

09/07/2025

1. Koper

1.1 Koper

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

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

Beschrijving: De opdracht bestaat uit het inrichten, implementeren en technisch beheren (SaaS-dienst) van een integraal servicemanagement systeem (de ICT-prestatie) dat de interne dienstverlening voor de servicebalie van facilitair en informatievoorziening (ICT) ondersteunt. Daarbij moet de ICT-prestatie ook facilitaire- en ICT middelenbeheer en configuratiemanagement ondersteunen. De uitgangspunten hierbij zijn: - Één geïntegreerde oplossing voor de servicebalie van ICT en facilitair; - De invoer van een meldportaal voor eindgebruikers (click, call, face) met als doel dat de gebruiksvriendelijkheid omhoog gaat en de baliedruk omlaag; - Inzicht in verloop van meldingen door betere managementinformatie; - Zo min mogelijk handwerk voor gebruikers door meer inzet van automatisering en koppelingen. De ICT-prestatie moet ruimte bieden voor de volgende gebruikers en activiteiten: - 45 behandelaars voor de facilitaire processen - 15 behandelaars voor de servicedeskprocessen - 15 behandelaars voor de HR-serviceprocessen - 100 functioneel beheerders die incidenteel in de applicatie moeten kunnen om changes in te dienen en meldingen op te pakken - 70 overige collega's die meldingen en rapportages raadplegen - Rond de 2000 indieners die een melding maken - 5 functioneel beheerders die de applicatie moeten kunnen beheren.

Identificatiecode van de procedure: 3a78da2a-2eca-4a07-acaf-96154a48b72d

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

Aanvullende informatie : Amersfoort

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

Beschrijving: De opdracht bestaat uit het inrichten, implementeren en technisch beheren (SaaS-dienst) van een integraal servicemanagement systeem (de ICT-prestatie) dat de interne dienstverlening voor de servicebalie van facilitair en informatievoorziening (ICT) ondersteunt. Daarbij moet de ICT-prestatie ook facilitaire- en ICT middelenbeheer en configuratiemanagement ondersteunen. De uitgangspunten hierbij zijn: - Één geïntegreerde oplossing voor de servicebalie van ICT en facilitair; - De invoer van een meldportaal voor eindgebruikers (click, call, face) met als doel dat de gebruiksvriendelijkheid omhoog gaat en de baliedruk omlaag; - Inzicht in verloop van meldingen door betere managementinformatie; - Zo min mogelijk handwerk voor gebruikers door meer inzet van automatisering en koppelingen. De ICT-prestatie moet ruimte bieden voor de volgende gebruikers en activiteiten: - 45 behandelaars voor de facilitaire processen - 15 behandelaars voor de servicedeskprocessen - 15 behandelaars voor de HR-serviceprocessen - 100 functioneel beheerders die incidenteel in de applicatie moeten kunnen om changes in te dienen en meldingen op te pakken - 70 overige collega's die meldingen en rapportages raadplegen - Rond de 2000 indieners die een melding maken - 5 functioneel beheerders die de applicatie moeten kunnen beheren.

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: Optie tot verlenging met betrekking tot de dienstverleningsovereenkomst.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie
: Amersfoort

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 01/01/2026

Einddatum van de duur
: 01/01/2033

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: Optie tot verlenging met betrekking tot de dienstverleningsovereenkomst van 2 maal 2 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: 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: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: De beoordeling van het gunningscriterium 'prijs' gebeurt op basis van de
totaalprijs zoals blijkt uit het prijzenblad.

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

Gunningscriterium
numerieke waarde: 30

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

Beschrijving: Onder kwaliteit wordt de wijze van invulling van de wensen verstaan. Voor
elk van de wensen zijn punten te verdienen, afhankelijk van de mate waarin
een inschrijving overeenkomt met het in de wens gevraagde.

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

Gunningscriterium
numerieke waarde: 70

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor
verzoeken om 25/09/2025 12:00 +02:00
aanvullende informatie:

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/385736>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening Vereist
:

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/385736>

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

Elektronische catalogus
: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de

ontvangst van 22/10/2025 12:00 +02:00
inschrijvingen:
Uiterste datum tot
wanneer de 2 Maand
inschrijving geldig
moet blijven:

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 22/10/2025 12:15 +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
beroepsprocedures: Gemeente Amersfoort - Rechtbank Midden Nederland

Organisatie die nadere
inlichtingen over de Gemeente Amersfoort
aanbestedingsprocedure
verstrekt:

Organisatie die meer
informatie geeft over Gemeente Amersfoort
beroepsprocedures:

Organisatie die
verzoeken tot deelname Gemeente Amersfoort
ontvangt:

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Amersfoort

Registratienummer: 451541026

Postadres: Stadhuisplein 1

Stad: Amersfoort

Postcode: 3811 LM

Onderverdeling land
(NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland
Contactpunt: Esselien Walgaard
E-mail: aanbestedingen@amersfoort.nl
Telefoon: +31 334695111
Fax: +31 334695468
Internetadres: <http://www.amersfoort.nl>
Kopersprofiel: <http://www.amersfoort.nl/aanbestedingen>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland
Stad: Utrecht
Postcode: 3811 LM
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland
E-mail: m-nederland@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883620000
Fax: +31 302233049
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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: b15d9145-52cd-427d-87e9-06add3200d02 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 09/07/2025 15:55 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands