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

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

Rijksoverheid

	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

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd	
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

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	

Rijksoverheid

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 aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

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
Organisatie die het contract ondertekent:	gemeente 's-Hertogenbosch

Rijksoverheid

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	450 000 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	Efficy
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	1
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	450 000 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	neen
De inschrijving is een variant:	neen
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	CON-0001
Titel:	P1 CRM-applicatie
Datum van sluiting van het contract:	04/05/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	gemeente 's-Hertogenbosch

6.1.4 Statistische informatie

Samenvatting van de door de koper ontvangen beroepen:	
Aantal klagers:	0
Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	2
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	1
Type van de ontvangen inschrijvingen:	Inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	2
Bereik van de inschrijvingen:	

Rijksoverheid

Waarde van de laagste ontvankelijke inschrijving:	450 000 Euro
Waarde van de hoogste ontvankelijke inschrijving:	595 000 Euro

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
Rollen van deze organisatie:	

Rijksoverheid

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Efficy
Omvang van de ondernemer:	Groot
Registratienummer:	27247845
Postadres:	De Waterman 2
Stad:	'S-HERTOGENBOSCH
Postcode:	5215MX
Onderverdeling land (NUTS):	Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land:	Nederland
Internetadres:	http://www.perfectview.nl

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	ba7e50a5-c877-4a63-8ba3-e927907535cb - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	14/07/2026 16:12 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid