

413367-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services d'implémentation de logiciels – Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Gemeente Den Helder

Adresse électronique: info@denhelder.nl

Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Description: 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

Identifiant de la procédure: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Identifiant interne: 379748

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72263000 Services d'implémentation de logiciels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information, 79342320 Services après-vente, 79998000 Services d'accompagnement professionnel

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Den Helder

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 150 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Description: 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
Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72263000 Services d'implémentation de logiciels

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information, 79342320 Services après-vente, 79998000 Services d'accompagnement professionnel

Options:

Description des options: 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. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Den Helder

5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 1

Autres informations sur le renouvellement: maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 150 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: Inschrijfsom

Description: Inschrijfsom

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

Critère:

Type: Qualité

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

Description: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 25

Critère:

Type: Qualité

Nom: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Description: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

Critère:

Type: Qualité

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

Description: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 25

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 3 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organisation chargée des procédures de recours: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Gemeente Den Helder

Numéro d'enregistrement: 391946993

Adresse postale: Willemsoord, Gebouw 66

Ville: Den Helder

Code postal: 1781 AS

Subdivision pays (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Zita Smink

Adresse électronique: info@denhelder.nl

Téléphone: +31 223671200

Adresse internet: <http://www.denhelder.nl>

Autres points de contact:

Nom officiel: Via TenderNed

Adresse postale: Postbus 93144

Ville: Den Haag

Code postal: 2509 AC

Subdivision pays (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: TenderNed

Adresse électronique: servicedesk@tenderned.nl

Adresse internet: <http://www.tenderned.nl>

Autres points de contact:

Nom officiel: Via TenderNed

Adresse postale: Postbus 93144

Ville: Den Haag

Code postal: 2509 AC

Subdivision pays (NUTS): Agglomération 's-Gravenhage (NL361)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: TenderNed

Adresse électronique: servicedesk@tenderned.nl

Adresse internet: <http://www.tenderned.nl>

Autres points de contact:

Nom officiel: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Adresse postale: Postbus 1621

Ville: Haarlem

Code postal: 2003 BR

Subdivision pays (NUTS): Agglomération Haarlem (NL32A)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Rechtbank Noord-Holland

Adresse électronique: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl

Adresse internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Autres points de contact:

Nom officiel: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Adresse postale: Postbus 1621

Ville: Haarlem

Code postal: 2003 BR

Subdivision pays (NUTS): Agglomération Haarlem (NL32A)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Rechtbank Noord-Holland

Adresse électronique: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl

Adresse internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Autres points de contact:

Nom officiel: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Adresse postale: Postbus 1621

Ville: Haarlem

Code postal: 2003 BR

Subdivision pays (NUTS): Agglomération Haarlem (NL32A)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Rechtbank Noord-Holland

Adresse électronique: mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl

Adresse internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Organisation chargée des procédures de médiation

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais

Numéro de publication de l'avis: 413367-2026

Numéro de publication au JO S: 114/2026

Date de publication: 16/06/2026