

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

Rechtsvorm van de koper : Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Cloud Contact Center oplossing

Beschrijving: De gemeente Apeldoorn vernieuwt haar bereikbaarheid en ontwikkelt een modern, toekomstgericht Contactcentrum dat inwoners en medewerkers soepel en efficiënt ondersteunt. Met deze aanbesteding wordt een flexibele, toegankelijke, schaalbare en omni-channel Contact Center oplossing gerealiseerd die aansluit bij een digitale en klantgerichte dienstverlening. De beoogde Cloud Contact Center oplossing vormt een solide basis voor verdere groei en kan worden uitgebreid naar andere servicepunten binnen de organisatie. De gemeente heeft als doel om op basis van deze Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012 te komen tot een overeenkomst met één (1) opdrachtnemer voor een Contact Center oplossing. De gemeente is voornemens een overeenkomst af te sluiten, voor de duur van drie (3) jaar met de mogelijkheid deze tien (10) keer met één (1) jaar te verlengen.

Identificatiecode van de procedure: f33e4e5a-38e9-4325-b9e2-27e4d94bcdbf

Interne identificatiecode: 6051454

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48510000 Communicatiesoftware

Aanvullende classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Gemeente Apeldoorn

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 905 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Cloud Contact Center oplossing

De gemeente Apeldoorn vernieuwt haar bereikbaarheid en ontwikkelt een modern,

Beschrijving:

toekomstgericht Contactcentrum dat inwoners en medewerkers soepel en efficiënt ondersteunt. Met deze aanbesteding wordt een flexibele, toegankelijke, schaalbare en omni-channel Contact Center oplossing gerealiseerd die aansluit bij een digitale en klantgerichte dienstverlening. De beoogde Cloud Contact Center oplossing vormt een solide basis voor verdere groei en kan worden uitgebreid naar andere servicepunten binnen de organisatie. De gemeente heeft als doel om op basis van deze Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012 te komen tot een overeenkomst met één (1) opdrachtnemer voor een Contact Center oplossing. De gemeente is voornemens een overeenkomst af te sluiten, voor de duur van drie (3) jaar met de mogelijkheid deze tien (10) keer met één (1) jaar te verlengen.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48510000 Communicatiesoftware

Aanvullende classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties: Opties: zie het beschrijvend document en het prijzenblad De gemeente is voornemens een Overeenkomst af te sluiten, voor de duur van drie (3) jaar met de mogelijkheid deze tien (10) keer met één (1) jaar te verlengen.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Gemeente Apeldoorn

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 01/06/2026

Einddatum van de duur: 31/05/2029

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 10

Overige informatie over verlengingen: Maximaal tien (10) keer met één (1) jaar te verlengen.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 905 000 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 :

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: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

Beschrijving: Kwaliteit

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 70

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: Prijs

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 02/03/2026 10:00 +01:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/408676>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/408676>

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: 30/03/2026 10:00 +02:00

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

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 30/03/2026 10:00 +02:00

Voorwaarden van het contract:

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

Neen

:

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 Apeldoorn, team Inkoop - Rechtbank Gelderland

Organisatie voor
beroepsprocedures:

Gemeente Apeldoorn, team Inkoop - Rechtbank Gelderland

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekkt:

Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures:

Gemeente Apeldoorn, team Inkoop - Rechtbank Gelderland

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt:

Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

Registratienummer: 171929098

Postadres: Marktplaats 1

Stad: Apeldoorn

Postcode: 7311LG

Onderverdeling land
(NUTS): Veluwe (NL221)

Land: Nederland

Contactpunt: Ronald Klock

E-mail: teaminkoop@apeldoorn.nl

Telefoon: +31 14055

Internetadres: <http://www.apeldoorn.nl>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Gelderland
Postadres: Walburgstraat 2-4
Stad: Arnhem
Postcode: 6811CD
Onderverdeling land (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
Land: Nederland
E-mail: kanton.arnhem@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883612000
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Gelderland
Postadres: Walburgstraat 2-4
Stad: Arnhem
Postcode: 6811CD
Onderverdeling land (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
Land: Nederland
E-mail: kanton.arnhem@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883612000
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Gelderland
Postadres: Walburgstraat 2-4
Stad: Arnhem
Postcode: 6811CD
Onderverdeling land (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)
Land: Nederland
E-mail: kanton.arnhem@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883612000
Internetadres: <http://www.rechtspraak.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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: de968204-c57d-4210-8933-89e98547373f - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de

aankondiging: 16/01/2026 16:22 +01:00
Talen waarin deze
aankondiging officieel Nederlands
beschikbaar is: