

413367-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Software-Implementierung – Klientgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Gemeente Den Helder

E-Mail: info@denhelder.nl

Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Klientgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Beschreibung: De Aanbestedende dienst is van plan om met één (1) Opdrachtnemer een Overeenkomst aan te gaan voor de levering van een compleet klientgeleidingssysteem, inclusief de daarmee samenhangende implementatie en dienstverlening. De aanbestedende dienst wil een geïntegreerde softwareoplossing, die minimaal de volgende functionaliteiten bevat: - Klientgeleiding (oproepsysteem bij de balie) - Online afsprakenbeheer - Betalingsverwerking (Ondersteuning van zowel pin- als contante betalingen, geïntegreerd in het klientgeleidingsproces) - Management informatie en rapportage. Het uiteindelijke doel is een efficiënt, gebruiksvriendelijk en toekomstbestendig klientgeleidingssysteem dat bijdraagt aan een klantgerichte en effectieve dienstverlening van de gemeente Den Helder. 1

Kennung des Verfahrens: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Interne Kennung: 379748

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72263000 Software-Implementierung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme, 79342320

Kundenbetreuung, 79998000 Coaching

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Den Helder

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 150 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Klientgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Beschreibung: De Aanbestedende dienst is van plan om met één (1) Opdrachtnemer een Overeenkomst aan te gaan voor de levering van een compleet klientgeleidingssysteem, inclusief de daarmee samenhangende implementatie en dienstverlening. De aanbestedende dienst wil een geïntegreerde softwareoplossing, die minimaal de volgende functionaliteiten bevat: - Klientgeleiding (oproepsysteem bij de balie) - Online afsprakenbeheer - Betalingsverwerking (Ondersteuning van zowel pin- als contante betalingen, geïntegreerd in het klientgeleidingsproces) - Management informatie en rapportage. Het uiteindelijke doel is een efficiënt, gebruiksvriendelijk en toekomstbestendig klientgeleidingssysteem dat bijdraagt aan een klientgerichte en effectieve dienstverlening van de gemeente Den Helder. 1
Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 72263000 Software-Implementierung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme, 79342320 Kundenbetreuung, 79998000 Coaching

Optionen:

Beschreibung der Optionen: De Overeenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar die eenzijdig door de gemeente Den Helder maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden kan worden verlengd.

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Den Helder

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 48 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1

Weitere Informationen zur Verlängerung: maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 150 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Inschrijfsom

Beschreibung: Inschrijfsom

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: 4.3.1 Kwaliteit van de implementatie en dienstverlening (plan van aanpak)

Beschreibung: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 25

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Beschreibung: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: 4.3.3 Gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en praktische toepasbaarheid (Demo)

Beschreibung: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 25

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein
Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich
Aufträge werden elektronisch erteilt: nein
Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken**Rahmenvereinbarung:**

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Überprüfungsstelle: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Gemeente Den Helder

Registrierungsnummer: 391946993

Postanschrift: Willemsoord, Gebouw 66

Stadt: Den Helder

Postleitzahl: 1781 AS

Land, Gliederung (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Zita Smink

E-Mail: info@denhelder.nl

Telefon: +31 223671200

Internetadresse: <http://www.denhelder.nl>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Via TenderNed

Postanschrift: Postbus 93144

Stadt: Den Haag

Postleitzahl: 2509 AC

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Kontaktperson: TenderNed

E-Mail: servicedesk@tenderned.nl

Internetadresse: <http://www.tenderned.nl>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Via TenderNed

Postanschrift: Postbus 93144

Stadt: Den Haag

Postleitzahl: 2509 AC

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration 's-Gravenhage (NL361)

Land: Niederlande

Kontaktperson: TenderNed

E-Mail: servicedesk@tenderned.nl

Internetadresse: <http://www.tenderned.nl>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Postanschrift: Postbus 1621

Stadt: Haarlem

Postleitzahl: 2003 BR

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration Haarlem (NL32A)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Rechtbank Noord-Holland

E-Mail: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl

Internetadresse: <http://www.rechtspraak.nl>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Postanschrift: Postbus 1621

Stadt: Haarlem

Postleitzahl: 2003 BR

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration Haarlem (NL32A)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Rechtbank Noord-Holland

E-Mail: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl

Internetadresse: <http://www.rechtspraak.nl>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Postanschrift: Postbus 1621

Stadt: Haarlem

Postleitzahl: 2003 BR

Land, Gliederung (NUTS): Agglomeration Haarlem (NL32A)

Land: Niederlande

Kontaktperson: Rechtbank Noord-Holland

E-Mail: mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl

Internetadresse: <http://www.rechtspraak.nl>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Schlichtungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 413367-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 114/2026
Datum der Veröffentlichung: 16/06/2026