

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT

Diensten

Richtlijn 2014/24/EU

AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST

I.1) NAAM EN ADRESSEN

Officiële benaming:

Gemeente Apeldoorn

Nationale identificatie:

08223882

Postadres:

Marktplaats 1

Plaats:

Apeldoorn

NUTS-code:

NL

Postcode:

7300 ES

Land:

NL

Contactpersoon:

Gideon Jaspers

Telefoon:

+31 648452560

E-mail:

g.jaspers@apeldoorn.nl

Fax:

-

Internetadres(sen)

Hoofdadres:

<https://www.apeldoorn.nl/aanbestedingen>

Adres van het kopersprofiel:

<https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=222059>

I.2) GEZAMENLIJKE AANBESTEDING

-

I.3) COMMUNICATIE

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op:

<https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=222059>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op

het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend

het hierboven vermelde adres

I.4) SOORT AANBESTEDENDE DIENST

Regionale of plaatselijke instantie

I.5) HOOFDACTIVITEIT

- Algemene overheidsdiensten

AFDELING II: VOORWERP

II.1) OMVANG VAN DE AANBESTEDING

II.1.1) Benaming

Klantgeleiding- en afsprakensysteem

Referentienummer: 222059

II.1.2) CPV-code(s)

Hoofdcategorie:

72000000 - IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Subcategorie:

-

II.1.3) Type opdracht

Diensten

II.1.4) Korte beschrijving

De Opdracht die wordt aanbesteed heeft betrekking op het leveren, implementeren en onderhouden van software en hardware (zuilen) voor een nieuw klantgeleiding- en afsprakensysteem bestaande uit minimaal de volgende elementen:

- Een front- en backoffice oplossing voor klantgeleiding en het maken en beheren van afspraken door inwoners, ondernemers en medewerkers
- Online portaal voor het maken en beheren van afspraken
- Ticketzuilen voor het aanmelden op locatie
- Oproepsysteem voor geleiding naar de juiste balie of spreekkamer.

II.1.5) Geraamde totale waarde

Waarde zonder btw: 960 000,00 Munt: EUR

II.1.6) Inlichtingen over percelen

Verdeling in percelen: neen

II.2) BESCHRIJVING

II.2.1) Benaming

-

Perceel nr.: -

II.2.2) Aanvullende CPV-code(s)

-

II.2.3) Plaats van uitvoering

NUTS-code:

NL NEDERLAND

Voornaamste plaats van uitvoering:

Apeldoorn

II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding:

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

Gemeente Apeldoorn wil de nieuwe oplossing inzetten voor het maken, beheren en afhandelen van afspraken voor het afnemen van producten en diensten voor:

- Balie afspraken op locatie
- Video- en belafspraken
- Huisbezoeken
- Gesprek op locatie (Samen055, zorgaanbieders of willekeurig adres)

Gemeente Apeldoorn kent op dit moment 3 afdelingen die de oplossing gebruiken:

- Klant Contact Centrum (KCC)
- Maatschappelijke Ontwikkeling, bestaande uit onder ander Loket Realisatie en Sociaal, WMO, Jeugd, Schuldhulpverlening en Inkomen
- Bouwen en Verbouwen, omgevingsloket

In de toekomst maken mogelijk ook het OVIJ (omgevingsdienst) en medewerkers van Stimenz, Stichting Mee en het CJG (Centrum Jeugd en Gezin) die op de wijklocaties Samen055 werken gebruik van de oplossing.

Inwoners en ondernemers moeten 24/7 online een afspraak kunnen maken. Daarnaast kunnen ook medewerkers afspraken maken in afstemming met de inwoner en ondernemer of op uitnodiging.

Voor de klantgeleiding wil Gemeente Apeldoorn 5 aanmeldzuilen aanschaffen waarvan 4 worden ingezet in het Stadhuis en 1 aanmeldzuil wordt ingezet om te kunnen testen en als reserve.

Aantallen

1. Gemiddeld aantal afspraken op jaarbasis: +/- 70.000
2. Aantal balies en spreekkamers: 30
3. Aantal gebruikers: 500
4. Aantal product- en diensten waarvoor een afspraak kan worden gemaakt: 75

II.2.5) Gunningscriteria

De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten

II.2.6) Geraamde waarde

Waarde zonder btw: 960 000,00 Munt: EUR

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

Looptijd in maanden: 36

Deze opdracht kan worden verlengd: ja

Beschrijving van verlengingen:

Na afloop van de initiële looptijd van drie (3) jaar kan de looptijd van de overeenkomst eenzijdig door Opdrachtgever nog zeventien (17) maal met één (1) jaar worden verlengd.

II.2.10) Inlichtingen over varianten

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) Inlichtingen over opties

Opties: ja

Beschrijving van opties:

Optioneel mag Inschrijver een (personeels)planningsmodule aanbieden. Dit is echter niet verplicht en de eventueel aangeboden planningsmodule zal niet worden mee beoordeeld bij vaststelling van de BKPV. Pas na gunning zal Opdrachtgever op basis van de aangeboden kwaliteit en prijs van de module beoordelen of deze bij Opdrachtnemer zal worden afgenomen.

II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi

-

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

II.2.14) Nadere inlichtingen:

-

AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

III.1) VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

III.1.1) Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Lijst en beknopte beschrijving van de voorwaarden:

Zie voor de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen de aanbestedingsdocumenten.

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

- Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

III.1.5) Informatie over voorbehouden opdrachten

-

III.2) VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

III.2.1) Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep

-

III.2.2) Voorwaarden inzake de uitvoering van de opdracht:

-

III.2.3) Inlichtingen over het personeel dat verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de opdracht

-

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) BESCHRIJVING

IV.1.1) Type procedure

Openbare procedure

IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel

-

IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

-

IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling

-

IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure

Nummer van de aankondiging in het PB S: -

IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 14/08/2023 Plaatselijke tijd: 10:00

IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden:

Datum: -

IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:

- NL

IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

Looptijd in maanden: 3 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Datum: 14/08/2023 Plaatselijke tijd: 10:15

Plaats:

-

Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:

-

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN

VI.1) INLICHTINGEN OVER PERIODICITEIT

Periodieke opdracht: neen

VI.2) INLICHTINGEN OVER ELEKTRONISCHE WORKFLOWS

-

VI.3) NADERE INLICHTINGEN

-

VI.4) BEROEPSPROCEDURES

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming:

Rechtbank Gelderland

Postadres:

Postbus 9030

Plaats:

Arnhem

Postcode:

6800 EM

Land:

NL

E-mail:

-

Telefoon:

+31 883612000

Internetadres:

<https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Gelderland/Contact>

Fax:

-

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

-

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

Binnen 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing.

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

-

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING

23/06/2023