

413367-2026 - Gara

Paesi Bassi – Servizi di implementazione di software – Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Gemeente Den Helder

E-mail: info@denhelder.nl

Forma giuridica del committente: Autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Identificativo interno: 379748

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72263000 Servizi di implementazione di software

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela, 79998000 Servizi di assistenza professionale

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Den Helder

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 150 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Klientgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Descrizione: 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
Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 72263000 Servizi di implementazione di software

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 79342320 Servizi di assistenza alla clientela, 79998000 Servizi di assistenza professionale

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Paese: Paesi Bassi

Ovunque nel paese in questione

Informazioni supplementari: Den Helder

5.1.3. Durata stimata

Durata: 48 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 1

Altre informazioni sul rinnovo: maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 150 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Inschrijfsom

Descrizione: Inschrijfsom

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 30

Criterio:

Tipo: Qualità

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

Descrizione: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 25

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Descrizione: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

Criterio:

Tipo: Qualità

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

Descrizione: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 25

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione:
neerlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizzazione competente per i ricorsi: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Gemeente Den Helder

Numero di registrazione: 391946993

Indirizzo postale: Willemsoord, Gebouw 66

Località: Den Helder

Codice postale: 1781 AS

Suddivisione del paese (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Zita Smink

E-mail: info@denhelder.nl

Telefono: +31 223671200

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Via TenderNed

Indirizzo postale: Postbus 93144

Località: Den Haag

Codice postale: 2509 AC

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Paese: Paesi Bassi

Referente: TenderNed

E-mail: servicedesk@tenderned.nl

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Via TenderNed

Indirizzo postale: Postbus 93144

Località: Den Haag

Codice postale: 2509 AC

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Paese: Paesi Bassi

Referente: TenderNed

E-mail: servicedesk@tenderned.nl

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Indirizzo postale: Postbus 1621

Località: Haarlem

Codice postale: 2003 BR

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Rechtbank Noord-Holland

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

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Indirizzo postale: Postbus 1621

Località: Haarlem

Codice postale: 2003 BR

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Rechtbank Noord-Holland

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

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Indirizzo postale: Postbus 1621

Località: Haarlem

Codice postale: 2003 BR

Suddivisione del paese (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)

Paese: Paesi Bassi

Referente: Rechtbank Noord-Holland

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

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

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: neerlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 413367-2026

Numero dell'edizione della GU S: 114/2026

Data di pubblicazione: 16/06/2026