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

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, 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

Rijksoverheid

Beschrijving:	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
Overal 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.

5.1.6 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:	Kwaliteit
Beschrijving:	Kwaliteit
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	70

Rijksoverheid

Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

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 verstrekt:	Gemeente Apeldoorn, team Inkoop
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Gemeente Apeldoorn, team Inkoop - Rechtbank Gelderland
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving:	1 179 797,99 Euro

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	CLOUDOE B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	1
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0000
Waarde van de aanbesteding:	1 179 797,99 Euro
De inschrijving is gerangschikt:	neen
De inschrijving is een variant:	neen

Rijksoverheid

Onderaanneming:	Ja
Waarde onderaanneming is bekend:	neen
Percentage onderaanneming is bekend:	neen
Beschrijving:	Opdrachtnemer maakt voor het beschikbaar stellen van de software en het technisch onderhoud daarvan gebruik van een softwareleverancier (vendor) als onderaannemer.

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	CON-0001
Titel:	P1 Cloud Contact Center oplossing
Datum waarop de winnaar is gekozen:	22/06/2026
Datum van sluiting van het contract:	17/07/2026
Organisatie die het contract ondertekent:	Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

6.1.4 Statistische informatie

Samenvatting van de door de koper ontvangen beroepen:

Aantal klagers:	1
Aard van de vermeende onregelmatigheid:	Beoordeling van inschrijvingen aan de hand van gunningscriteria die verschillen van de criteria in de aankondiging van de opdracht of het bestek
Aantal beroepen van kopers:	1

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	4
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:	4

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Gemeente Apeldoorn, team Inkoop
Registratienummer:	171929098
Postadres:	Marktplein 1
Stad:	Apeldoorn
Postcode:	7311LG
Onderverdeling land	

Rijksoverheid

(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 voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Organisatie die het contract ondertekent

Rijksoverheid

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	CLOUDOE B.V.
Omvang van de ondernemer:	Klein
Registratienummer:	60328908
Postadres:	Moeskampweg 1
Stad:	'S-HERTOGENBOSCH
Postcode:	5222AW
Onderverdeling land (NUTS):	Noordoost-Noord-Brabant (NL416)
Land:	Nederland
Internetadres:	https://www.cloudoe.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	40d104c7-10fe-402c-a3d7-923238965fb3 - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	20/07/2026 12:35 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid