

12/11/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Dordrecht | Bedrijfsvoering Drechtsteden

Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Digitaal klantgeleidingssysteem: Thema Dienstverlening Dordthuis

Beschrijving: De scope van de opdracht omvat de levering, implementatie en instandhouding van een digitaal klantgeleidingssysteem voor het Dordthuis en de overige gemeentelijke locaties binnen de Drechtsteden. Het doel is om een uniforme, toekomstbestendige oplossing te realiseren die de huidige functionaliteiten (zoals afspraakbeheer, klantgeleiding en personeelsplanning) minimaal behoudt en waar mogelijk uitbreidt, zodat alle gemeenten binnen de Drechtsteden op een consistente en efficiënte manier hun dienstverlening kunnen organiseren. Door middel van deze aanbesteding beoogt de Opdrachtgever een geschikte partij te contracteren bovengenoemde scope adequaat invult middels haar geboden systeem en dienstverlening. Zie aanbestedingsdocumentatie voor meer informatie. De Opdrachtgever beoogt met deze opdracht de volgende resultaten te bereiken:

- Eenmalige levering en werkende oplevering van het gevraagde systeem (implementatie) en structurele bijbehorende diensten (onderhoud, hosting, support en doorontwikkeling) van het systeem voor het Dordthuis en de regiopartners.
- Ondersteuning van Dienstverlening Dordthuis en regiopartners in haar dienstverlening aan haar diverse set aan klanten middels de geleverde oplossing, zodat de kwaliteit en continuïteit van de genoemde afdeling hoogwaardig blijft en klanten goed geholpen worden.
- Het langdurig binden van een Opdrachtnemer voor de benodigde leveringen en diensten, om de klantdienstverlening en klantgeleiding te realiseren en te waarborgen gedurende de contractperiode.
- Bijdragen aan een goed werkende leveranciersconstellatie op raakvlakken tussen de verschillende diensten en het bevorderen van de ver-SaaSing van ICT-systemen.

Identificatiecode van de procedure: c983cb38-8c15-4fa1-a374-a5211dade183

Interne identificatiecode : 250134GDD

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen

Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

Aanvullende classificatie (cpv): 48445000 Software voor elektronisch klantenbeheer

Aanvullende classificatie (cpv): 79342300 Dienstverlening voor klanten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overall in het desbetreffende land
Aanvullende informatie : Gemeente Dordrecht - Bedrijfsvoering Drechtsteden

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Dienstverlening Dordthuis
Beschrijving: Digitaal klantgeleidingssysteem: Thema Dienstverlening Dordthuis
Interne identificatiecode : 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Leveringen
Belangrijkste classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen
Aanvullende classificatie (cpv): 48445000 Software voor elektronisch klantenbeheer
Aanvullende classificatie (cpv): 79342300 Dienstverlening voor klanten
Opties:
Beschrijving van de opties: Verleningsoptie van toepassing

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overall in het desbetreffende land
Aanvullende informatie : Gemeente Dordrecht - Bedrijfsvoering Drechtsteden

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum: 01/05/2026
Einddatum van de duur : 30/04/2031

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 3
Overige informatie over verlengingen: Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst driemaal voor de duur van twee (2) jaar onder gelijklopende voorwaarden te verlengen, waarmee de overeenkomst in dat geval afloopt op 30-4-2032, resp. 30-4-2034 of resp. 30-4-2036.

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 ja

overheidsopdrachten
(GPA):

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische
aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC-1.1 Aanpak

Beschrijving: Zie aanbestedingsdocumentatie.

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

Gunningscriterium
numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC-1.2 Service, dienstverlening en proactief partnerschap

Beschrijving: Zie aanbestedingsdocumentatie.

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

Gunningscriterium
numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC-1.3 Gebruiksgemak, eenvoud en ontzorging

Beschrijving: Zie aanbestedingsdocumentatie.

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

Gunningscriterium
numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC-1.4 Demo aan de hand van user cases

Beschrijving: Zie aanbestedingsdocumentatie.

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

Gunningscriterium
numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC-1.5 Beantwoording van wensen uit het PvE&W

Beschrijving: Zie aanbestedingsdocumentatie.

Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	20
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs
Beschrijving:	Zie aanbestedingsdocumentatie.

Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
--	-------------------------

Gunningscriterium numerieke waarde:	20
-------------------------------------	----

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	19/12/2025 10:00 +01:00
---	-------------------------

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/400904
------------------------------------	---

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening :	Vereist
---------------------------	---------

Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/400904
-----------------------	---

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:	30/01/2026 10:00 +01:00
--	-------------------------

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	3 Maand
---	---------

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum:	30/01/2026 10:01 +01:00
----------------	-------------------------

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 Dordrecht | Bedrijfsvoering Drechtsteden - Rechtbank Rotterdam

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekkt: Gemeente Dordrecht | Bedrijfsvoering Drechtsteden

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Gemeente Dordrecht | Bedrijfsvoering Drechtsteden - Rechtbank Rotterdam

Organisatie die
verzoeken tot deelname
ontvangt: Gemeente Dordrecht | Bedrijfsvoering Drechtsteden

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Dordrecht | Bedrijfsvoering Drechtsteden

Registratienummer: 111720547

Postadres: Spuiboulevard 300

Stad: DORDRECHT

Postcode: 3311GR

Onderverdeling land
(NUTS): Zuidoost-Zuid-Holland (NL364)

Land: Nederland

Contactpunt: Jim Lapré

E-mail: inkoop@drechtsteden.nl

Telefoon: +31 787708008

Internetadres: <http://www.dordrecht.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Rotterdam

Postadres: Wilhelminaplein 100-125 125

Stad: Rotterdam

Postcode: 3072 AK

Onderverdeling land
(NUTS): Zuidoost-Zuid-Holland (NL364)

Land: Nederland

E-mail: rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl

Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Rotterdam
Postadres: Wilhelminaplein 100 - 125
Stad: Rotterdam
Postcode: 3072 AK
Onderverdeling land (NUTS): Zuidoost-Zuid-Holland (NL364)
Land: Nederland
Contactpunt: Rechtbank Rotterdam
E-mail: rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883626000
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: ee90a65c-f4df-4720-9433-968173234ece - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 12/11/2025 09:17 +01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands