

22/09/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: gemeente 's-Hertogenbosch

Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: CRM-applicatie

Beschrijving: De gemeente 's-Hertogenbosch beoogt de implementatie van een gebruiksvriendelijk, schaalbaar en efficiënt Customer Relationship Management (CRM)-systeem. Dit systeem moet ondersteuning bieden aan het centraal beheren van relaties, het verbeteren van dienstverlening richting externe partners, en het efficiënter inrichten van communicatie- en werkprocessen. De geraamde waarde is € 200.000,- voor 10 jaar, exclusief éénmalige implementatiekosten en optionele of variabele kosten.

Identificatiecode van de procedure: ac563a24-3bef-40a2-a2e0-715987a701e3

Interne identificatiecode : P-1348

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

Aanvullende classificatie (cpv): 48400000 Software voor zakelijke transacties en persoonlijke zaken

2.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

Land: Nederland

Aanvullende informatie : 's-Hertogenbosch

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 350 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: CRM-applicatie

De gemeente beoogt de implementatie van een gebruiksvriendelijk, schaalbaar en efficiënt Customer Relationship Management (CRM)-systeem. Dit systeem moet ondersteuning bieden aan het centraal beheren van

Beschrijving: relaties, het verbeteren van dienstverlening richting externe partners, en het efficiënter inrichten van communicatie- en werkprocessen. De geraamde waarde is maximaal € 200.000,- (prijsplafond) voor 10 jaar, exclusief éénmalige implementatiekosten (prijsplafond € 75.000,-) en optioneel af te nemen of variabele kosten.

Interne identificatiecode
:

1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

Aanvullende classificatie (cpv): 48400000 Software voor zakelijke transacties en persoonlijke zaken

Opties:

Beschrijving van de opties: Er bestaat de mogelijkheid dat de CRM-applicatie op termijn breder ingezet wordt binnen de gehele gemeente. Deze mogelijke uitbreiding impliceert geen wijziging van het huidige gemeentelijke beleid, maar biedt ruimte voor toekomstige opschaling indien daar aanleiding toe is bijvoorbeeld door verandering van behoefte of aflopende contracten. De mogelijkheid om de koppelingen met de applicatie uit te breiden of te wijzigen.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

Land: Nederland

Aanvullende informatie
: 's-Hertogenbosch

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 19/01/2026

Einddatum van de duur
: 18/01/2030

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: Twee jaar

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 350 000 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

inzake ja
overheidsopdrachten
(GPA):

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische
aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Programma van Wensen

Beschrijving: De gemeente heeft twee wensen geformuleerd in bijlage 15. Per wens is 2,5% fictieve korting op de inschrijfsom te behalen.

Categorie van het
gunningscriterium
drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde: 5

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Implementatieplan

Beschrijving: De leverancier levert een gedetailleerd en realistisch concept implementatieplan in. Het uitgangspunt hierbij is dat de applicatie van 1 juli 2026 in productie gebruikt wordt door de eerste afdeling waarna deze vervolgens in Q3 en Q4 opeenvolgend bij twee andere afdelingen in productie wordt genomen.

Categorie van het
gunningscriterium
drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde: 35

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: De totale inschrijfprijs is opgebouwd uit drie onderdelen met verschillende componenten: A: Eénmalige kosten B. Jaarlijkse kosten C: Optioneel af te nemen en variabele kosten

Categorie van het
gunningscriterium
drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Demo Usecases

Beschrijving: In deze demo doorloopt u de genoemde stappen en toont u de gevraagde onderdelen uit de use cases (bijlage 16).

Categorie van het
gunningscriterium
drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde: 40

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor
verzoeken om aanvullende informatie: 02/10/2025 11:00 +02:00

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/393738>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening
: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/393738>

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

Elektronische catalogus
: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van
inschrijvingen: 06/11/2025 11:00 +01:00

Uiterste datum tot
wanneer de
inschrijving geldig
moet blijven: 3 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 06/11/2025 11:00 +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 aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor gemeente 's-Hertogenbosch - Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-

beroepsprocedures: Hertogenbosch
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: gemeente 's-Hertogenbosch - Via vraag en antwoord module TenderNed
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: gemeente 's-Hertogenbosch
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: gemeente 's-Hertogenbosch - Via vraag en antwoord module TenderNed

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: gemeente 's-Hertogenbosch
Registratienummer: 491878990
Postadres: Wolvenhoek 1
Stad: 's-Hertogenbosch
Postcode: 5211 HH
Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land: Nederland
Contactpunt: Lineke Francois
E-mail: inkoopconcern@s-hertogenbosch.nl
Telefoon: +31 736155155
Fax: +31 736155538
Internetadres: <http://www.s-hertogenbosch.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch
Postadres: Postbus 70584
Stad: 's-Hertogenbosch
Postcode: 5201 CZ
Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land: Nederland
Contactpunt: Handelsrecht, Voorzieningenrechter
E-mail: info.rechtbanksHertogenbosch@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 736202390
Fax: +31 736202382
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Oost-Brabant>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Via vraag en antwoord module TenderNed
Stad: 's-Hertogenbosch
Postcode: 5211HH
Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land: Nederland
E-mail: inkoopconcern@s-hertogenbosch.nl
Internetadres: <http://www.tenderned.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Via vraag en antwoord module TenderNed

Postadres: Wolvenhoek 1

Stad: 's-Hertogenbosch

Postcode: 5211 HH

Onderverdeling land (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

Land: Nederland

E-mail: inkoopconcern@s-hertogenbosch.nl

Telefoon: +31 736155155

Internetadres: <http://www.tenderned.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd: 0b8c3b9c-b5f5-4611-8d03-a0f5a5b9abff-01

Voornaamste reden voor de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: De aanbesteding is op twee belangrijke onderdelen gewijzigd. Ten eerste zijn de plafondbedragen voor zowel de initiële kosten als de jaarlijkse kosten aangepast. Daarnaast is de initiële opdracht veranderd van drie naar twee afdelingen, wat gevolgen heeft voor het aantal licenties in de uitvraag maar ook voor de implementatie. In de documenten zijn zowel de wijzigingen die aanleiding voor deze rectificatie vormen als de wijzigingen die het gevolg zijn van de eerste Nota van Inlichtingen verwerkt. Een overzicht van deze wijzigingen is opgenomen in paragraaf 1.5 van het Beschrijvend document.

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: d0876874-790c-4e0b-8882-5447b42684d9 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 22/09/2025 16:51 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands