

Netherlands-Apeldoorn: IT services: consulting, software development, Internet and support

OJ S 122/2023 28/06/2023

Contract 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: Gideon Jaspers

E-mail: [g.jaspers@apeldoorn.nl](mailto:g.jaspers@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.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://platform.negometrix.com/PublishedTenders.aspx?tenderid=222059>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

### 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.1.5. Estimated total value**

Value excluding VAT: 960 000,00 EUR

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

### **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

In de toekomst maken mogelijk ook het OVIJ (omgevingsdienst) en medewerkers van Stimenz, Stichting Mee en het CJG (Centrum Jeugd en Gezin) die op de wijklocaties Samen055 werken gebruik van de oplossing.

Inwoners en ondernemers moeten 24/7 online een afspraak kunnen maken. Daarnaast kunnen ook medewerkers afspraken maken in afstemming met de inwoner en ondernemer of op uitnodiging.

Voor de klantgeleiding wil Gemeente Apeldoorn 5 aanmeldzuilen aanschaffen waarvan 4 worden ingezet in het Stadhuis en 1 aanmeldzuil wordt ingezet om te kunnen testen en als reserve.

Aantallen

1. Gemiddeld aantal afspraken op jaarbasis: +/- 70.000
2. Aantal balies en spreekkamers: 30
3. Aantal gebruikers: 500
4. Aantal product- en diensten waarvoor een afspraak kan worden gemaakt: 75

#### **II.2.5. Award criteria**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

#### **II.2.6. Estimated value**

Value excluding VAT: 960 000,00 EUR

#### **II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Na afloop van de initiële looptijd van drie (3) jaar kan de looptijd van de overeenkomst eenzijdig door Opdrachtgever nog zeventien (17) maal met één (1) jaar worden verlengd.

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

#### **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 III: Legal, economic, financial and technical information**

---

#### **III.1. Conditions for participation**

##### **III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions:

Zie voor de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen de aanbestedingsdocumenten.

##### **III.1.2. Economic and financial standing**

Selection criteria as stated in the procurement documents

##### **III.1.3. Technical and professional ability**

Selection criteria as stated in the procurement documents

### **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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 14/08/2023 Local time: 10:00

#### **IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**

#### **IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

Dutch

#### **IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender**

Duration in months: 3 (from the date stated for receipt of tender)

#### **IV.2.7. Conditions for opening of tenders**

Date: 14/08/2023 Local time: 10:15

## **Section VI: Complementary information**

---

### **VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: no

### **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**

23/06/2023