

413367-2026 - Concurso

Países Baixos – Serviços de implementação de software – Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Gemeente Den Helder

Correio eletrónico: info@denhelder.nl

Forma jurídica do adquirente: Autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Descrição: 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

Identificador do procedimento: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Identificador interno: 379748

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72263000 Serviços de implementação de software

Classificação adicional (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação, 79342320 Serviços de atendimento a clientes, 79998000 Serviços de instrução e acompanhamento (coaching)

2.1.2. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Den Helder

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 150 000,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Descrição: 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

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72263000 Serviços de implementação de software

Classificação adicional (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação, 79342320 Serviços de atendimento a clientes, 79998000 Serviços de instrução e acompanhamento (coaching)

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

País: Países Baixos

Em qualquer lugar do país em causa

Informações adicionais: Den Helder

5.1.3. Duração estimada

Duração: 48 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 1

Mais informações sobre renovações: maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 150 000,00 EUR

5.1.6. Informações gerais**Participação reservada:**

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Inschrijfsom

Descrição: Inschrijfsom

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 30

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Descrição: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 25

Critério:

Tipo: Qualidade

Nome: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Descrição: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 20

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Descrição: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 25

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Instância de recurso: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organização que recebe pedidos de participação: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Gemeente Den Helder

Número de registo: 391946993

Endereço postal: Willemsoord, Gebouw 66

Cidade: Den Helder

Código postal: 1781 AS

Subdivisão do país (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Zita Smink

Correio eletrónico: info@denhelder.nl

Telefone: +31 223671200

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Via TenderNed

Endereço postal: Postbus 93144

Cidade: Den Haag

Código postal: 2509 AC

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: TenderNed

Correio eletrónico: servicedesk@tenderned.nl

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Via TenderNed

Endereço postal: Postbus 93144

Cidade: Den Haag

Código postal: 2509 AC

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: TenderNed

Correio eletrónico: servicedesk@tenderned.nl

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

Outros pontos de contacto:

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

Endereço postal: Postbus 1621

Cidade: Haarlem

Código postal: 2003 BR

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Rechtbank Noord-Holland

Correio eletrónico: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl

Endereço Internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Outros pontos de contacto:

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

Endereço postal: Postbus 1621

Cidade: Haarlem

Código postal: 2003 BR

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Rechtbank Noord-Holland

Correio eletrónico: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl

Endereço Internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Outros pontos de contacto:

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

Endereço postal: Postbus 1621

Cidade: Haarlem

Código postal: 2003 BR

Subdivisão do país (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)

País: Países Baixos

Ponto de contacto: Rechtbank Noord-Holland

Correio eletrónico: mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl

Endereço Internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 413367-2026

N.º de edição do JO S: 114/2026

Data de publicação: 16/06/2026