

413367-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de implementación de software – Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Gemeente Den Helder

Correo electrónico: info@denhelder.nl

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

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

Identificador del procedimiento: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Identificador interno: 379748

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72263000 Servicios de implementación de software

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información, 79342320 Servicios de atención al cliente, 79998000 Servicios de autocar

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Den Helder

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 150 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

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

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72263000 Servicios de implementación de software

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información, 79342320 Servicios de atención al cliente, 79998000 Servicios de autocar

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Den Helder

5.1.3. Duración estimada

Duración: 48 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

Más información sobre renovaciones: maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 150 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Inschrijfsom

Descripción: Inschrijfsom

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

Criterio:

Tipo: Calidad

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

Descripción: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 25

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Descripción: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20

Criterio:

Tipo: Calidad

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

Descripción: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 25

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

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

Organización que recibe solicitudes de participación: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Gemeente Den Helder

Número de registro: 391946993

Dirección postal: Willemsoord, Gebouw 66

Localidad: Den Helder

Código postal: 1781 AS

Subdivisión del país (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

País: Países Bajos

Punto de contacto: Zita Smink

Correo electrónico: info@denhelder.nl

Teléfono: +31 223671200

Dirección de internet: <http://www.denhelder.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Via TenderNed

Dirección postal: Postbus 93144

Localidad: Den Haag

Código postal: 2509 AC

Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Bajos

Punto de contacto: TenderNed

Correo electrónico: servicedesk@tenderned.nl

Dirección de internet: <http://www.tenderned.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Via TenderNed
Dirección postal: Postbus 93144
Localidad: Den Haag
Código postal: 2509 AC
Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
País: Países Bajos
Punto de contacto: TenderNed
Correo electrónico: servicedesk@tenderned.nl
Dirección de internet: <http://www.tenderned.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Dirección postal: Postbus 1621
Localidad: Haarlem
Código postal: 2003 BR
Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
País: Países Bajos
Punto de contacto: Rechtbank Noord-Holland
Correo electrónico: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Dirección de internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Dirección postal: Postbus 1621
Localidad: Haarlem
Código postal: 2003 BR
Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
País: Países Bajos
Punto de contacto: Rechtbank Noord-Holland
Correo electrónico: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Dirección de internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Dirección postal: Postbus 1621
Localidad: Haarlem
Código postal: 2003 BR
Subdivisión del país (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
País: Países Bajos
Punto de contacto: Rechtbank Noord-Holland
Correo electrónico: mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl
Dirección de internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Funciones de esta organización:

Comprador
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación
Organización que recibe solicitudes de participación
Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso
Organización de mediación

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 413367-2026

Número de la edición del DO S: 114/2026

Fecha de publicación: 16/06/2026