

## 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

Beschrijving: 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 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

### 5.1.6 Algemene informatie

Als de kavel wordt geannuleerd of niet succesvol is, wordt deze opnieuw gestart

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

### 5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

### 5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

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

## 6. Resultaten

### 6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is geen winnaar gekozen en de mededinging is gesloten.

De reden waarom geen winnaar is gekozen: Alle inschrijvingen, verzoeken tot deelname of projecten zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk bevonden

#### 6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 4

### 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](mailto: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](mailto: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

Postadres: Wolvenhoek 1

Stad: 's-Hertogenbosch

Postcode: 5211 HH

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

Land: Nederland

E-mail: [inkoopconcern@s-hertogenbosch.nl](mailto: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 voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

**Informatie over een aankondiging**

Identificatiecode/versie van de aankondiging: c455c7aa-4d3c-42f8-b92f-c07755176e95 - 01

Type formulier: Resultaat

Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 13/01/2026 09:41 +01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands