

Netherlands-Apeldoorn: IT services: consulting, software development, Internet and support
OJ S 5/2024 08/01/2024
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Gemeente Apeldoorn

National registration number: 08223882

Postal address: Marktplein 1

Town: Apeldoorn

NUTS code: NL Nederland

Postal code: 7300 ES

Country: Netherlands

Contact person: A. Todorovic

E-mail: a.todorovic@apeldoorn.nl

Telephone: +31 648452560

Internet address(es):

Main address: <https://www.apeldoorn.nl/aanbestedingen>

Address of the buyer profile: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=222059>

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Klantgeleiding- en afsprakensysteem

Reference number: 222059

II.1.2. Main CPV code

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

De Opdracht die wordt aanbesteed heeft betrekking op het leveren, implementeren en onderhouden van software en hardware (zuilen) voor een nieuw klantgeleiding- en afsprakensysteem bestaande uit minimaal de volgende elementen:

- Een front- en backoffice oplossing voor klantgeleiding en het maken en beheren van afspraken door inwoners, ondernemers en medewerkers
- Online portaal voor het maken en beheren van afspraken
- Ticketzuilen voor het aanmelden op locatie
- Oproepsysteem voor geleiding naar de juiste balie of spreekkamer.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 960 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: NL Nederland

Main site or place of performance: Apeldoorn

II.2.4. Description of the procurement

Gemeente Apeldoorn wil de nieuwe oplossing inzetten voor het maken, beheren en afhandelen van afspraken voor het afnemen van producten en diensten voor:

- Balie afspraken op locatie
- Video- en belafspraken
- Huisbezoeken
- Gesprek op locatie (Samen055, zorgaanbieders of willekeurig adres)

Gemeente Apeldoorn kent op dit moment 3 afdelingen die de oplossing gebruiken:

- Klant Contact Centrum (KCC)
- Maatschappelijke Ontwikkeling, bestaande uit onder ander Loket Realisatie en Sociaal, WMO, Jeugd, Schuldhulpverlening en Inkomen
- Bouwen en Verbouwen, omgevingsloket

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Plan van aanpak implementatie / Weighting: 11,43

Quality criterion - Name: Gebruiksgemak en doorontwikkeling / Weighting: 20

Quality criterion - Name: Plannen op medewerker (via Outlook) / Weighting: 5,71

Quality criterion - Name: Oproepschermen / Weighting: 5,71

Quality criterion - Name: Functioneel Beheer / Weighting: 14,29

Price - Weighting: 43-57

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Optioneel mag Inschrijver een (personeels)planningsmodule aanbieden. Dit is echter niet verplicht en de eventueel aangeboden planningsmodule zal niet worden mee beoordeeld bij vaststelling van de BKPV. Pas na gunning zal Opdrachtgever op basis van de aangeboden kwaliteit en prijs van de module beoordelen of deze bij Opdrachtnemer zal worden afgenomen.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 122-385821](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

13/10/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Joint Cash & Card Software BV

Town: Oldenzaal

NUTS code: NL Nederland

Country: Netherlands

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 470 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Rechtbank Gelderland

Postal address: Postbus 9030

Town: Arnhem

Postal code: 6800 EM

Country: Netherlands

Telephone: +31 883612000

Internet address: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Gelderland/Contact>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Binnen 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing.

VI.5. Date of dispatch of this notice

03/01/2024