

413367-2026 - Procedură concurențială

Țările de Jos – Servicii de aplicare de software – Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

OJ S 114/2026 16/06/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Gemeente Den Helder

E-mail: info@denhelder.nl

Forma juridică a achizitorului: Autoritate regională

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Descriere: 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

Identificatorul procedurii: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Identificator intern: 379748

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72263000 Servicii de aplicare de software

Clasificare suplimentară (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice, 79342320

Servicii de asistență pentru clienți, 79998000 Servicii de consiliere profesională (coaching)

2.1.2. Locul de executare

Țara: Țările de Jos

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: Den Helder

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 150 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titlu: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Descriere: 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
Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 72263000 Servicii de aplicare de software

Clasificare suplimentară (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice, 79342320 Servicii de asistență pentru clienți, 79998000 Servicii de consiliere profesională (coaching)

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. Locul de executare

Țara: Țările de Jos

Oriunde în țara respectivă

Informații suplimentare: Den Helder

5.1.3. Durata estimată

Durată: 48 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 1

Alte informații despre reînnoire: maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 150 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Inschrijfsom

Descriere: Inschrijfsom

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 30

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Descriere: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 25

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Descriere: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 20

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Descriere: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 25

5.1.11. Documentele achiziției

Termenul-limită pentru solicitarea de informații suplimentare: 27/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: neerlandeză

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 24/08/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 24/08/2026 10:15:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizație de mediere: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizația responsabilă cu căile de atac: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organizația care primește cererile de participare: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Gemeente Den Helder

Număr de înregistrare: 391946993

Adresă poștală: Willemsoord, Gebouw 66

Localitate: Den Helder

Cod poștal: 1781 AS

Subdiviziunea țării (NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: Zita Smerk

E-mail: info@denhelder.nl

Telefon: +31 223671200

Adresa de internet: <http://www.denhelder.nl>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Via TenderNed

Adresă poștală: Postbus 93144

Localitate: Den Haag

Cod poștal: 2509 AC

Subdiviziunea țării (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Țara: Țările de Jos

Punct de contact: TenderNed

E-mail: servicedesk@tenderned.nl

Adresa de internet: <http://www.tenderned.nl>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Via TenderNed
Adresă poștală: Postbus 93144
Localitate: Den Haag
Cod poștal: 2509 AC
Subdiviziunea țării (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Țara: Țările de Jos
Punct de contact: TenderNed
E-mail: servicedesk@tenderned.nl
Adresa de internet: <http://www.tenderned.nl>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Adresă poștală: Postbus 1621
Localitate: Haarlem
Cod poștal: 2003 BR
Subdiviziunea țării (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Țara: Țările de Jos
Punct de contact: Rechtbank Noord-Holland
E-mail: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Adresa de internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Adresă poștală: Postbus 1621
Localitate: Haarlem
Cod poștal: 2003 BR
Subdiviziunea țării (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Țara: Țările de Jos
Punct de contact: Rechtbank Noord-Holland
E-mail: voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl
Adresa de internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem
Adresă poștală: Postbus 1621
Localitate: Haarlem
Cod poștal: 2003 BR
Subdiviziunea țării (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)
Țara: Țările de Jos
Punct de contact: Rechtbank Noord-Holland
E-mail: mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl
Adresa de internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător
Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții
Organizația care primește cererile de participare
Organizația responsabilă cu căile de atac
Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac
Organizație de mediere

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 15/06/2026 13:22:43 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: neerlandeză

Numărul de publicare al anunțului: 413367-2026

Numărul ediției JO S: 114/2026

Data publicării: 16/06/2026