

10/04/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Tilburg
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Klantgeleidingssysteem

Beschrijving: De Opdracht behelst: • De levering van een nieuw klantgeleidingssysteem dat voldoet aan het ambitieniveau van de gemeente Tilburg op het vlak van Klantgedreven Dienstverlening en Omnichannel Dienstverlening. Tot het systeem behoren ook de koppelingen met andere systemen. • De dienstverlening gerelateerd aan de implementatie van het nieuwe systeem: inrichting van het systeem. Test- en implementatiewerkzaamheden, opleiding en training van de gebruikers, datamigratie. • Dienstverlening gerelateerd aan het systeem gedurende het beheer en het gebruik van het systeem. De scope van de Opdracht is in detail beschreven in de Project Start Architectuur, hierna te noemen PSA (bijlage 9) en in het Programma van Eisen, hierna te noemen PVE (bijlage 10) bij de aanbestedingsdocumenten. Het nieuwe systeem is inzetbaar op verscheidene locaties en bij diverse onderdelen van de gemeente.

Identificatiecode van de procedure: 796a7042-c6f6-4cb5-9543-d0f040e90cab

Interne identificatiecode : 2024/668/WG

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: De Opdracht wordt door Aanbestedende dienst aanbesteed volgens een Europese Openbare aanbesteding.

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie : Tilburg

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Klantgeleidingssysteem

Beschrijving: De Opdracht behelst: • De levering van een nieuw klantgeleidingssysteem dat voldoet aan het ambitieniveau van de gemeente Tilburg op het vlak van Klantgedreven Dienstverlening en Omnichannel Dienstverlening. Tot het systeem behoren ook de koppelingen met andere systemen. • De dienstverlening gerelateerd aan de implementatie van het nieuwe systeem: inrichting van het systeem. Test- en implementatiewerkzaamheden, opleiding en training van de gebruikers, datamigratie. • Dienstverlening gerelateerd aan het systeem gedurende het beheer en het gebruik van het systeem.

Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

Opties:

Beschrijving van de opties: De Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële looptijd van vijf (5) jaar waarna deze van rechtswege eindigt.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie : Tilburg

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 60 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 5

Overige informatie over verlengingen: Voor de periode na initiële looptijd bestaan er vijf (5) optionele verlengingen, door Aanbestedende dienst in te roepen, van ieder een (1) jaar.

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:	o Voor het Programma van Eisen en Wensen zijn, naast het moeten voldaan aan de gestelde Eisen, door beantwoording van de Wensen ook punten te verdienen. Het voldoen aan de Eisen is verplicht en levert geen extra punten op. o De weging van de Wensen is onderverdeeld in: minst belangrijk (1 punt), gemiddeld belangrijk (3 punten) of meest belangrijk (5 punten). o De maximale score voor het voldoen aan de Wensen uit het PVE bedraagt 84 punten. o Indien Inschrijver de volledige 84 punten behaalt (100%), ontvangt deze de maximale score van 30 punten op dit sub criterium. o Indien een lager percentage van de maximale 84 punten wordt behaald, wordt de score voor dit sub criterium evenredig berekend. Zo wordt bij de behaalde scores voor dit sub criterium het aantal punten vermenigvuldigd met dit percentage opgeteld. De behaalde score wordt afgerond op 2 decimalen achter de komma.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Mate van inpasbaarheid in de gemeentelijke IT-architectuur
Beschrijving:	Beschrijf hoe Oplossing modulair aansluit op de generieke IT-diensten voor klantgedreven dienstverlening van de Aanbestedende dienst, zoals gespecificeerd in de Project Start Architectuur. Hierbij dient ten minste aandacht te worden besteed aan de volgende aspecten: • Communicatie over afspraken; • Gebruikmakend van het klantenprofiel (waarin klantvoorkeuren voor communicatiekanalen en notificaties staan). Benoem hierin ook de ondersteunde kanalen; • Afspraakbeheer: gebruikmakend van zalenroosters en teamplanningen; • Klantidentificatie bij fysiek bezoek, gebruikmakend van identificatie en aanmelding via de contactzuilen.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	25
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Mate van ondersteuning voor dynamische klantgeleidingssituaties
Beschrijving:	Beschrijf hoe Oplossing in staat is om de diverse klantgeleidingspatronen te ondersteunen: • Ad hoc afspraken (het afhalen van documenten); • Reserveringen aan de balie; • Door balie/host ingelaste afspraken; • Afspraken met een specifieke ambtenaar; • Realtime planningsaanpassing als gevolg van bijvoorbeeld no-shows of afspraken waarvan de lengte niet met de reservering overeenkomt. Leg uit hoe deze patronen in Oplossing werken. Besteed vooral aandacht aan hoe de reële gebeurtenissen doorwerken in de planningen vanaf dat moment, de doorgifte aan andere relevante systemen, en hoe dit inzichtelijk is voor zowel klanten als voor medewerkers en coördinatoren.
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium	25
numerieke waarde:	
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijscriterium
Beschrijving:	Sub criterium Prijs telt voor 20% mee. Dat betekent dat er met Prijs in totaal 20,00 punten zijn te behalen. De punten worden in punten met twee cijfers achter de komma uitgedrukt. De scores op dit subgunnings criterium worden afgerond op twee cijfers achter de komma. Inschrijver dient bij Inschrijving een prijs af te geven voor de uitvoering van de Opdracht. Dit dient te gebeuren door indiening van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend document voor prijsopgave: Prijzenblad in Bijlage 5. De basis voor vergelijking van de prijzen van de verschillende inschrijvingen vindt plaats aan de hand van de totale inschrijfsom van Inschrijver.

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

Gunningscriterium	20
numerieke waarde:	

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	17/04/2025 10:00 +02:00
---	-------------------------

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/374478
------------------------------------	---

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening :	Vereist
---------------------------	---------

Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/374478
-----------------------	---

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:	08/05/2025 10:00 +02:00
--	-------------------------

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

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum:	08/05/2025 12:00 +02:00
----------------	-------------------------

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het

Neen

kader van programma's
voor maatwerkbedrijven

:

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

Bemiddelingsorganisatie
: Gemeente Tilburg - Klachtenmeldpunt Aanbestedingen

Organisatie voor
beroepsprocedures: Gemeente Tilburg - Rechtbank Zeeland-West-Brabant (zittingslocatie Breda)

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekt: Gemeente Tilburg - Vragen ten behoeve van inlichtingen kunnen uitsluitend
worden gesteld via www.tenderned.nl

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Gemeente Tilburg

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt: Gemeente Tilburg

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Tilburg

Registratienummer: 32696202

Postadres: Stadhuisplein 130

Stad: Tilburg

Postcode: 5038 TC

Onderverdeling land
(NUTS): Midden-Noord-Brabant (NL415)

Land: Nederland

Contactpunt: Chelsea Douwes

E-mail: aanbestedingen@tilburg.nl

Telefoon: +31 14013

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

Kopersprofiel: <http://www.tilburg.nl/aanbestedingen>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Zeeland-West-Brabant (zittingslocatie Breda)

Postadres: Stationslaan 10

Stad: Breda
Postcode: 4815 GW
Onderverdeling land (NUTS): West-Noord-Brabant (NL411)
Land: Nederland
E-mail: handelsrecht.breda.zwb@rechtspraak.nl
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Vragen ten behoeve van inlichtingen kunnen uitsluitend worden gesteld via www.tenderned.nl
Postadres: Bezuidenhoutseweg 73
Stad: Den Haag
Postcode: 5038WH
Onderverdeling land (NUTS): Midden-Noord-Brabant (NL415)
Land: Nederland
E-mail: info@tenderned.nl
Internetadres: <http://www.tenderned.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Klachtenmeldpunt Aanbestedingen
Postadres: Koningsplein 9
Stad: Tilburg
Postcode: 5038 WG
Onderverdeling land (NUTS): Midden-Noord-Brabant (NL415)
Land: Nederland
Contactpunt: Klachtenmeldpunt Aanbestedingen
E-mail: klachtenmeldpuntaanbestedingen@tilburg.nl
Internetadres: <http://www.tilburg.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

Bemiddelingsorganisatie

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere
aankondiging die moet
worden gewijzigd: 4c7c865f-930d-41bc-afc5-9b3e9180614b-01

Voornaamste reden
voor de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: Herziene planning n.a.v. Nota van Inlichtingen. Toegevoegd: extra vragenronde (verdiepingsvragen) en uitgesteld inschrijftermijn.

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: 4c7c865f-930d-41bc-afc5-9b3e9180614b - 02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	10/04/2025 16:47 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands