

696715-2026 - Mededinging

Nederland – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning –
Contactcenter-oplossing
OJ S 196/2026 09/10/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Gemeente Groningen

E-mail: aanbestedingen@groningen.nl

Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Contactcenter-oplossing

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 9340723b-d970-4d3c-86be-1d0a66b1f442

Interne identificatiecode: 2026-89

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Groningen

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 300 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Contactcenter-oplossing

Beschrijving: 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 identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Opties:

Beschrijving van de opties: Kantoortelefonie is een optie in deze overeenkomst

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Groningen

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 120 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 5

Overige informatie over verlengingen: Betreft 5 maal een verlenging van een jaar.

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 300 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: GC1 Prijs

Beschrijving: GC1 Prijs

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC2 Globaal ontwerp
Beschrijving: GC2 Globaal ontwerp
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC3 Concept implementatieplan
Beschrijving: GC3 Concept implementatieplan
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC4 Demonstratie / presentatie 4 casussen
Beschrijving: GC4 Demonstratie / presentatie 4 casussen
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 30

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 16/11/2026 16:30:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 01/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 6 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 01/12/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Gemeente Groningen - Rechtbank Noord Nederland, locatie Groningen
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Gemeente Groningen
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Gemeente Groningen
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Gemeente Groningen

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Groningen
Registratienummer: 461770445
Postadres: Gedempte Zuiderdiep 98
Stad: GRONINGEN
Postcode: 9711 HL
Onderverdeling land (NUTS): Overig Groningen (NL115)
Land: Nederland
Contactpunt: Gerwin Karel
E-mail: aanbestedingen@groningen.nl
Telefoon: +31 503678011
Internetadres: <http://www.gemeente.groningen.nl>
Kopersprofiel: <http://www.gemeente.groningen.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Noord Nederland, locatie Groningen
Postadres: Postbus 781
Stad: Groningen
Postcode: 9700 AT
Onderverdeling land (NUTS): Overig Groningen (NL115)
Land: Nederland
E-mail: info.rechtbanknoordnederland@rechtspraak.nl
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt
Organisatie voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: f9c32a8b-1e25-40ef-98fc-8998b6d1283e - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 07/10/2026 23:07:47 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands
Publicatienummer aankondiging: 696715-2026
Nummer uitgave PB S: 196/2026
Datum van bekendmaking: 09/10/2026

