

12/12/2025

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

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

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

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van
selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

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
Gewicht (punten, exact)

drempel:

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 22/12/2025 14:00 +01:00
aanvullende informatie:

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/404940>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening : Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/404940>

Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname
kunnen worden
ingediend:

Elektronische catalogus : Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van 30/01/2026 10:00 +01:00
inschrijvingen:

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

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 verstrekt: 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

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere
aankondiging die moet worden gewijzigd: ee90a65c-f4df-4720-9433-968173234ece-01

Voornaamste reden
voor de wijziging: Informatie bijgewerkt

Beschrijving: NvI 2 deadline aangepast naar 22-12 om 14 uur

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: 10441c6f-c49d-4638-bcc1-3b354c844f5d - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 12/12/2025 09:03 +01:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands