

18/11/2025

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Noordwijk
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: ICT prestatie 'Omni-channel Contactcenter'
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

Beschrijving:

Identificatiecode van de procedure: 5d8d6860-d48c-4148-b38d-98597058f858

Interne identificatiecode : NW 032025 PRJ-2500035

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72200000 Softwareprogrammering en -advies

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie : Noordwijk

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: 1
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

Beschrijving:

Direct Routing op basis van de SIP-trunk van Vodafone overeenkomstig het GT-Vast contract, inclusief het nummerblok. Dienstverlening voor één gemeente

Interne identificatiecode
:

1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste
classificatie (cpv): 72200000 Softwareprogrammering en -advies

Opties:

Beschrijving van de
opties: 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 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie
:

Noordwijk

5.1.3 Geraamde duur

Binddatum: 27/04/2026

Einddatum van de duur
:

30/06/2029

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal
verlengingen:

7

Overige informatie
over verlengingen: 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.

5.1.6 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: Kwaliteit
Beschrijving: Zie paragraaf 5.1.1 van het Aanbestedingsdocument
Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 80

Criterium:

Type: Prijs
Naam: Prijs
Beschrijving: Zie paragraaf 5.1.2 van het Aanbestedingsdocument
Categorie van het gunningscriterium drempel: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 20

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 16/01/2026 09:00 +01:00
Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/401736>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:
Elektronische indiening : Vereist
Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/401736>
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: 11/02/2026 09:00 +01:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 3 Maand
Informatie over de openbare opening:
Openingsdatum: 11/02/2026 09:15 +01:00
Voorwaarden van het contract:
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's Neen

voor maatwerkbedrijven

:

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 Noordwijk - Rechtbank Den Haag

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Gemeente Noordwijk - Via Tendered

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Gemeente Noordwijk

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Gemeente Noordwijk - Via Tendered

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Noordwijk

Registratienummer: 162008839

Postadres: Voorstraat 42

Stad: NOORDWIJK

Postcode: 2201HW

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie Leiden en Bollenstreek (NL363)

Land: Nederland

Contactpunt: Yulia Boomsma

E-mail: yulia.boomsma@stichtingrijk.nl

Telefoon: +31 644327566

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Via Tendered

Postadres: Postbus 93144

Stad: Den Haag

Postcode: 2509AC

Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland
Contactpunt: TenderNed
E-mail: info@tenderned.nl
Internetadres: http://www.tenderned.nl
Andere contactpunten:
Officiële naam: Rechtbank Den Haag
Postadres: Postbus 20302
Stad: Den Haag
Postcode: 2500 EH
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland
Contactpunt: Rechtbank Den Haag
E-mail: info@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883622200
Internetadres: http://www.rechtspraak.nl
Andere contactpunten:

Officiële naam: Via Tenderned
Postadres: Postbus 93144
Stad: Den Haag
Postcode: 2509 AC
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland
Contactpunt: TenderNed
E-mail: info@tenderned.nl
Internetadres: http://www.tenderned.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: 0b16735b-50bd-4170-83ce-d0c65f26416d - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 18/11/2025 19:58 +01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands