

237879-2026 - Result

Netherlands – Software programming and consultancy services – ICT prestatie 'Omni-channel Contactcenter'

OJ S 68/2026 08/04/2026

Contract or concession award notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Gemeente Noordwijk

Email: yulia.boomsma@stichtingrijk.nl

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: ICT prestatie 'Omni-channel Contactcenter'

Description: De opdracht op hoofdlijnen betreft: - Het leveren, inrichten, implementeren en onderhouden van een omnichannel contactcenter ICT-prestatie (CX applicatie) voor het KCC om binnenkomend telefonisch belverkeer te beheersen (ontvangen, routeren, wachtrijen managen, doorverbinden enz.); en voor de kanalen mail, (web)chat en Whatsapp – voor het KCC. -Het overnemen, inrichten en aansluiten van het 'Bellen met Teams' middels Direct Routing op basis van de SIP-trunk van Vodafone overeenkomstig het GT-Vast contract, inclusief het nummerblok. Dienstverlening voor één gemeente

Procedure identifier: 5d8d6860-d48c-4148-b38d-98597058f858

Internal identifier: NW 032025 PRJ-2500035

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72200000 Software programming and consultancy services

2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Noordwijk

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: 1

Description: De opdracht op hoofdlijnen betreft: - Het leveren, inrichten, implementeren en onderhouden van een omnichannel contactcenter ICT-prestatie (CX applicatie) voor het KCC om binnenkomend telefonisch belverkeer te beheersen (ontvangen, routeren, wachtrijen managen, doorverbinden enz.); en voor de kanalen mail, (web)chat en Whatsapp – voor het KCC. -Het overnemen, inrichten en aansluiten van het 'Bellen met Teams' middels Direct Routing op basis van de SIP-trunk van Vodafone overeenkomstig het GT-Vast contract, inclusief het nummerblok. Dienstverlening voor één gemeente
Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72200000 Software programming and consultancy services

Options:

Description of the options: Optie 1 'Wisseling van vaste telefonie provider' Optie 2 'Chatbot functionaliteit binnen de CX applicatie' Optie 3 'Voicebot functionaliteit binnen de CX applicatie' Optie 4 'Webchat functionaliteit binnen de CX applicatie' Optie 5 'Email functionaliteit binnen de CX applicatie' Optie 6 'Test/acceptatie omgeving CX applicatie in verband met (O)TAP methodiek'

5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Noordwijk

5.1.3. Estimated duration

Start date: 27/04/2026

Duration end date: 30/06/2029

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 7

Other information about renewals: De overeenkomst wordt vanaf 1 juli 2029 jaarlijks stilzwijgend verlengd voor de duur van maximaal zeven (7) maal één (1) jaar, behoudens het geval Opdrachtgever vóór 1 april van enig jaar schriftelijk aan de wederpartij meedeelt, geen prijs te stellen op verlenging van de overeenkomst.

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 487 920,00 EUR

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: Zie paragraaf 5.1.1 van het Aanbestedingsdocument

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 80

Criterion:

Type: Price
Name: Prijs
Description: Zie paragraaf 5.1.2 van het Aanbestedingsdocument
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 20

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

Review organisation: Gemeente Noordwijk - Rechtbank Den Haag

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Gemeente Noordwijk - Via Tendered

Organisation providing more information on the review procedures: Gemeente Noordwijk

Organisation signing the contract: Gemeente Noordwijk

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: 590 167,30 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: Unexus B.V.

Tender:

Tender identifier: 1

Identifier of lot or group of lots: LOT-0000

Value of the tender: 590 167,30 EUR

The tender was ranked: no

The tender is a variant: no

Subcontracting: No

Contract information:

Identifier of the contract: CON-0001

Title: P1 1

Date on which the winner was chosen: 17/03/2026

Date of the conclusion of the contract: 03/04/2026

Organisation signing the contract: Gemeente Noordwijk

6.1.4. Statistical information

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 1

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: 1

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Gemeente Noordwijk

Registration number: 162008839

Postal address: Voorstraat 42

Town: NOORDWIJK

Postcode: 2201HW

Country subdivision (NUTS): Agglomeratie Leiden en Bollenstreek (NL363)

Country: Netherlands

Contact point: Yulia Boomsma

Email: yulia.boomsma@stichtingrijk.nl

Telephone: +31 644327566

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

Other contact points:

Official name: Via Tendered

Postal address: Postbus 93144

Town: Den Haag

Postcode: 2509AC

Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Country: Netherlands

Contact point: TenderNed

Email: info@tendered.nl

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

Other contact points:

Official name: Rechtbank Den Haag

Postal address: Postbus 20302

Town: Den Haag

Postcode: 2500 EH

Country subdivision (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Country: Netherlands

Contact point: Rechtbank Den Haag

Email: info@rechtspraak.nl

Telephone: +31 883622200

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

Organisation signing the contract

8.1. ORG-0002

Official name: Unexus B.V.

Size of the economic operator: Small

Registration number: 74840266

Postal address: Oude Utrechtseweg 24

Town: BAARN

Postcode: 3743 KN

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands
Email: sales@unexus.nl
Telephone: +31 887620400
Internet address: <http://www.unexus.nl>

Roles of this organisation:

Tenderer

Winner of these lots: LOT-0000

Notice information

Notice identifier/version: c38b0c3a-0da6-4bb0-9a83-c070b7d376bf - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 07/04/2026 08:39:35 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 237879-2026

OJ S issue number: 68/2026

Publication date: 08/04/2026