

## 730712-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de programación de software y de consultoría – CRM-applicatie

OJ S 205/2026 22/10/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Nationale ombudsman

Correo electrónico: [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: CRM-applicatie

Descripción: De opdracht betreft de levering, implementatie, inrichting en het beheer van een CRM-applicatie voor de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman treedt op als enige aanbestedende dienst en opdrachtgever. Voor de Nationale ombudsman is relatiebeheer van groot belang. Om het relatiebeheer te professionaliseren en toekomstbestendig in te richten, wil de Nationale ombudsman alle relatiegegevens onderbrengen in één centraal CRM-systeem. Met deze aanbesteding beoogt de Nationale ombudsman een toekomstbestendige CRM-oplossing te verwerven die aansluit op de verdere digitalisering en vernieuwing van de organisatie. De CRM-applicatie dient zodanig te worden ingericht dat een toekomstige koppeling via API met een nieuw zaakstelsel mogelijk is. De geraamde omvang van de opdracht bedraagt € 605.000 exclusief btw.

Identificador del procedimiento: d98a7f4e-e965-400c-b72f-6e3b19d91578

Identificador interno: 201865012.001.003

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72200000 Servicios de programación de software y de consultoría

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información

##### 2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 605 000,00 EUR

##### 2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motivos de exclusión

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: CRM-applicatie

Descripción: De opdracht betreft de levering, implementatie, inrichting en het beheer van een CRM-applicatie voor de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman treedt op als enige aanbestedende dienst en opdrachtgever. Voor de Nationale ombudsman is relatiebeheer van groot belang. Om het relatiebeheer te professionaliseren en toekomstbestendig in te richten, wil de Nationale ombudsman alle relatiegegevens onderbrengen in één centraal CRM-systeem. Met deze aanbesteding beoogt de Nationale ombudsman een toekomstbestendige CRM-oplossing te verwerven die aansluit op de verdere digitalisering en vernieuwing van de organisatie. De CRM-applicatie dient zodanig te worden ingericht dat een toekomstige koppeling via API met een nieuw zaakstelsel mogelijk is. De geraamde omvang van de opdracht bedraagt € 605.000 exclusief btw.

Identificador interno: 1

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72200000 Servicios de programación de software y de consultoría

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información

##### Opciones:

Descripción de las opciones: n.v.t.

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

#### 5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 01/04/2027

Fecha de finalización de la duración: 31/03/2031

#### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: De Overeenkomst heeft een looptijd van 1 april 2027 tot en met 31 maart 2031. Opdrachtgever verlengt de Overeenkomst maximaal twee (2) keer voor maximaal vierentwintig (24) maanden per keer. Als Opdrachtgever wenst te verlengen wordt dit schriftelijk aan Opdrachtnemer bevestigd voor de einddatum van de Overeenkomst. De looptijd inclusief verlengingen is tot en met 31 maart 2035.

#### 5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 605 000,00 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 europeo único de contratación (DEUC)

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwaliteit - SG1t/m SG3

Descripción: SG1 Geboden oplossing en plan van aanpak - 400 SG2 Beheer, ondersteuning, adoptie en onderhoud/doorontwikkeling - 200 SG3 Demonstratie - 100

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 70

##### Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Prijs - SG4

Descripción: De prijsopgave bestaat uit onderdelen die passen bij een SaaS CRM-oplossing met een eenmalige implementatie en doorlopende jaarlijkse kosten. U geeft in Bijlage 2 (Prijsopgavenformulier) in elk geval de volgende onderdelen op: Uw prijsopgave heeft betrekking op de volledige maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief beide verlengingsopties: acht (8) jaar (1 april 2027 tot en met 31 maart 2035).

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

#### 5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 04/11/2026 12:00:00 (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/445628>

#### 5.1.12. Condiciones de la contratación pública

##### Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445628>

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: 16/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 4 Meses

##### Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 16/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

##### 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: Eva Koops

Correo electrónico: [contact.ris@rijksoverheid.nl](mailto: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](mailto: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: Nationale ombudsman

Número de registro: 59458487

Dirección postal: Bezuidenhoutseweg 151

Localidad: Den Haag  
Código postal: 2594 AG  
Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)  
País: Países Bajos  
Correo electrónico: [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
Teléfono: +31 703563563  
Fax: +31 703607572  
Dirección de internet: <http://www.nationaleombudsman.nl>  
Perfil de comprador: <http://www.nationaleombudsman.nl>  
**Funciones de esta organización:**  
Comprador

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: f965fdcb-3a84-4efc-ab4b-e03dd8290561 - 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: 21/10/2026 14:10:22 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central  
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés  
Número de publicación del anuncio: 730712-2026  
Número de la edición del DO S: 205/2026  
Fecha de publicación: 22/10/2026