1. Koper

1.1 Koper

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

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	ITSM applicatie 2025 - 2035
Beschrijving:	De gemeente is op zoek naar één opdrachtnemer voor het leveren en implementeren van een ITSM-applicatie. De opdracht betreft een raamovereenkomst. De ITSM applicatie zal door alle 650 medewerkers van de gemeente Zeist worden gebruikt waaronder 65 behandelaars van de meldingen en 25 medewerkers die aanvragen kunnen accorderen. Onze verwachting is dat een ITSM-applicatie gemiddeld 45.000 euro per jaar zal kosten. Om deze reden hanteren we een maximale waarde van de raamovereenkomst van 550.000 euro (rekening houdend met indexatie en de mogelijkheid tot het afnemen van een contractmanagementmodule, exclusief implementatiekosten).
Identificatiecode van de procedure:	490a81e2-d0dd-4785-88c1-788592742bfc
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	ITSM applicatie 2025 - 2035
Beschrijving:	-
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Opties:	
Beschrijving van de opties:	Verlengingsmogelijkheid.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie :

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	10 Jaar

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	4
Overige informatie over verlengingen:	De initiële looptijd van de raamovereenkomst bedraagt 2 jaar. Daarna is er een optie tot eenzijdige verlenging van de gemeente van 4 keer 2 jaar. Wanneer de gemeente gebruik maakt van één of meerdere verlengingen zal zij dit uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de expiratiedatum schriftelijk bekend maken. Wanneer de raamovereenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, lo

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 overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen:	Geen strategische aanbesteding

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type:	Kwaliteit
Naam:	Demo
Beschrijving:	Zie aanbestedingsdocument (hoofdstuk 5).
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20

Criterium:

Type:	Kwaliteit
Naam:	Innovatie
Beschrijving:	Innovatie
Categorie van het gunningscriterium	Gewicht (punten, exact)

drempel:	
Gunningscriterium numerieke waarde:	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Implementatie
Beschrijving:	Zie aanbestedingsdocument (hoofdstuk 5).
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	10
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Functioneel beheer
Beschrijving:	Zie aanbestedingsdocument (hoofdstuk 5).
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	10
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Informatiebeheer
Beschrijving:	Zie aanbestedingsdocument (hoofdstuk 5).
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	10
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijzenblad
Beschrijving:	Zie aanbestedingsdocument (hoofdstuk 5).
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	18/06/2025 11:00 +02:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/378969

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/378969

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:	15/07/2025 11:00 +02:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	3 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum:	15/07/2025 11:01 +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:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers:	1
Rechtvaardiging voor de looptijd van de raamovereenkomst:	Normaliter wordt voor een raamovereenkomst een looptijd van maximaal 4 jaar gehanteerd. Wij voorzien echter dat een langere looptijd noodzakelijk is om de volgende redenen: • Grote inspanning verwacht Het aanbesteden en implementeren van een ITSM-oplossing is vaak complex. Dit vereist een grote inspanning en veel geld van onze organisatie. De gemeente vindt het daarom belangrijk dat onze organisatie de applicatie volledig kan benutten. Een maximale looptijd van 4 jaar vinden wij daarom niet passend. Daarnaast leert de ervaring dat onze medewerkers voldoende tijd en ruimte moeten krijgen om een applicatie te leren kennen en consequent te gebruiken. Een maximale looptijd van 10 jaar achten wij daarom geoorloofd. • Langdurige strategische samenwerking De gemeente ziet de ITSM-oplossing als een langlopende investering in de digitale infrastructuur van de organisatie. Een langere looptijd zorgt voor een stabiele basis en biedt zekerheid. De gemeente vindt het belangrijk dat de opdrachtnemer kan blijven investeren in de applicatie, zodat onze organisatie er de vruchten van kan plukken. Daarnaast hopen wij een goede relatie op te bouwen met de opdrachtnemer,

	zodat de opdrachtnemer naadloos kan inspelen op onze behoeften, problemen snel kan oplossen en een bijdrage kan leveren aan kennisdeling. Op basis van het bovenstaande vinden wij het geoorloofd om een looptijd van maximaal 10 jaar te kiezen.

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie:	Gemeente Zeist - Klachtenmeldpunt aanbestedingen
Organisatie voor beroepsprocedures:	Gemeente Zeist - Rechtbank Midden-Nederland
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Gemeente Zeist
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Gemeente Zeist
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:	Gemeente Zeist

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Gemeente Zeist
Registratienummer:	242174937
Postadres:	Het Rond 1
Stad:	Zeist
Postcode:	3701 HS
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Laudy Blok
E-mail:	inkoop@zeist.nl
Telefoon:	+31 14030
Internetadres:	http://www.zeist.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Rechtbank Midden-Nederland
Postadres:	Vrouwe Justitiaplein 1
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511 EX
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
E-mail:	bestuursrecht.rb-mnl@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 302233000
Internetadres:	http://www.rechtspraak.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Klachtenmeldpunt aanbestedingen
Postadres:	Postbus 513

Stad:	Zeist
Postcode:	3700 AM
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Klachtenmeldpunt aanbestedingen
E-mail:	inkoop@zeist.nl
Telefoon:	+31 14030
Internetadres:	http://www.zeist.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:	28c20d6e-f6f1-4534-9d5b-2369ef56b29b - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	15/05/2025 14:48 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands