

## 1. Koper

### 1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Groningen  
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  
Overal in het desbetreffende land  
Aanvullende informatie: Groningen

#### 2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 300 000 Euro

#### 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: 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

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Groningen

### 5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 120 Maand

### 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 Euro

### 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: Prijs

Naam: GC1 Prijs

Beschrijving: GC1 Prijs

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC2 Globaal ontwerp

Beschrijving: GC2 Globaal ontwerp

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

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: GC3 Concept implementatieplan

Beschrijving: GC3 Concept implementatieplan

|                                              |                                           |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Categorie van het gunningscriterium drempel: | 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 drempel: | Gewicht (punten, exact)                   |
| Gunningscriterium numerieke waarde:          | 30                                        |

#### 5.1.11 Aanbestedingsstukken

|                                                   |                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: | 16/11/2026 16:30 +01:00                                                                                                         |
| Adres van de aanbestedingsstukken:                | <a href="https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492">https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492</a> |

#### 5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

|                                                                                                          |                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voorwaarden voor indiening:                                                                              |                                                                                                                                 |
| Elektronische indiening:                                                                                 | Vereist                                                                                                                         |
| Adres voor indiening:                                                                                    | <a href="https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492">https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492</a> |
| 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 +01:00                                                                                                         |
| Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:                                          | 6 Maand                                                                                                                         |
| Informatie over de openbare opening:                                                                     |                                                                                                                                 |
| Openingsdatum:                                                                                           | 01/12/2026 12:00 +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 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:                     | <a href="mailto:aanbestedingen@groningen.nl">aanbestedingen@groningen.nl</a>                                 |
| Telefoon:                   | +31 503678011                                                                                                |
| Internetadres:              | <a href="http://www.gemeente.groningen.nl">http://www.gemeente.groningen.nl</a>                              |
| Kopersprofiel:              | <a href="http://www.gemeente.groningen.nl">http://www.gemeente.groningen.nl</a>                              |
| 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:                     | <a href="mailto:info.rechtbanknoordnederland@rechtspraak.nl">info.rechtbanknoordnederland@rechtspraak.nl</a> |
| Internetadres:              | <a href="http://www.rechtspraak.nl">http://www.rechtspraak.nl</a>                                            |

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 |
| Verzenddatum van de aankondiging:                        | 07/10/2026 23:07 +02:00                                        |
| Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: | Nederlands                                                     |

