedente da modificare

:

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

Motivo principale della modifica

:

Aggiornamento informazioni

Descrizione

:

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.

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: ac2fccc2-78da-4bac-b6eb-67e234535899 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 17/03/2026 17:07:06 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: neerlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 190316-2026

Numero dell'edizione della GU S: 55/2026

Data di pubblicazione: 19/03/2026