

413367-2026 - Procedura konkurencyjna

Niderlandy – Usługi wdrażania oprogramowania – Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Gemeente Den Helder

E-mail: info@denhelder.nl

Status prawny nabywcy: Instytucja regionalna

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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

Identyfikator procedury: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Wewnętrzny identyfikator: 379748

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72263000 Usługi wdrażania oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne, 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów, 79998000 Usługi w zakresie trenowania

2.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Niderlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Den Helder

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 150 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: Klientgeleidingssysteem 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
Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72263000 Usługi wdrażania oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne, 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów, 79998000 Usługi w zakresie trenowania

Opcje:

Opis opcji: 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. Miejsce realizacji

Kraj: Nederlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Den Helder

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 48 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 1

Inne informacje o wznowieniu: maksymalnie jeden (1) raz z dwunastu (12) miesiącami przedłużenia.

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 150 000,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Niewymagane

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Inschrijfsom

Opis: Inschrijfsom

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Opis: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 25

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Opis: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Opis: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 25

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania ofert: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 3 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

5.1.15. Techniki**Umowa ramowa:**

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

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

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

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Gemeente Den Helder

Numer rejestracyjny: 391946993

Adres pocztowy: Willemsoord, Gebouw 66

Miejscowość: Den Helder

Kod pocztowy: 1781 AS

Podpodział krajowy (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Zita Smink

E-mail: info@denhelder.nl

Telefon: +31 223671200

Adres strony internetowej: <http://www.denhelder.nl>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Via TenderNed

Adres pocztowy: Postbus 93144

Miejscowość: Den Haag

Kod pocztowy: 2509 AC

Podpodział krajowy (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: TenderNed

E-mail: servicedesk@tenderned.nl

Adres strony internetowej: <http://www.tenderned.nl>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Via TenderNed

Adres pocztowy: Postbus 93144
Miejscowość: Den Haag
Kod pocztowy: 2509 AC
Podpodział krajowy (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Kraj: Niderlandy
Punkt kontaktowy: TenderNed
E-mail: servicedesk@tenderned.nl
Adres strony internetowej: <http://www.tenderned.nl>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Adres pocztowy: Postbus 1621
Miejscowość: Haarlem
Kod pocztowy: 2003 BR
Podpodział krajowy (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Kraj: Niderlandy
Punkt kontaktowy: Rechtbank Noord-Holland
E-mail: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Adres strony internetowej: <http://www.rechtspraak.nl>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Adres pocztowy: Postbus 1621
Miejscowość: Haarlem
Kod pocztowy: 2003 BR
Podpodział krajowy (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Kraj: Niderlandy
Punkt kontaktowy: Rechtbank Noord-Holland
E-mail: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Adres strony internetowej: <http://www.rechtspraak.nl>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Adres pocztowy: Postbus 1621
Miejscowość: Haarlem
Kod pocztowy: 2003 BR
Podpodział krajowy (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Kraj: Niderlandy
Punkt kontaktowy: Rechtbank Noord-Holland
E-mail: mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl
Adres strony internetowej: <http://www.rechtspraak.nl>

Role tej organizacji:

Nabywca
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia
Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału
Organ odwoławczy
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych
Organ mediacyjny

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niderlandzki

Numer publikacji ogłoszenia: 413367-2026

Numer wydania Dz.U. S: 114/2026

Data publikacji: 16/06/2026