

413367-2026 - Kompetizzjoni

In-Netherlands – Servizi ta' l-implimentazzjoni tas-software – Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Gemeente Den Helder

Email: info@denhelder.nl

Tip legali tax-xerrej: Awtorità reġjonali

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizi publiċi ġenerali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Deskrizzjoni: 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

Identifikatur tal-proċedura: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Identifikatur intern: 379748

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72263000 Servizi ta' l-implimentazzjoni tas-software

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 48000000 Pakketti tas-software u sistemi ta' informazzjoni, 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti, 79998000 Servizi ta' kowċing

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Den Helder

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 150 000,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Deskrizzjoni: 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
Identifikatur intern: 1

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 72263000 Servizi ta' l-implimentazzjoni tas-software

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 48000000 Pakketti tas-software u sistemi ta' informazzjoni, 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti, 79998000 Servizi ta' kowċing

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: 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. Post tal-prestazzjoni

Pajjiż: In-Netherlands

Ikun fejn ikun fil-pajjiż ikkonċernat

Informazzjoni addizzjonali: Den Helder

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 48 Xhur

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 1

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 150 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt: Ma hemmx għalfejn tingħata

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Isem: Inschrijfsom

Deskrizzjoni: Inschrijfsom

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 30

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Deskrizzjoni: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 25

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Deskrizzjoni: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 20

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Deskrizzjoni: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 25

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Skadenza biex tintalab informazzjoni addizzjonali: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Olandiż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 3 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjegi protetti: Le
Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa
Se tintuża l-ordni elettronika: Ie
Se jintuża l-pagament elettroniku: Ie

5.1.15. Tekniki**Ftehim qafas:**

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizzazzjoni tar-rieżami: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-parteciġazzjoni: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Gemeente Den Helder

Numru tar-reġistrazzjoni: 391946993

Indirizz postali: Willemsoord, Gebouw 66

Belt: Den Helder

Kodiċi postali: 1781 AS

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: Zita Smink

Email: info@denhelder.nl

Telefown: +31 223671200

Indirizz tal-internet: <http://www.denhelder.nl>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Via TenderNed

Indirizz postali: Postbus 93144

Belt: Den Haag

Kodiċi postali: 2509 AC

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Pajjiż: In-Netherlands

Punt ta' kuntatt: TenderNed

Email: servicedesk@tenderned.nl

Indirizz tal-internet: <http://www.tenderned.nl>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Via TenderNed

Indirizz postali: Postbus 93144

Belt: Den Haag
Kodiċi postali: 2509 AC
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Pajjiż: In-Netherlands
Punt ta' kuntatt: TenderNed
Email: servicedesk@tenderned.nl
Indirizz tal-internet: <http://www.tenderned.nl>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Indirizz postali: Postbus 1621
Belt: Haarlem
Kodiċi postali: 2003 BR
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Pajjiż: In-Netherlands
Punt ta' kuntatt: Rechtbank Noord-Holland
Email: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Indirizz tal-internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Indirizz postali: Postbus 1621
Belt: Haarlem
Kodiċi postali: 2003 BR
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Pajjiż: In-Netherlands
Punt ta' kuntatt: Rechtbank Noord-Holland
Email: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Indirizz tal-internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Indirizz postali: Postbus 1621
Belt: Haarlem
Kodiċi postali: 2003 BR
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Pajjiż: In-Netherlands
Punt ta' kuntatt: Rechtbank Noord-Holland
Email: mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl
Indirizz tal-internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej
Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist
Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni
Organizzazzjoni tar-rieżami
Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami
Organizzazzjoni tal-medjazzjoni

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01
Tip ta' formola: Kompetizzjoni
Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant,
Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Olandiż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 413367-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 114/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 16/06/2026