

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'

Beschrijving: 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

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

Beschrijving: 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

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

Begindatum: 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.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 487 920 Euro

5.1.6 Algemene informatie

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 20
numerieke waarde:

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
verstrekkt: Gemeente Noordwijk - Via TenderNed

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Gemeente Noordwijk

Organisatie die het
contract ondertekent: Gemeente Noordwijk

6. Resultaten

Waarde van alle
contracten toegekend in 590 167,3 Euro
deze kennisgeving:

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0000

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: Unexus B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de
inschrijving: 1

Identificatiecode van het
perceel of de groep
percelen: LOT-0000

Waarde van de
aanbesteding: 590 167,3 Euro

De inschrijving is
gerangschikt: neen

De inschrijving is een
variant: neen

Onderaanneming: Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het
contract: CON-0001

Titel: P1 1

Datum waarop de
winnaar is gekozen: 17/03/2026

Datum van sluiting van
het contract: 03/04/2026

Organisatie die het contract ondertekent: Gemeente Noordwijk

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen: Elektronisch ingediende inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 1

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen van micro-, kleine en middelgrote inschrijvers

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 1

Type van de ontvangen inschrijvingen: Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname: 1

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 TenderNed
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>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

Officiële naam: Unexus B.V.
Omvang van de ondernemer: Klein
Registratienummer: 74840266
Postadres: Oude Utrechtseweg 24
Stad: BAARN
Postcode: 3743 KN
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
E-mail: sales@unexus.nl
Telefoon: +31 887620400
Internetadres: <http://www.unexus.nl>

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winnaar van deze percelen: LOT-0000

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: c38b0c3a-0da6-4bb0-9a83-c070b7d376bf - 01
Type formulier: Resultaat
Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging: 07/04/2026 08:39 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands