

190316-2026 - Mededinging

Nederland – Advies inzake hardware – Customer Service Platform CIBG

OJ S 55/2026 19/03/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling - Bericht van wijziging van een aankondiging

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

E-mail: naam@rijksoverheid.nl

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Customer Service Platform CIBG

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 5732c27c-4ae9-48bd-ab19-66a5a5d043c7

Interne identificatiecode: 201865006.010.004

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72100000 Advies inzake hardware

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen, 64210000

Telefoon- en datatransmissiediensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Den Haag

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 12 500 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Customer Service Platform CIBG

Beschrijving: 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 identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72100000 Advies inzake hardware

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen, 64210000

Telefoon- en datatransmissiediensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Zie paragraaf 2.3 herzieningsclausule.

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Den Haag

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 120 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 9 500 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

Beschrijving: Zie hoofdstuk 4 uit het beschrijvend document.

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 80

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: Zie hoofdstuk 4 beschrijvend document

Categorie van het gunningscriterium vaste waarde: Vaste waarde (totaal)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 20/02/2026 17:30:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 01/04/2026 16:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 01/04/2026 16:01:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Registratienummer: 1543030

Postadres: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Stad: Den Haag

Postcode: 2500 EA

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: Ewoud Leijns

E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefoon: +31 0707585678

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Postadres: Prins Clauslaan 60

Stad: Den Haag

Postcode: 2595 AJ

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: Arrondissementsrechtbank Den Haag

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

Telefoon: +31 883622200

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

Rollen van deze organisatie:

Aanbieder van aanbestedingsdiensten

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Registratienummer: 41625119

Postadres: Parnassusplein 5

Stad: Den Haag

Postcode: 2511 VX
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
E-mail: naam@rijksoverheid.nl
Telefoon: +31 629369486
Internetadres: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws>

Rollen van deze organisatie:

Koper

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd

:

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

Voornaamste reden voor de wijziging

:

Informatie bijgewerkt

Beschrijving

:

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.

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: ac2fccc2-78da-4bac-b6eb-67e234535899 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 17/03/2026 17:07:06 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 190316-2026

Nummer uitgave PB S: 55/2026

Datum van bekendmaking: 19/03/2026