

14/08/2025

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: 01/01/2026

Einddatum van de duur
:

31/12/2029

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 04/09/2025 13:00 +02:00
aanvullende informatie:

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/389214>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening Vereist
:

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/389214>

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

Elektronische catalogus Niet toegestaan
:

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van 09/10/2025 11:00 +02:00
inschrijvingen:

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

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 09/10/2025 11:00 +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 neen
elektronische
orderplaatsing:

Er zal worden
gebruikgemaakt van neen
elektronische betaling:

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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 0b8c3b9c-b5f5-4611-8d03-a0f5a5b9abff - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 14/08/2025 10:18 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands