

AANKONDIGING VAN EEN WIJZIGING
WIJZIGING VAN EEN OPDRACHT/CONCESSIEOVEREENKOMST
GEDURENDE DE LOOPTIJD ERVAN

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST/INSTANTIE

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Gemeente Venlo

Nationale identificatie:

54364892

Postadres:

Hanzeplaats 1

Plaats:

Venlo

NUTS-code:

NL

Postcode:

5912 AT

Land:

NL

Contactpersoon:

Luc Kessels

Telefoon:

+31 773596666

E-mail:

inkoop@venlo.nl

Fax:

+31 773596766

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<http://www.venlo.nl>

Adres van het kopersprofiel:

-

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Venlo

Referentienummer: 1812429

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342300 - Dienstverlening voor klanten

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

30196000 - Planningsystemen

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

48000000 - Software en informatiesystemen

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

51611100 - Installatie van hardware

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79342320 - Diensten voor klantenservice

Subcategorie:

-

Hoofdcategorie:

79998000 - Begeleidingsdiensten

Subcategorie:

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL1 NOORD-NEDERLAND

NUTS-code:

NL421 Noord-Limburg

Voornaamste plaats van uitvoering:

Venlo

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding op het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten:

(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)

zie hoofdstuk 2 Inschrijvingsleidraad

II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst, het dynamische aankoopstelsel of de concessieovereenkomst

Looptijd in dagen: 90

II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Aankondiging van de gegunde opdracht

Nummer van de aankondiging in het PB S: 2022/S 089-244471

AFDELING V: GUNNING VAN EEN OPDRACHT / CONCESSIEOVEREENKOMST

Opdracht nr.: 1

Perceel nr.: -

Benaming: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Venlo

V.2) GUNNING VAN EEN OPDRACHT / CONCESSIEOVEREENKOMST

V.2.1) Datum van de sluiting van de overeenkomst/het besluit tot gunning van de concessieovereenkomst:

03/05/2022

V.2.2) Inlichtingen over inschrijvingen

De opdracht/concessieovereenkomst is gegund aan een groep ondernemers: neen

V.2.3) Naam en adres van de contractant/concessiehouder

Officiële benaming:

Joint Cash & Card Software B.V.

Nationale identificatie:

06068314

Postadres:

Zutphenstraat 59

Plaats:

OLDENZAAL

NUTS-code:

NL

Postcode:

7575EJ

Land:

NL

Telefoon:

-

E-mail:

info@jccsoftware.nl

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.jccsoftware.nl>

De contractant/concessiehouder is een mkb-bedrijf: ja

V.2.4) Inlichtingen over de waarde van de opdracht/het perceel/de concessieovereenkomst (op het moment waarop de overeenkomst is gesloten; exclusief btw)

Totale waarde van de aanbesteding: 1,00 Munt: EUR

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

Deze aankondiging van een gewijzigde opdracht betreft het voornemen van de gemeente Venlo tot een eventuele uitbreiding van een reeds in 2022 afgesloten overeenkomst voor een klantgeleidingssysteem. In 2022 is de aanbesteding en implementatie van een nieuw klantgeleidingssysteem van JCC software afgerond. Bij deze aanbesteding is de Registratie niet-ingezetenen (RNI)-dienstverlening meegenomen in de aanbesteding.

Het registreren van niet-ingezetenen vindt tot nu toe plaats in de publiekshal van het stadskantoor, maar brengt steeds meer ongemakken met zich mee; rumoer, drukte in en rond het gebouw. Daarnaast komen de beschikbare balies capaciteit voor overige producten en diensten, door de toenemende vraag naar RNI inschrijvingen, steeds verder onder druk te staan.

Om deze reden heeft de directie en het College van Gemeente Venlo reeds ingestemd met een verhuizing en uitbreiding van de RNI loketten (van 6 naar 12) naar een externe locatie (aan de Columbusweg te Venlo).

Hiervoor is het noodzakelijk om het lopende contract van JCC Software aan te passen.

Bij het starten van de aanbesteding klantgeleiding waren de uitbreiding van het aantal loketten en de verhuizingsplannen nog niet aan de orde.

Motivering waarom de wijziging van de opdracht van JCC Software noodzakelijk is:

- Gemeente Venlo gaat op de nieuwe locatie Columbusweg gebruik maken van uitbreiding van de bestaande inrichting van JCC Klantgeleiding, omdat de inrichting per locatie aan elkaar is gekoppeld en centraal wordt gestuurd door de software van leverancier JCC. Daardoor zijn geringe technische aanpassingen (in hardware, installatie etc.) noodzakelijk.
- Twee verschillende, separate, systemen naast elkaar zouden leiden tot aanzienlijk ongemak (voor medewerkers gemeente Venlo en burgers / bezoekers) en aanzienlijke kostenstijgingen voor de gemeente Venlo.
- Medewerkers hoeven niet getraind te worden aangezien er reeds gewerkt wordt met de software en hardware. Hierdoor zijn er ook géén opleidingskosten benodigd.
- De kosten zijn lager omdat er géén volledig nieuwe inrichting van een applicatie en hardware opstellingen nodig zijn (de verhoging van de prijs bedraagt niet meer dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht).

Op basis van bovenstaande is een wijziging van opdrachtnemer niet mogelijk en zou dit tot aanzienlijk ongemak en aanzienlijke kostenstijgingen leiden voor de gemeente Venlo. De gemeente Venlo is op basis van het bovenstaande voornemens om de huidige overeenkomst Klantgeleiding met JCC Software uit te breiden.

De gemeente Venlo kwalificeert dit als een niet wezenlijke wijziging op basis van Artikel 2.163d uit de aanbestedingswet 2012. De wijziging van de opdracht voldoet volgens de gemeente Venlo aan het gestelde in art. 2.163d uit de aanbestedingswet. De gemeente Venlo publiceert derhalve deze aankondiging van een wijziging en last een bezwaartermijn in van tien (10) kalenderdagen na publicatie van deze wijziging. Indien een belanghebbende zich niet kan verenigen met de wijziging, dan dient binnen de eerdergenoemde termijn, op straffe van verval van het recht tegen de wijziging op te komen, een kort geding bij de Rechtbank Limburg aanhangig gemaakt te worden middels een betekende dagvaarding. Om te voorkomen dat een eventueel uitgebrachte dagvaarding de gemeente Venlo niet tijdig bereikt, wordt verzocht een afschrift van de dagvaarding per e-mail te sturen aan inkoop@venlo.nl.

Mocht u naar aanleiding van deze vrijwillige aankondiging vragen hebben, dan kunt u deze stellen via inkoop@venlo.nl

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank Limburg

Postadres:

Postbus 1988

Plaats:

Maastricht

Postcode:

6201 BZ

Land:

NL

E-mail:

rechtbanklimburg@rechtspraak.nl

Telefoon:

+31 433465465

Internetadres:

<http://www.rechtspraak.nl>

Fax:

+31 438885788

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

-

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

17/01/2023

AFDELING VII: WIJZIGINGEN VAN DE OPDRACHT / CONCESSIEOVEREENKOMST

VII.1) BESCHRIJVING VAN DE AANBESTEDING NA DOORVOERING VAN DE WIJZIGINGEN

VII.1.1) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

79342300 - Dienstverlening voor klanten

Subcategorie:

-

VII.1.2) Aanvullende CPV-code(s)

-

VII.1.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL421 Noord-Limburg

Voornaamste plaats van uitvoering:

Venlo

VII.1.4) Beschrijving van de aanbesteding

De gemeente Venlo (hierna: de gemeente) heeft op 29 november 2021 aan aankondiging van een opdracht gepubliceerd met het voornemen om één overeenkomst af te sluiten met betrekking tot

het leveren, implementeren en onderhouden van een klantgeleidingssysteem, software en hardware, en de

daaraan gerelateerde dienstverlening t.b.v. de locatie Stadskantoor te Venlo.

Deze aankondiging van een gewijzigde opdracht betreft het voornemen van de gemeente Venlo tot een eventuele uitbreiding van een reeds in 2022 afgesloten overeenkomst voor een klantgeleidingssysteem. In 2022 is de aanbesteding en implementatie van een nieuw klantgeleidingssysteem van JCC software afgerond. Bij deze aanbesteding is de Registratie niet-ingezetenen (RNI)-dienstverlening meegenomen in de aanbesteding.

Het registreren van niet-ingezetenen vindt tot nu toe plaats in de publiekshal van het stadskantoor, maar brengt steeds meer ongemakken met zich mee; rumoer, drukte in en rond het gebouw. Daarnaast komen de beschikbare balies capaciteit voor overige producten en diensten, door de toenemende vraag naar RNI inschrijvingen, steeds verder onder druk te staan.

Om deze reden heeft de directie en het College van Gemeente Venlo reeds ingestemd met een verhuizing en uitbreiding van de RNI loketten (van 6 naar 12) naar een externe locatie (aan de Columbusweg te Venlo).

Hiervoor is het noodzakelijk om het lopende contract van JCC Software aan te passen.

VII.1.5) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst, het dynamische aankoopstelsel of de concessieovereenkomst

Aanvang: 01/05/2022

Einde: 30/04/2026

VII.1.6) Inlichtingen over de waarde van de opdracht/het perceel/de concessieovereenkomst (exclusief btw)

Totale waarde van de opdracht/het perceel/de concessie: 569 744,00 Munt: EUR

VII.1.7) Naam en adres van de contractant/concessiehouder

De opdracht/concessieovereenkomst is gegund aan een groep ondernemers: neen

Officiële benaming:

Joint Cash & Card Software B.V.

Nationale identificatie:

06068314

Postadres:

Zutphenstraat 59

Plaats:

OLDENZAAL

NUTS-code:

NL

Postcode:

7575EJ

Land:

NL

Telefoon:

-

E-mail:

info@jccsoftware.nl

Fax:

-

Internetadres:

<http://www.jccsoftware.nl>

De contractant/concessiehouder is een mkb-bedrijf: ja

VII.2) INLICHTINGEN OVER DE WIJZIGINGEN

VII.2.1) Beschrijving van de wijzigingen

Aard en omvang van de wijzigingen (met vermelding van eventuele eerdere veranderingen van de opdracht):

Bij het starten van de aanbesteding klantgeleiding waren de uitbreiding van het aantal loketten en de verhuizingsplannen nog niet aan de orde.

Motivering waarom de wijziging van de opdracht van JCC Software noodzakelijk is:

- Gemeente Venlo gaat op de nieuwe locatie Columbusweg gebruik maken van uitbreiding van de bestaande inrichting van JCC Klantgeleiding, omdat de inrichting per locatie aan elkaar is gekoppeld en centraal wordt gestuurd door de software van leverancier JCC. Daardoor zijn geringe technische aanpassingen (in hardware, installatie etc.) noodzakelijk.
- Twee verschillende, separate, systemen naast elkaar zouden leiden tot aanzienlijk ongemak (voor medewerkers gemeente Venlo en burgers / bezoekers) en aanzienlijke kostenstijgingen voor de gemeente Venlo.
- Medewerkers hoeven niet getraind te worden aangezien er reeds gewerkt wordt met de software en hardware. Hierdoor zijn er ook géén opleidingskosten benodigd.

VII.2.2) Redenen voor de wijziging

De wijziging is noodzakelijk door omstandigheden die een zorgvuldige aanbestedende dienst/ instantie niet kon voorzien (artikel 43, lid 1, onder c), van Richtlijn 2014/23/EU, artikel 72, lid 1, onder c), van Richtlijn 2014/24/EU en artikel 89, lid 1, onder c), van Richtlijn 2014/25/EU

Beschrijving van de omstandigheden die de wijziging noodzakelijk maken en verklaring betreffende de onvoorziene aard van deze omstandigheden:

Deze aankondiging van een gewijzigde opdracht betreft het voornemen van de gemeente Venlo tot een eventuele uitbreiding van een reeds in 2022 afgesloten overeenkomst voor een klantgeleidingssysteem. In 2022 is de aanbesteding en implementatie van een nieuw klantgeleidingssysteem van JCC software afgerond. Bij deze aanbesteding is de Registratie niet-ingezetenen (RNI)-dienstverlening meegenomen in de aanbesteding.

Het registreren van niet-ingezetenen vindt tot nu toe plaats in de publiekshal van het stadskantoor, maar brengt steeds meer ongemakken met zich mee; rumoer, drukte in en rond het gebouw. Daarnaast komen de beschikbare balies capaciteit voor overige producten en diensten, door de toenemende vraag naar RNI inschrijvingen, steeds verder onder druk te staan.

Om deze reden heeft de directie en het College van Gemeente Venlo reeds ingestemd met een verhuizing en uitbreiding van de RNI loketten (van 6 naar 12) naar een externe locatie (aan de Columbusweg te Venlo).

Hiervoor is het n

VII.2.3) Prijsverhogingen

Bijgewerkte totale opdrachtwaarde vóór de wijzigingen (rekening houdend met eventuele eerdere opdrachtwijzigingen en prijsaanpassingen en, in het geval van Richtlijn 2014/23/EU, de gemiddelde inflatie in de betrokken lidstaat)

17/01/2023

[I. II. IV. V. VI. VII.](#)

Waarde zonder btw: 576 156,00 Munt: EUR

Totale opdrachtwaarde na doorvoering van de wijzigingen

Waarde zonder btw: 649 907,00 Munt: EUR