1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Stedin
Activiteit van de aanbestedende instantie :	Productie, transport of distributie van gas of warmte

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Customer Communication Management (CCM)
Beschrijving:	Het voorwerp van de aanbesteding is het contracteren van een leverancier die een Customer Communication Management -oplossing implementeert, support biedt en naast het leveren van operationele diensten ook actief meedenkt en adviseert over het inzetten van een CCM-oplossing in de toekomst.
Identificatiecode van de procedure:	02173d96-9948-4ca0-8a65-290ce16fbbff
Interne identificatiecode:	ec905dae-2719-4278-bf38-19d5a1daf633
Type procedure:	Openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Aanvullende aard van het contract:	Leveringen
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie (cpv):	48300000 Software voor het maken van documenten, tekeningen, afbeeldingen, dienstregelingen en productiviteit
Aanvullende classificatie (cpv):	48310000 Software voor het maken van documenten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	2 400 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/25/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:	Customer Communication Management (CCM)
Beschrijving:	Het voorwerp van de aanbesteding is het contracteren van een leverancier die een Customer Communication Management -oplossing implementeert, support biedt en naast het leveren van operationele diensten ook actief meedenkt en adviseert over het inzetten van een CCM-oplossing in de toekomst.

Rijksoverheid

Interne identificatiecode:	97b4f4d7-105d-42d9-b705-32e957d13adb

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Aanvullende aard van het contract:	Leveringen
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie (cpv):	48300000 Software voor het maken van documenten, tekeningen, afbeeldingen, dienstregelingen en productiviteit
Aanvullende classificatie (cpv):	48310000 Software voor het maken van documenten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland
Overal in het desbetreffende land	
Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.3 Geraamde duur

Begindatum:	01/04/2027
Looptijd:	4 Jaar

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen:	2
Overige informatie over verlengingen:	Er zijn 2 opties tot verlenging opgenomen in de opdracht, ieder van 2 jaar.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	2 400 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname :	Deelname is niet voorbehouden.
Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd	
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteit
Beschrijving:	Het gunningscriterium kwaliteit wordt beoordeeld op basis van meerdere subcriteria met een onderling verschillende weging. De weging van de subgunningscriteria is als volgt: Tabel 2.3-2: Gunningscriterium Kwaliteit met subgunningscriteria Nr. Subgunningscriterium Maximale punten Weging 1 Datagedreven klantcommunicatie en klantbeeld 250 12,5% 2 Communicatieorkestratie en campagnecoördinatie 200 10% 3 Gebruiksgemak en zelfstandig gebruik 250 12.5% 4 Implementatie, kennisoverdracht en zelfstandig beheer 300 15% 5 Training, kennisborging en zelfstandig opleiden 120 6% PvE&W Wensen 280 14%

Rijksoverheid

Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	1 400
Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijs
Beschrijving:	Ten behoeve van het Subgunningscriterium 'Prijs' dient de Inschrijver het prijzenblad (bijlage 2.3.1) in te vullen en in hetzelfde bestandstype in te dienen. Indien het prijzenblad niet volledig en correct is ingediend, of manipulatief (zie deel 3-§6.8) is ingevuld, verklaart Stedin de Inschrijving ongeldig en sluit deze uit van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. Op het prijzenblad wordt een totaalprijs berekend. Deze totaalprijs is het bedrag dat wordt gebruikt om de rangorde binnen het gunningscriterium 'Prijs' te bepalen. 14 De score op de 'Prijs' wordt als volgt vastgesteld. De Inschrijving met de laagste prijs krijgt het maximum aantal punten. De overige Inschrijvingen krijgen een mindere score gerelateerd aan in welke mate de prijs van de laagste prijs met een minimum van 0 punten afwijkt. Daarbij wordt de volgende formule gehanteerd: De prijs score wordt berekend met de volgende formule: SCORE PRIJS INSCHRIJVER = MAXIMUM PUNTEN × (1 − ((Y − X)/ X)
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	600

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	02/11/2026 09:00 +00:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://s2c.mercell.com/today/230128

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Toegestaan
Adres voor indiening:	https://s2c.mercell.com/today/230128
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Toegestaan
Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:	04/01/2027 09:00 +00:00
Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven:	6 Maand
Informatie over de openbare opening:	
Openingsdatum:	04/01/2027 09:15 +00:00
Plaats:	https://www.tenderned.nl/cms/nl

Rijksoverheid

Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven :	Neen
Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht:	Beschreven in de aanbestedingsstukken.
Financiële regeling:	Zie aanbestedingsdocumenten - Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rechtbank Rotterdam
Informatie over de termijnen voor beroep:	Tegen het gunningsbesluit geldt een opschortende termijn (Alcatel-termijn) van 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag na verzending van de mededeling van het gunningsbesluit aan de inschrijvers. Indien een belanghebbende bezwaar wenst te maken tegen het gunningsbesluit, dient binnen deze termijn een kort geding aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde rechtbank. Indien binnen deze termijn geen rechtsmiddel wordt ingesteld, vervalt het recht om tegen het gunningsbesluit op te komen en kan de overeenkomst worden gesloten.
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Stedin
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Stedin

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Stedin
Registratienummer:	24289101
Postadres:	Blaak 8
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3011TA
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Tamara Bruinning
E-mail:	tamara.bruinning@stedin.net
Telefoon:	+31621657023
Internetadres:	https://stedin.net
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/2338

Rollen van deze organisatie:

Koper

Rijksoverheid

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Rechtbank Rotterdam
Registratienummer:	82947740
Afdeling:	Rotterdam
Postadres:	Wilhelminaplein 100-125
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3072 AK
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Rijnmond (NL366)
Land:	Nederland
E-mail:	rechtbankrotterdam@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31883626000
Internetadres:	https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Rotterdam/Paginas/Rechtbank-Rotterdam-van-binnen.aspx

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	cbfa7194-847b-4c6e-9a35-41558792d0da - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	20/10/2026 15:19 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	20/10/2026 15:48 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid