1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Nationale ombudsman
Rechtsvorm van de koper :	Centrale overheidsinstantie
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	CRM-applicatie
Beschrijving:	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.
Identificatiecode van de procedure:	d98a7f4e-e965-400c-b72f-6e3b19d91578
Interne identificatiecode:	201865012.001.003
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72200000 Softwareprogrammering en -advies
Aanvullende classificatie (cpv):	48000000 Software en informatiesystemen

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	605 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	CRM-applicatie
	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

Rijksoverheid

Beschrijving:	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.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72200000 Softwareprogrammering en -advies
Aanvullende classificatie (cpv):	48000000 Software en informatiesystemen
Opties:	
Beschrijving van de opties:	n.v.t.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum:	01/04/2027
Einddatum van de duur:	31/03/2031

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	2
Overige informatie over verlengingen:	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 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	605 000 Euro

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	ja

Rijksoverheid

inzake overheidsopdrachten (GPA):	

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen:	Geen strategische aanbesteding

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteit - SG1t/m SG3
Beschrijving:	SG1 Geboden oplossing en plan van aanpak - 400 SG2 Beheer, ondersteuning, adoptie en onderhoud/doorontwikkeling - 200 SG3 Demonstratie - 100
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	70
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs - SG4
Beschrijving:	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).
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	04/11/2026 12:00 +01:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445628

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/445628
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan
Varianten:	Niet toegestaan

Rijksoverheid

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	16/12/2026 12:00 +01:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	4 Maand
Informatie over de openbare opening:	
Openingsdatum:	16/12/2026 12:00 +01:00
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 aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS)
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS)
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS)
Registratienummer:	1543030
Postadres:	Wilhelmina van Pruisenweg 52
Stad:	Den Haag
Postcode:	2500 EA
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Rijksoverheid

Land:	Nederland
Contactpunt:	Eva Koops
E-mail:	contact.ris@rijksoverheid.nl
Telefoon:	+31 0707585678
Internetadres:	https://www.rijksinkoopsamenwerking.nl/
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Postadres:	Prins Clauslaan 60
Stad:	Den Haag
Postcode:	2595 AJ
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
E-mail:	voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883622200
Internetadres:	https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag

Rollen van deze organisatie:

Aanbieder van aanbestedingsdiensten

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Nationale ombudsman
Registratienummer:	59458487
Postadres:	Bezuidenhoutseweg 151
Stad:	Den Haag
Postcode:	2594 AG
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
E-mail:	post@nationaleombudsman.nl
Telefoon:	+31 703563563
Fax:	+31 703607572
Internetadres:	http://www.nationaleombudsman.nl
Kopersprofiel:	http://www.nationaleombudsman.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	f965fdcb-3a84-4efc-ab4b-e03dd8290561 - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	21/10/2026 14:10 +02:00

Rijksoverheid

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid