

413367-2026 - Hange

Madalmaad – Tarkvara rakendusteenused – Klientgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

**Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused**

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Gemeente Den Helder

E-posti aadress: info@denhelder.nl

Hankija õiguslik vorm: Piirkondlik omavalitsus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Klientgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Kirjeldus: 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: - Klientgeleiding (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

Menetluse tunnus: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Sisemine tunnus: 379748

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72263000 Tarkvara rakendusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid, 79342320

Kliendihooldusteenused, 79998000 Reisisaatja teenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Den Helder

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 150 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Klientgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Kirjeldus: 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
Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72263000 Tarkvara rakendusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 48000000 Tarkvarapaketid ja infosüsteemid, 79342320

Kliendihooldusteenused, 79998000 Reisisaatja teenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Den Helder

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 48 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 1

Muu informatsioon uuendamise kohta: maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 150 000,00 EUR

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Inschrijfsom

Kirjeldus: Inschrijfsom

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 30

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Kirjeldus: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 25

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Kirjeldus: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 20

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

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

Kirjeldus: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 25

5.1.11. Hankedokumendid

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektroniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hollandi keel

Elektroniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 3 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid**Raamleping:**

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

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

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

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Gemeente Den Helder

Registreerimisnumber: 391946993

Postiaadress: Willemsoord, Gebouw 66

Linn: Den Helder

Sihtnumber: 1781 AS

Riik – jaotus (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: Zita Slink

E-posti aadress: info@denhelder.nl

Telefon: +31 223671200

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

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Via TenderNed

Postiaadress: Postbus 93144

Linn: Den Haag

Sihtnumber: 2509 AC

Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: TenderNed

E-posti aadress: servicedesk@tenderned.nl

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

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Via TenderNed

Postiaadress: Postbus 93144

Linn: Den Haag
Sihtnumber: 2509 AC
Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Riik: Madalmaad
Kontaktpunkt: TenderNed
E-posti aadress: servicedesk@tenderned.nl
Internetiaadress: <http://www.tenderned.nl>

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Postiaadress: Postbus 1621

Linn: Haarlem
Sihtnumber: 2003 BR
Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Riik: Madalmaad
Kontaktpunkt: Rechtbank Noord-Holland
E-posti aadress: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Internetiaadress: <http://www.rechtspraak.nl>

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Postiaadress: Postbus 1621

Linn: Haarlem
Sihtnumber: 2003 BR
Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Riik: Madalmaad
Kontaktpunkt: Rechtbank Noord-Holland
E-posti aadress: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Internetiaadress: <http://www.rechtspraak.nl>

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Postiaadress: Postbus 1621

Linn: Haarlem
Sihtnumber: 2003 BR
Riik – jaotus (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Riik: Madalmaad
Kontaktpunkt: Rechtbank Noord-Holland
E-posti aadress: mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl
Internetiaadress: <http://www.rechtspraak.nl>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta
Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused
Vaidlustusorgan
Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta
Lepitusorganisatsioon

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hollandi keel

Teate avaldamise number: 413367-2026

ELT S väljaande number: 114/2026

Avaldamise kuupäev: 16/06/2026