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

Rijksoverheid

Land:	Nederland
Overal 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 overheidsopdrachten (GPA):	ja

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

Rijksoverheid

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:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/443492
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 aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Rijksoverheid

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:	aanbestedingen@groningen.nl
Telefoon:	+31 503678011
Internetadres:	http://www.gemeente.groningen.nl
Kopersprofiel:	http://www.gemeente.groningen.nl
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:	info.rechtbanknoordnederland@rechtspraak.nl
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:	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

Rijksoverheid

Rijksoverheid