

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Dijk en Waard

Rechtsvorm van de koper : Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Enterprise Service Management (ESM) platform

Gemeente Dijk en Waard gebruikt momenteel TOPdesk als centraal platform voor IT Service Management (ITSM) en Enterprise Service Management (ESM). Het huidige contract loopt af op 1 april 2027. Om de continuïteit van de interne dienstverlening te waarborgen, wordt een Europese aanbesteding uitgevoerd voor de selectie en implementatie van een toekomstbestendige ESM applicatie. De nieuwe oplossing moet niet alleen de huidige ITSM-functionaliteit ondersteunen, maar tevens een organisatiebreed platform bieden voor de ondersteuning van IT, Facilitair, in- door- en uitstroom en, Informatievoorziening en andere interne dienstverlenende processen. Daarbij wordt nadrukkelijk ingezet op procesautomatisering, selfservice, asset- en configuratiemanagement (CMDB), workflowondersteuning en integratie met bestaande gemeentelijke systemen. Één SaaS Enterprise Service Management platform

Beschrijving:

Identificatiecode van de procedure: dc332d15-6e7d-46f3-98fb-7ccb64d57083

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

Onderverdeling land (NUTS): Alkmaar en omgeving (NL328)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Gemeente Dijk en Waard

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Enterprise Service Management (ESM) platform

Gemeente Dijk en Waard gebruikt momenteel TOPdesk als centraal platform voor IT Service Management (ITSM) en Enterprise Service Management (ESM). Het huidige contract loopt af op 1

Beschrijving: april 2027. Om de continuïteit van de interne dienstverlening te waarborgen, wordt een Europese aanbesteding uitgevoerd voor de selectie en implementatie van een toekomstbestendige ESM applicatie. De nieuwe oplossing moet niet alleen de huidige ITSM-functionaliteit ondersteunen, maar tevens een organisatiebreed platform bieden voor de ondersteuning van IT, Facilitair, in- door- en uitstroom en, Informatievoorziening en andere interne dienstverlenende processen. Daarbij wordt nadrukkelijk ingezet op procesautomatisering, selfservice, asset- en configuratiemanagement (CMDB), workflowondersteuning en integratie met bestaande gemeentelijke systemen. Één SaaS Enterprise Service Management platform

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: Verlengen zestien (16) keer één (1) jaar.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Alkmaar en omgeving (NL328)

Land: Nederland

Aanvullende informatie: Gemeente Dijk en Waard

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 48 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 16

Overige informatie over verlengingen: zestien (16) keer één (1) 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 :

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

5.1.8 Toegankelijkheidscriteria

Er zijn geen criteria opgenomen inzake de toegankelijkheid voor personen met een handicap, omdat de aanbesteding niet bestemd is voor gebruik door natuurlijke personen

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: G1 - Gebruiksfunctionaliteit en vormgeving

Beschrijving: G1 - Gebruiksfunctionaliteit en vormgeving

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: G2 - Implementatieplan

Beschrijving: G2 - Implementatieplan

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: G3 Demonstratie

Beschrijving: G3 Demonstratie

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 25

Criterium:

Type: Prijs

Naam: G4 Laagste Prijs

Beschrijving: G4 Laagste Prijs

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 05/10/2026 11:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/437053>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/437053>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: Verklaring omtrent Russische betrokkenheid-Controlelijst in te leveren stukken

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 26/10/2026 11:00 +01:00

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

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 26/10/2026 11:05 +01:00

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 Dijk en Waard - Openbare Ministerie Noord-Holland

:

Organisatie voor beroepsprocedures: Gemeente Dijk en Waard - Openbaar Ministerie Noord-Holland

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: [Gemeente Dijk en Waard - inkoop@dijkenwaard.nl](mailto:inkoop@dijkenwaard.nl)

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Gemeente Dijk en Waard - Openbaar Ministerie Noord-Holland

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt: Gemeente Dijk en Waard - Inkoop@dijkenwaard.nl

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Gemeente Dijk en Waard
Registratienummer:	213613440
Postadres:	Parelhof 1
Stad:	Heerhugowaard
Postcode:	1703 EZ
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Harry Krüger
E-mail:	inkoop@dijkenwaard.nl
Telefoon:	+31 725755555
Internetadres:	http://www.dijkenwaard.nl
Kopersprofiel:	http://www.dijkenwaard.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Openbare Ministerie Noord-Holland
Postadres:	Postbus 601
Stad:	Haarlem
Postcode:	2003 RP
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Openbaar Ministerie Noord Holland
E-mail:	Noord-Holland@om.nl
Telefoon:	+31 886991600
Fax:	+31 886990150
Internetadres:	http://www.om.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Openbaar Ministerie Noord-Holland
Postadres:	Postbus 601
Stad:	Haarlem
Postcode:	2003 RP
Onderverdeling land (NUTS):	Alkmaar en omgeving (NL328)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Openbaar Ministerie Noord-Holland
E-mail:	Noord-Holland@om.nl
Telefoon:	+31 886991600
Fax:	+31 886990150
Internetadres:	http://www.om.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Openbaar Ministerie Noord-Holland
Postadres:	Postbus 601

Stad: Haarlem
Postcode: 2003 RP
Onderverdeling land (NUTS): Alkmaar en omgeving (NL328)
Land: Nederland
Contactpunt: Openbaar Ministerie Noord-Holland
E-mail: Noord-Holland@om.nl
Telefoon: +31 886991600
Fax: +31 886990150
Internetadres: <http://www.om.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Inkoop@dijkenwaard.nl
Postadres: Parelhof 1
Stad: Heerhugowaard
Postcode: 1703 EZ

Onderverdeling land (NUTS): Alkmaar en omgeving (NL328)
Land: Nederland
Contactpunt: Inkoop Dijk en Waard
E-mail: inkoop@dijkenwaard.nl
Telefoon: +31 725755555
Internetadres: <http://dijkenwaard.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: inkoop@dijkenwaard.nl
Postadres: Parelhof 1
Stad: Heerhugowaard
Postcode: 1703 EZ

Onderverdeling land (NUTS): Alkmaar en omgeving (NL328)
Land: Nederland
Contactpunt: Inkoop Dijk en Waard
E-mail: inkoop@dijkenwaard.nl
Telefoon: +31 725755555
Internetadres: <http://www.dijkenwaard.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: 60dce1ed-ef1d-4e6a-a8df-ee61cfb4d694 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de

aankondiging: 24/08/2026 10:07 +02:00
Talen waarin deze
aankondiging officieel Nederlands
beschikbaar is: