

502507-2026 - Result

Netherlands – Communication software package – Cloud Contact Center oplossing

OJ S 138/2026 21/07/2026

Contract or concession award notice – standard regime

Supplies

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

Email: teaminkoop@apeldoorn.nl

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Cloud Contact Center oplossing

Description: 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.

Procedure identifier: f33e4e5a-38e9-4325-b9e2-27e4d94bcdbf

Internal identifier: 6051454

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48510000 Communication software package

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Gemeente Apeldoorn

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 1 905 000,00 EUR

2.1.4. General information

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Cloud Contact Center oplossing

Description: 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.

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48510000 Communication software package

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Options:

Description of the options: 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. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Gemeente Apeldoorn

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/06/2026

Duration end date: 31/05/2029

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 10

Other information about renewals: Maximaal tien (10) keer met één (1) jaar te verlengen.

5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality
Name: Kwaliteit
Description: Kwaliteit
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 70
Criterion:
Type: Price
Name: Prijs
Description: Prijs
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 30

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop - Rechtbank Gelderland

Review organisation: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop - Rechtbank Gelderland

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

Organisation providing more information on the review procedures: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop - Rechtbank Gelderland

Organisation signing the contract: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: 1 179 797,99 EUR

6.1. Result lot identifier: LOT-0000

Winner selection status: At least one winner was chosen.

6.1.2. Information about winners

Winner:

Official name: CLOUDOE B.V.

Tender:

Tender identifier: 1

Identifier of lot or group of lots: LOT-0000

Value of the tender: 1 179 797,99 EUR

The tender was ranked: no

The tender is a variant: no

Subcontracting: Yes

Subcontracting value is known: no

Subcontracting percentage is known: no

Description: Opdrachtnemer maakt voor het beschikbaar stellen van de software en het technisch onderhoud daarvan gebruik van een softwareleverancier (vendor) als onderaannemer.

Contract information:

Identifier of the contract: CON-0001

Title: P1 Cloud Contact Center oplossing
Date on which the winner was chosen: 22/06/2026
Date of the conclusion of the contract: 17/07/2026
Organisation signing the contract: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

6.1.4. Statistical information

Type of alleged irregularity: Evaluation of tenders using award criteria that are different from the ones stated in the contract notice or tender specifications

Number of buyer review requests: 1

Summary of the review requests the buyer received:

Number of complainants: 1

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 4

Type of received submissions: Tenders from micro, small or medium tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 1

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 4

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Gemeente Apeldoorn, team Inkoop

Registration number: 171929098

Postal address: Marktplaatsplein 1

Town: Apeldoorn

Postcode: 7311LG

Country subdivision (NUTS): Veluwe (NL221)

Country: Netherlands

Contact point: Ronald Klock

Email: teaminkoop@apeldoorn.nl

Telephone: +31 14055

Internet address: <http://www.apeldoorn.nl>

Other contact points:

Official name: Rechtbank Gelderland

Postal address: Walburgstraat 2-4

Town: Arnhem

Postcode: 6811CD

Country subdivision (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Country: Netherlands

Email: kanton.arnhem@rechtspraak.nl

Telephone: +31 883612000

Internet address: <http://www.rechtspraak.nl>

Other contact points:

Official name: Rechtbank Gelderland

Postal address: Walburgstraat 2-4

Town: Arnhem

Postcode: 6811CD

Country subdivision (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Country: Netherlands

Email: kanton.arnhem@rechtspraak.nl

Telephone: +31 883612000

Internet address: <http://www.rechtspraak.nl>

Other contact points:

Official name: Rechtbank Gelderland

Postal address: Walburgstraat 2-4

Town: Arnhem

Postcode: 6811CD

Country subdivision (NUTS): Arnhem/Nijmegen (NL226)

Country: Netherlands

Email: kanton.arnhem@rechtspraak.nl

Telephone: +31 883612000

Internet address: <http://www.rechtspraak.nl>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Mediation organisation

Organisation signing the contract

8.1. ORG-0002

Official name: CLOUDOE B.V.

Size of the economic operator: Small

Registration number: 60328908

Postal address: Moeskampweg 1

Town: 'S-HERTOGENBOSCH

Postcode: 5222AW

Country subdivision (NUTS): Noordoost-Noord-Brabant (NL416)

Country: Netherlands

Internet address: <https://www.cloudoe.nl>

Roles of this organisation:

Tenderer

Winner of these lots: LOT-0000

Notice information

Notice identifier/version: 40d104c7-10fe-402c-a3d7-923238965fb3 - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 20/07/2026 12:35:50 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 502507-2026

OJ S issue number: 138/2026

Publication date: 21/07/2026