

## 1. Koper

### 1.1 Koper

Officiële naam: Gemeente Den Helder

Rechtsvorm van de koper:  
Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

## 2. Procedure

### 2.1 Procedure

Titel: Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

Beschrijving: 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

Identificatiecode van de procedure: 65c3f220-e782-474e-9681-79c8a5b6bcf0

Interne identificatiecode: 379748

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

#### 2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72263000 Software-implementatiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 48000000 Software en informatiesystemen

Aanvullende classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Aanvullende classificatie (cpv): 79998000 Begeleidingsdiensten

#### 2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Den Helder

#### 2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 150 000 Euro

#### 2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

#### 2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

## 5. Perceel

**5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000**

**Titel:** Klantgeleidingssysteem ten behoeve van de gemeente Den Helder

**Beschrijving:** 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

Interne identificatiecode: 1

**5.1.1 Doel**

**Aard van het contract:** Diensten

**Belangrijkste classificatie (cpv):** 72263000 Software-implementatiediensten

**Aanvullende classificatie (cpv):** 48000000 Software en informatiesystemen

**Aanvullende classificatie (cpv):** 79342320 Diensten voor klantenservice

**Aanvullende classificatie (cpv):** 79998000 Begeleidingsdiensten

**Opties:**

**Beschrijving van de opties:** 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 Plaats van uitvoering**

**Land:** Nederland

Overal in het desbetreffende land

**Aanvullende informatie:** Den Helder

**5.1.3 Geraamde duur**

**Looptijd:** 48 Maand

**5.1.4 Verlenging**

**Maximumaantal verlengingen:** 1

**Overige informatie over verlengingen:** maximaal één (1) maal met twaalf (12) optiemaanden te verlengen.

**5.1.5 Waarde**

**Geraamde waarde exclusief btw:** 150 000 Euro

**5.1.6 Algemene informatie**

**Voorbehouden deelname :** Deelname is niet voorbehouden.

**De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld :** Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt  
 onder de Overeenkomst ja  
 inzake  
 overheidsopdrachten  
 (GPA):

### 5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische  
 aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

### 5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van  
 selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

### 5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Inschrijfsom

Beschrijving: Inschrijfsom

Categorie van het  
 gunningscriterium  
 drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium  
 numerieke waarde: 30

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Beschrijving: Zie paragraaf 4.3.1 van de offerteaanvraag.

Categorie van het  
 gunningscriterium  
 drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium  
 numerieke waarde: 25

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: 4.3.2 Toekomstbestendigheid, integratiekracht en duurzaamheid

Beschrijving: Zie paragraaf 4.3.2 van de offerteaanvraag.

Categorie van het  
 gunningscriterium  
 drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium  
 numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Beschrijving: Zie paragraaf 4.3.3 van de offerteaanvraag

Categorie van het  
 gunningscriterium  
 drempel: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium  
 numerieke waarde: 25

### 5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 27/07/2026 10:00 +02:00

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

### 5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429186>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 24/08/2026 10:00 +02:00

Uiterste datum tot wanneer de inschrijving geldig moet blijven: 3 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 24/08/2026 10:15 +02:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

### 5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

### 5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

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

Organisatie voor beroepsprocedures: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organisatie die nadere

inlichtingen over de  
aanbestedingsprocedure  
verstrekt: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

Organisatie die meer  
informatie geeft over  
beroepsprocedures: Gemeente Den Helder - Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Organisatie die  
verzoeken tot deelname  
ontvangt: Gemeente Den Helder - Via TenderNed

## 8. Organisaties

### 8.1 ORG-0001

Officiële naam: Gemeente Den Helder

Registratienummer: 391946993

Postadres: Willemsoord, Gebouw 66

Stad: Den Helder

Postcode: 1781 AS

Onderverdeling land  
(NUTS): Kop van Noord-Holland (NL321)

Land: Nederland

Contactpunt: Zita Smink

E-mail: [info@denhelder.nl](mailto:info@denhelder.nl)

Telefoon: +31 223671200

Internetadres: <http://www.denhelder.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Via TenderNed

Postadres: Postbus 93144

Stad: Den Haag

Postcode: 2509 AC

Onderverdeling land  
(NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: TenderNed

E-mail: [servicedesk@tenderned.nl](mailto:servicedesk@tenderned.nl)

Internetadres: <http://www.tenderned.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Via TenderNed

Postadres: Postbus 93144

Stad: Den Haag

Postcode: 2509 AC

Onderverdeling land  
(NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)

Land: Nederland

Contactpunt: TenderNed

E-mail: [servicedesk@tenderned.nl](mailto:servicedesk@tenderned.nl)

Internetadres: <http://www.tenderned.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem

Postadres: Postbus 1621

Stad: Haarlem  
Postcode: 2003 BR  
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)  
Land: Nederland  
Contactpunt: Rechtbank Noord-Holland  
E-mail: [voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl](mailto:voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl)  
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>  
Andere contactpunten:  
Officiële naam: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem  
Postadres: Postbus 1621  
Stad: Haarlem  
Postcode: 2003 BR  
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)  
Land: Nederland  
Contactpunt: Rechtbank Noord-Holland  
E-mail: [voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl](mailto:voorlichting.rb-nho@rechtspraak.nl)  
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>  
Andere contactpunten:  
Officiële naam: Rechtbank Noord-Holland, Postbus 1621, 2003 BR Haarlem  
Postadres: Postbus 1621  
Stad: Haarlem  
Postcode: 2003 BR  
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie Haarlem (NL32A)  
Land: Nederland  
Contactpunt: Rechtbank Noord-Holland  
E-mail: [mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl](mailto:mediationbureau.rb-nho@rechtspraak.nl)  
Internetadres: <http://www.rechtspraak.nl>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

### Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 2999f8c2-9a4b-4f28-9fd1-c0984518eb2f - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 15/06/2026 13:22 +02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands