

608137-2026 - Mededinging

Nederland – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning –
Zaaksysteem, DMS en Omnichannel Oplossing

OJ S 170/2026 03/09/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

E-mail: paarle@nza.nl

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Gezondheid

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Zaaksysteem, DMS en Omnichannel Oplossing

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: beea4abf-989e-4895-b4f9-4988199d325b

Interne identificatiecode: 74fedf67-d622-40b1-8ffd-2440294ea585

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen, 72200000 Softwareprogrammering en -advies

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 2 500 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.5. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

De inschrijver moet op alle percelen inschrijven

Voorwaarden van het contract:

Maximumaantal percelen dat aan één inschrijver kan worden gegund: 3

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

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

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Perceel 1: Zaaksysteem

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

Interne identificatiecode: 5fd78fe0-9347-4b14-b69d-edf3390d869b

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties: 4 maal 24 maanden

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2027

Einddatum van de duur: 31/12/2030

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 4

Overige informatie over verlengingen: 4 maal 24 maanden

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 2 200 000,00 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

Criteria groene overheidsopdrachten: Geen criteria voor groene overheidsopdrachten

5.1.9. Selectiecriteria

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

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://s2c.mercell.com/today/229346>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

Naam: Mercell

URL: <https://www.mercell.com>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://s2c.mercell.com/today/229346>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands
Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 22/10/2026 10:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 90 Dagen

Informatie die na het verstrijken van de indieningstermijn kan worden aangevuld:

Voor zover de afnemer dit toestaat, kunnen sommige ontbrekende documenten in verband met de inschrijver later worden ingediend.

Aanvullende informatie: kennelijke omissies.

Voorwaarden van het contract:

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

Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist: 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

Bemiddelingsorganisatie: Rechtbank Midden-Nederland

Organisatie voor beroepsprocedures: Rechtbank Midden-Nederland

Informatie over de termijnen voor beroep: 20 dagen

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

5.1. Perceel: LOT-0002

Titel: Perceel 2: Document Management Systeem (DMS)

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 62d150c8-cdbe-4d5f-b3ad-a31f8bfa855b

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties: 4x24 maanden

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2027

Einddatum van de duur: 31/12/2030

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 4

Overige informatie over verlengingen: 4x24 maanden

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 200 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): ja

5.1.9. Selectiecriteria

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

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://s2c.mercell.com/today/229346>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

Naam: Mercell

URL: <https://www.mercell.com>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://s2c.mercell.com/today/229346>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands
Elektronische catalogus: Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 22/10/2026 10:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT
Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 90 Dagen

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

Bemiddelingsorganisatie: Rechtbank Midden-Nederland
Organisatie voor beroepsprocedures: Rechtbank Midden-Nederland
Informatie over de termijnen voor beroep: 20 dagen
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

5.1. Perceel: LOT-0003

Titel: Perceel 3: Omnichannel

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 04e58948-24c4-425f-8feb-3a710f399b54

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties: 4 x 24 maanden

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2027

Einddatum van de duur: 31/12/2030

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 4

Overige informatie over verlengingen: 4 x 24 maanden

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 200 000,00 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

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): ja

5.1.9. Selectiecriteria

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

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://s2c.mercell.com/today/229346>

Ad-hoccommunicatiekanaal:

Naam: Mercell

URL: <https://www.mercell.com>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://s2c.mercell.com/today/229346>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 22/10/2026 10:00:00 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 90 Dagen

Voorwaarden van het contract:

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

Een geheimhoudingsovereenkomst is vereist: 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: Rechtbank Midden-Nederland

Informatie over de termijnen voor beroep: 20 dagen

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)

Registratienummer: 52503143

Postadres: Newtonlaan 1

Stad: Utrecht

Postcode: 3584BX

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Contactpunt: Pascal van Aarle

E-mail: paarle@nza.nl

Telefoon: 0031646972815

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

Kopersprofiel: <https://s2c.mercell.com/buyer/18559>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie die inschrijvingen verwerkt

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Rechtbank Midden-Nederland

Registratienummer: 82940444

Postadres: Vrouwe Justitiaplein 1

Stad: Utrecht

Postcode: 3584BX

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

E-mail: info@rechtspraak.nl

Telefoon: +31883620000

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: f17753bb-e11d-4d58-9822-659bb4a8a6fb - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 01/09/2026 21:20:16 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Aankondiging datum verzending (eSender): 01/09/2026 21:27:32 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 608137-2026

Nummer uitgave PB S: 170/2026

