

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 2.0

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 gemeente publiceerde op 14 augustus 2025 reeds een aanbesteding CRM-applicatie met kenmerk TN541282. Deze aanbesteding heeft niet geleidt tot gunning van de opdracht. Vandaar deze nieuwe publicatie waarbij de aanbesteding grotendeels gelijk is gebleven. De geraamde waarde is ongeveer € 500.000,- voor 10 jaar, exclusief optionele of variabele kosten.

Identificatiecode van de procedure: 64fde5bb-6fd8-49ca-9837-8bbbf9e62de4

Interne identificatiecode: TN565773/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: 500 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag: Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

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

Beschrijving: 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. De mogelijkheid om voor aanvang implementatie een PoC in te zetten

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: 01/05/2026

Einddatum van de duur: 30/04/2030

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: Twee 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 :

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

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

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: 29/01/2026 11:00 +01:00

Adres van de

aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/408161>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/408161>

Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname
kunnen worden
ingediend:

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van
inschrijvingen: 26/02/2026 11:00 +01:00

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

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 26/02/2026 11:00 +01:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de
opdracht moet
plaatsvinden binnen het
kader van programma's
voor maatwerkbedrijven
:

Elektronische facturering
:

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

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekkt: 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 - Digitaal inschrijven via kluis in 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
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>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Digitaal inschrijven via kluis in 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>

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: a3e326b4-ba0b-4a32-afb2-486bc5964003 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 14/01/2026 11:39 +01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands