

413367-2026 - Nadmetanje

Nizozemska – Usluge izvođenja programske podrške – Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Gemeente Den Helder

E-pošta: info@denhelder.nl

Pravni oblik kupca: Regionalno tijelo

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Opis: 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

Identifikacijska oznaka postupka: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Interna identifikacijska oznaka: 379748

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72263000 Usluge izvođenja programske podrške

Dodatna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi, 79342320

Usluge skrbi za klijente, 79998000 Usluge treniranja

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: Den Helder

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 150 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Opis: 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
Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 72263000 Usluge izvođenja programske podrške

Dodatna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi, 79342320

Usluge skrbi za klijente, 79998000 Usluge treniranja

Opcije:

Opis opcija: 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. Mjesto izvršenja

Zemlja: Nizozemska

Bilo gdje u određenoj zemlji

Dodatne informacije: Den Helder

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 48 Mjeseci

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 1

Druge informacije o obnovi: maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 150 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Inschrijfsom

Opis: Inschrijfsom

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 30

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Opis: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 25

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Opis: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 20

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Opis: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 25

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Rok za podnošenje zahtjeva za dodatne informacije: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: nizozemski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 3 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike**Okvirni sporazum:**

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za postupke mirenja: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite):

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

Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Gemeente Den Helder

Registracijski broj: 391946993

Poštanska adresa: Willemsoord, Gebouw 66

Grad: Den Helder

Poštanski broj: 1781 AS

Zemlja – podregija (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: Zita Smink

E-pošta: info@denhelder.nl

Tel.: +31 223671200

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Via TenderNed

Poštanska adresa: Postbus 93144

Grad: Den Haag

Poštanski broj: 2509 AC

Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Zemlja: Nizozemska

Kontaktna točka: TenderNed

E-pošta: servicedesk@tenderned.nl

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Via TenderNed

Poštanska adresa: Postbus 93144

Grad: Den Haag
Poštanski broj: 2509 AC
Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Zemlja: Nizozemska
Kontaktna točka: TenderNed
E-pošta: servicedesk@tenderned.nl
Internet: <http://www.tenderned.nl>

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Poštanska adresa: Postbus 1621
Grad: Haarlem
Poštanski broj: 2003 BR
Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Zemlja: Nizozemska
Kontaktna točka: Rechtbank Noord-Holland
E-pošta: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Poštanska adresa: Postbus 1621
Grad: Haarlem
Poštanski broj: 2003 BR
Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Zemlja: Nizozemska
Kontaktna točka: Rechtbank Noord-Holland
E-pošta: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Poštanska adresa: Postbus 1621
Grad: Haarlem
Poštanski broj: 2003 BR
Zemlja – podregija (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Zemlja: Nizozemska
Kontaktna točka: Rechtbank Noord-Holland
E-pošta: mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl
Internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Uloge ove organizacije:

Kupac
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave
Organizacija koja prima zahtjeve za sudjelovanje
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)
Organizacija za postupke mirenja

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: nizozemski

Broj objave obavijesti: 413367-2026

Broj izdanja SL S-a: 114/2026

Datum objave: 16/06/2026