696715-2026 - Wettbewerb

Niederlande – IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung – Contactcenter-oplossing
OJ S 196/2026 09/10/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Gemeente Groningen
E-Mail: aanbestedingen@groningen.nl
Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft
Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Contactcenter-oplossing
Beschreibung: Het leveren, implementeren, in stand houden en doorontwikkelen van een clouddienst voor een contact-centerfunctionaliteit, inclusief de afhandeling van inkomende en uitgaande klantcontacten voor de gemeente Groningen. Naar verwachten € 1.300.000 over een maximale periode van 10 jaar. 5 jaar initieel en 5 maal een optiejaar.
Kennung des Verfahrens: 9340723b-d970-4d3c-86be-1d0a66b1f442
Interne Kennung: 2026-89
Verfahrensart: Offenes Verfahren
Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande
Ort im betreffenden Land
Zusätzliche Informationen: Groningen

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 1 300 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:
Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Contactcenter-oplossing
Beschreibung: Het leveren, implementeren, in stand houden en doorontwikkelen van een clouddienst voor een contact-centerfunctionaliteit, inclusief de afhandeling van inkomende en uitgaande klantcontacten voor de gemeente Groningen. Naar verwachten € 1.300.000 over een maximale periode van 10 jaar. 5 jaar initieel en 5 maal een optiejaar.
Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen
Haupteinstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung
Optionen:
Beschreibung der Optionen: Kantoortelefonie is een optie in deze overeenkomst

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande
Ort im betreffenden Land
Zusätzliche Informationen: Groningen

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 120 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 5
Weitere Informationen zur Verlängerung: Betreft 5 maal een verlenging van een jaar.

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 1 300 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:
Teilnahme ist nicht vorbehalten.
Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich
Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert
Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:
Art: Preis
Bezeichnung: GC1 Prijs
Beschreibung: GC1 Prijs
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 40
Kriterium:
Art: Qualität

Bezeichnung: GC2 Globaal ontwerp
Beschreibung: GC2 Globaal ontwerp
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 20
Kriterium:
Art: Qualität
Bezeichnung: GC3 Concept implementatieplan
Beschreibung: GC3 Concept implementatieplan
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 10
Kriterium:
Art: Qualität
Bezeichnung: GC4 Demonstratie / presentatie 4 casussen
Beschreibung: GC4 Demonstratie / presentatie 4 casussen
Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)
Zuschlagskriterium — Zahl: 30

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 16/11/2026 16:30:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:
Elektronische Einreichung: Erforderlich
Adresse für die Einreichung: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492
Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Niederländisch
Elektronischer Katalog: Nicht zulässig
Varianten: Nicht zulässig
Frist für den Eingang der Angebote: 01/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 6 Monate
Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:
Eröffnungstermin: 01/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Auftragsbedingungen:
Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein
Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich
Aufträge werden elektronisch erteilt: nein
Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:
Keine Rahmenvereinbarung
Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:
Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Gemeente Groningen - Rechtbank Noord Nederland, locatie Groningen
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Gemeente Groningen
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Gemeente Groningen
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Gemeente Groningen

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Gemeente Groningen
Registrierungsnummer: 461770445
Postanschrift: Gedempte Zuiderdiep 98
Stadt: GRONINGEN
Postleitzahl: 9711 HL
Land, Gliederung (NUTS): Overig Groningen (NL115)
Land: Niederlande
Kontaktperson: Gerwin Karel
E-Mail: aanbestedingen@groningen.nl
Telefon: +31 503678011
Internetadresse: http://www.gemeente.groningen.nl
Profil des Erwerbers: http://www.gemeente.groningen.nl
Sonstige Kontaktpersonen:
Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Noord Nederland, locatie Groningen
Postanschrift: Postbus 781
Stadt: Groningen
Postleitzahl: 9700 AT
Land, Gliederung (NUTS): Overig Groningen (NL115)
Land: Niederlande
E-Mail: info.rechtbanknoordnederland@rechtspraak.nl
Internetadresse: http://www.rechtspraak.nl
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt
Überprüfungsstelle
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: f9c32a8b-1e25-40ef-98fc-8998b6d1283e - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 07/10/2026 23:07:47 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 696715-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 196/2026
Datum der Veröffentlichung: 09/10/2026