

190316-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de consultoria em matéria de hardware – Customer Service Platform CIBG

OJ S 55/2026 19/03/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal - Anúncio de alteração
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Correio eletrónico: naam@rijksoverheid.nl

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Saúde

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Customer Service Platform CIBG

Descrição: 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 do procedimento: 5732c27c-4ae9-48bd-ab19-66a5a5d043c7

Identificador interno: 201865006.010.004

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72100000 Serviços de consultoria em matéria de hardware

Classificação adicional (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação,
64210000 Serviços telefónicos e de transmissão de dados

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Informações adicionais: Den Haag

2.1.3. Valor

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

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso, Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Customer Service Platform CIBG

Descrição: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72100000 Serviços de consultoria em matéria de hardware

Classificação adicional (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação, 64210000 Serviços telefónicos e de transmissão de dados

Opções:

Descrição das opções: Zie paragraaf 2.3 herzieningsclausule.

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Informações adicionais: Den Haag

5.1.3. Duração estimada

Duração: 120 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 3

Mais informações sobre renovações: 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, sem IVA: 9 500 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso, Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: Kwaliteit

Descrição: Zie hoofdstuk 4 uit het beschrijvend document.

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 80

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Prijs

Descrição: Zie hoofdstuk 4 beschrijvend document

Categoria do critério de adjudicação valor fixo: Valor fixo (total)

N.º do critério de adjudicação: 20

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 20/02/2026 17:30:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/416291>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 01/04/2026 16:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 01/04/2026 16:01:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organização que recebe pedidos de participação: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Número de registo: 1543030

Endereço postal: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Cidade: Den Haag

Código postal: 2500 EA

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Ewoud Leijds

Correio eletrónico: contact.ris@rijksoverheid.nl

Telefone: +31 0707585678

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Endereço postal: Prins Clauslaan 60

Cidade: Den Haag

Código postal: 2595 AJ

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Correio eletrónico: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Telefone: +31 883622200

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

Funções desta organização:

Prestador de serviços no domínio da contratação pública

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Número de registo: 41625119

Endereço postal: Parnassusplein 5

Cidade: Den Haag

Código postal: 2511 VX
Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
País: Países Baixos
Correio eletrónico: naam@rijksoverheid.nl
Telefone: +31 629369486
Endereço Internet: <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/vws>
Funções desta organização:
Adquirente

10. Alteração

Versão do anúncio anterior a alterar

:

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

Principal motivo da alteração

:

Informações atualizadas

Descrição

:

In relatie tot de gepubliceerde Nota van Inlichtingen 2 hebben een aantal partijen te kennen gegeven dat ze meer tijd wilde om een kwalitatieve aanbidding te kunnen garanderen is de sluitingsdatum aangepast naar 1 april 2026 16:00 uur.

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: ac2fccc2-78da-4bac-b6eb-67e234535899 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 17/03/2026 17:07:06 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 190316-2026

N.º de edição do JO S: 55/2026

Data de publicação: 19/03/2026