

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)

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

Beschrijving: 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

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

5.1.15 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 aanbestedingsprocedure verstrekt: Gemeente Amersfoort

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Gemeente Amersfoort

Organisatie die het contract ondertekent: Gemeente Amersfoort

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving: 757 937 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: TOPdesk Nederland B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving: 1

Identificatiecode van het perceel of de groep percelen: LOT-0000

Waarde van de aanbesteding: 757 937 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 Enterprise Servicemanagementsysteem (ITSM & FMIS)

Datum waarop de winnaar is gekozen: 25/11/2025

Datum van sluiting van het contract: 23/02/2026

Organisatie die het contract ondertekent: Gemeente Amersfoort

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 3

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 0

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 3

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 voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: TOPdesk Nederland B.V.
Omvang van de ondernemer: Groot
Registratienummer: 56849990
Postadres: Westlandseweg 40
Stad: DELFT
Postcode: 2624AD
Onderverdeling land (NUTS): Delft en Westland (NL362)
Land: Nederland
E-mail: info@topdesk.nl
Telefoon: +31 152700900
Fax: +31 152575256
Internetadres: <http://www.topdesk.nl>

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen: LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: a59d42f3-d776-43db-98b9-49320a394f92 - 01
Type formulier: Resultaat
Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging: 04/03/2026 11:53 +01:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands