

730712-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services de programmation et de conseil en logiciels – CRM-applicatie

OJ S 205/2026 22/10/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Nationale ombudsman

Adresse électronique: post@nationaleombudsman.nl

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: CRM-applicatie

Description: 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 zaaksysteem mogelijk is. De geraamde omvang van de opdracht bedraagt € 605.000 exclusief btw.

Identifiant de la procédure: d98a7f4e-e965-400c-b72f-6e3b19d91578

Identifiant interne: 201865012.001.003

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72200000 Services de programmation et de conseil en logiciels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 605 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: CRM-applicatie

Description: 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.

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72200000 Services de programmation et de conseil en logiciels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information

Options:

Description des options: n.v.t.

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/04/2027

Date de fin de durée: 31/03/2031

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 605 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.7. **Marché public stratégique**

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. **Critères de sélection**

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. **Critères d'attribution**

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwaliteit - SG1t/m SG3

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 70

Critère:

Type: Prix

Nom: Prijs - SG4

Description: 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).

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

5.1.11. **Documents de marché**

Date limite de demande d'informations complémentaires: 04/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Adresse des documents de marché: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445628>

5.1.12. **Conditions du marché public**

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445628>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 16/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 4 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 16/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. **Techniques**

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Rijksinkoopssamenwerking (RIS) -

Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours:

Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

8. Organisations**8.1. ORG-0001**

Nom officiel: Rijksinkoopssamenwerking (RIS)

Numéro d'enregistrement: 1543030

Adresse postale: Wilhelmina van Pruisenweg 52

Ville: Den Haag

Code postal: 2500 EA

Subdivision pays (NUTS): Agglomération 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Eva Koops

Adresse électronique: contact.ris@rijksoverheid.nl

Téléphone: +31 0707585678

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

Autres points de contact:

Nom officiel: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Adresse postale: Prins Clauslaan 60

Ville: Den Haag

Code postal: 2595 AJ

Subdivision pays (NUTS): Agglomération 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Arrondissementsrechtbank Den Haag

Adresse électronique: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl

Téléphone: +31 883622200

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

Rôles de cette organisation:

Prestataire de services de passation de marché

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Nationale ombudsman
Numéro d'enregistrement: 59458487
Adresse postale: Bezuidenhoutseweg 151
Ville: Den Haag
Code postal: 2594 AG
Subdivision pays (NUTS): Agglomération 's-Gravenhage (NL361)
Pays: Pays-Bas
Adresse électronique: post@nationaleombudsman.nl
Téléphone: +31 703563563
Télécopieur: +31 703607572
Adresse internet: <http://www.nationaleombudsman.nl>
Profil de l'acheteur: <http://www.nationaleombudsman.nl>
Rôles de cette organisation:
Acheteur

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: f965fdcb-3a84-4efc-ab4b-e03dd8290561 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 21/10/2026 14:10:22 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais
Numéro de publication de l'avis: 730712-2026
Numéro de publication au JO S: 205/2026
Date de publication: 22/10/2026