743784-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui – Zaaksysteem, DMS en Omnichannel Oplossing
OJ S 208/2026 27/10/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
Adresse électronique: paarle@nza.nl
Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public, contrôlé par une autorité publique centrale
Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Zaaksysteem, DMS en Omnichannel Oplossing
Description: De NZa wenst de huidige, on-premise omgeving te vervangen door een moderne, cloudgebaseerde en modulaire informatievoorziening op basis van Software as a Service (SaaS). De continuïteit van het technisch beheer van de huidige omgeving is niet langer geborgd na afloop van de bestaande beheerovereenkomst, waardoor tijdige livegang van de nieuwe Oplossing noodzakelijk is voor de continuïteit van de bedrijfskritische, primaire processen van de NZa. De gewenste Oplossing bestaat uit drie samenhangende, doch separate percelen: een Zaaksysteem, een Document Management Systeem (DMS) met Recordmanagementfunctionaliteit, en een omnichannel oplossing voor het bundelen van klantcontact. Hiermee wil de NZa zaakgericht werken, dossiervorming, archivering en klantcontact via meerdere kanalen op eenduidige en gestructureerde wijze ondersteunen, met een duurzaam toegankelijke en betrouwbare informatiehuishouding die is toegesneden op de verwerking van gevoelige persoonsgegevens.
Identifiant de la procédure: beea4abf-989e-4895-b4f9-4988199d325b
Identifiant interne: 74fedf67-d622-40b1-8ffd-2440294ea585
Type de procédure: Ouverte
La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui
Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information, 72200000 Services de programmation et de conseil en logiciels

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas
N'importe où dans le pays donné
Informations complémentaires: Zie documentatie

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 2 500 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 3

Conditions du marché:

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 3

2.1.6. Motifs d’exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Perceel 1: Zaaksysteem

Description: De kern van deze aanbesteding is het nieuwe zaaksysteem, waarmee de NZa zaakgericht werkt. Zie stukken

Identifiant interne: 5fd78fe0-9347-4b14-b69d-edf3390d869b

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

Options:

Description des options: 4 maal 24 maanden

5.1.2. Lieu d’exécution

Pays: Pays-Bas

N’importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Zie documentatie

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/01/2027

Date de fin de durée: 31/12/2030

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 4

Autres informations sur le renouvellement: 4 maal 24 maanden

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 2 200 000,00 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

Critères marchés publics écologiques: Pas de critères applicables aux marchés publics écologiques

5.1.9. Critères de sélection

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

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://s2c.mercell.com/today/229346
Canal de communication ad hoc:
Nom: Mercell
URL: https://www.mercell.com

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:
Soumission par voie électronique: Autorisée
Adresse de soumission: https://s2c.mercell.com/today/229346
Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais
Catalogue électronique: Non autorisée
Date limite de réception des offres: 06/11/2026 11:00:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Durée de validité des offres: 90 Jours
Informations qui peuvent être complétées après la date limite de réception des offres:
À la discrétion de l'acheteur, certains documents manquants relatifs au soumissionnaire peuvent être transmis ultérieurement.
Informations complémentaires: kennelijke omissies.
Conditions du marché:
Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Un accord de confidentialité est requis: 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 médiation: Rechtbank Midden-Nederland
Organisation chargée des procédures de recours: Rechtbank Midden-Nederland
Description des délais d'introduction des procédures de recours: 20 dagen
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
Organisation qui traite les offres: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: Perceel 2: Document Management Systeem (DMS)
Description: Bij het behandelen van zaken verwerkt de NZa veel documenten. Dit omvat zowel documenten die bijvoorbeeld per mail worden opgestuurd, maar ook fysieke documenten die via de scanstraat binnenkomen. Voor het in goede, geordende en toegankelijke staat bewaren en beheren van informatie is een DMS nodig.
Identifiant interne: 62d150c8-cdbe-4d5f-b3ad-a31f8bfa855b

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui
Options:
Description des options: 4x24 maanden

5.1.2. Lieu d’exécution

Pays: Pays-Bas
N’importe où dans le pays donné
Informations complémentaires: Zie documentatie

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/01/2027
Date de fin de durée: 31/12/2030

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 4
Autres informations sur le renouvellement: 4x24 maanden

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 200 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:
La participation n’est pas réservée.
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
Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.9. Critères de sélection

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

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://s2c.mercell.com/today/229346
Canal de communication ad hoc:
Nom: Mercell
URL: https://www.mercell.com

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée
Adresse de soumission: https://s2c.mercell.com/today/229346
Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais
Catalogue électronique: Non autorisée
Date limite de réception des offres: 06/11/2026 11:00:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Durée de validité des offres: 90 Jours
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 médiation: Rechtbank Midden-Nederland
Organisation chargée des procédures de recours: Rechtbank Midden-Nederland
Description des délais d'introduction des procédures de recours: 20 dagen
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

5.1. Lot: LOT-0003

Titre: Perceel 3: Omnichannel
Description: De NZa heeft klantcontact via meerdere kanalen. Mail, telefonie, online formulieren en chat. Om ervoor te zorgen dat we onze klanten optimaal kunnen bedienen is het belangrijk om informatie uit deze verschillende kanalen te bundelen. Een Omnichannel oplossing moet hier uitkomst bieden.
Identifiant interne: 04e58948-24c4-425f-8feb-3a710f399b54

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui
Options:
Description des options: 4 x 24 maanden

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas
N'importe où dans le pays donné
Informations complémentaires: Zie documentatie

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/01/2027
Date de fin de durée: 31/12/2030

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 4
Autres informations sur le renouvellement: 4 x 24 maanden

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 200 000,00 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
Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.9. Critères de sélection

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

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://s2c.mercell.com/today/229346

Canal de communication ad hoc:

Nom: Mercell
URL: https://www.mercell.com

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée
Adresse de soumission: https://s2c.mercell.com/today/229346
Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais
Catalogue électronique: Non autorisée
Date limite de réception des offres: 06/11/2026 11:00:00 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Durée de validité des offres: 90 Jours

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Un accord de confidentialité est requis: 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: Rechtbank Midden-Nederland
Description des délais d'introduction des procédures de recours: 20 dagen

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
Organisation qui traite les offres: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
Numéro d'enregistrement: 52503143
Adresse postale: Newtonlaan 1
Ville: Utrecht
Code postal: 3584BX
Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)
Pays: Pays-Bas
Point de contact: Pascal van Aarle
Adresse électronique: paarle@nza.nl
Téléphone: 0031646972815
Adresse internet: https://www.nza.nl
Profil de l'acheteur: https://s2c.mercell.com/buyer/18559
Rôles de cette organisation:
Acheteur
Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures
Organisation qui traite les offres
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Rechtbank Midden-Nederland
Numéro d'enregistrement: 82940444
Adresse postale: Vrouwe Justitiaplein 1
Ville: Utrecht
Code postal: 3584BX
Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)
Pays: Pays-Bas
Adresse électronique: info@rechtspraak.nl
Téléphone: +31883620000
Rôles de cette organisation:
Organisation chargée des procédures de recours
Organisation chargée des procédures de médiation

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier: f17753bb-e11d-4d58-9822-659bb4a8a6fb-01
Principale raison du changement: Mise à jour d'informations
Description: In de oorspronkelijke aankondiging is vermeld dat Inschrijvers verplicht op alle drie de percelen moeten inschrijven; dit is niet juist: Inschrijvers kunnen op één, meerdere of alle percelen inschrijven. Daarnaast zijn met de Tweede Nota van Inlichtingen van enkele

documenten aangevuld, aangepast en opnieuw gepubliceerd. Omdat deze wijzigingen de kring van potentiële gegadigden kunnen verruimen, worden zij via deze rectificatie bekendgemaakt en is de termijn voor het indienen van inschrijvingen verlengd tot 06-11-2026.

10.1. Changement
Identifiant de la section: PROCEDURE

10.1. Changement
Identifiant de la section: LOT-0001

10.1. Changement
Identifiant de la section: LOT-0002

10.1. Changement
Identifiant de la section: LOT-0003

Informations relatives à l’avis

Identifiant/version de l’avis: 0d6f8532-4c4b-42eb-839c-59943ebb4831 - 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: 23/10/2026 13:01:50 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 23/10/2026 13:02:40 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Langues dans lesquelles l’avis en question est officiellement disponible: néerlandais
Numéro de publication de l’avis: 743784-2026
Numéro de publication au JO S: 208/2026
Date de publication: 27/10/2026