

101496-2026 - Състезателна процедура

Белгия – Софтуерни пакети за управление на връзките с клиентите – Multikanaal helpdeskplatform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Доставки

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Thuispunt Gent bv

Електронна поща: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Правна категория на купувача: Орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Жилищно строителство и колективна инфраструктура

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Multikanaal helpdeskplatform

Описание: Deze overheidsopdracht heeft betrekking op de volgende verschillende activiteiten: - De levering van een multikanaal helpdesk platform SaaS-tool - Implementatie van de software - Opleiding aan enkele key gebruikers De raamovereenkomst bestaat uit: - Analyse, configuratie, integratie, testing , training en implementatie; - Licenties, correctief onderhoud en helpdesk, overdracht van gegevens naar een nieuwe oplossing aan het einde van de opdracht. Deze selectiedraad geeft slechts een algemene en voorlopige beschrijving van het voorwerp van de opdracht. De opdracht zal nader beschreven worden in het bestek in de tweede fase van de plaatsingsprocedure. Deze opdracht is een opdracht van leveringen in de zin van art. 2, 20° van de wet overheidsopdrachten.

Идентификатор на процедурата: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Вътрешен идентификатор: 2026-001

Вид процедура: Договаряне с предварително публикуване на покана за участие в състезателна процедура / състезателна с договаряне

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

Основна класификация (cpv): 48445000 Софтуерни пакети за управление на връзките с клиентите

Допълнителна класификация (cpv): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи, 72268000 Услуги по доставка на софтуерни продукти, 72253000 Услуги в помощ на потребителите и поддържане на системи, 72253100 Услуги в помощ на потребителите, 48220000 Софтуерни пакети за интернет и интранет

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Държава: Белгия

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: 2026-001 - 1

Описание: Deze overheidsopdracht heeft betrekking op de volgende verschillende activiteiten: - De levering van een multikanaal helpdesk platform SaaS-tool - Implementatie van de software - Opleiding aan enkele key gebruikers De raamovereenkomst bestaat uit: - Analyse, configuratie, integratie, testing, training en implementatie; - Licenties, correctief onderhoud en helpdesk, overdracht van gegevens naar een nieuwe oplossing aan het einde van de opdracht. Deze selectiedraad geeft slechts een algemene en voorlopige beschrijving van het voorwerp van de opdracht. De opdracht zal nader beschreven worden in het bestek in de tweede fase van de plaatsingsprocedure. Deze opdracht is een opdracht van leveringen in de zin van art. 2, 20° van de wet overheidsopdrachten.

Вътрешен идентификатор: 1

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Доставки

Основна класификация (cprv): 48000000 Софтуерни пакети и информационни системи

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Държава: Белгия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 8 Години

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

Информация за втория етап на двуетапна процедура:

Процедурата ще бъде извършена на няколко последователни етапа. На всеки етап може да бъдат отстранени някои участници

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Ad hoc канал за комуникация:

URL: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/forum>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/general>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: нидерландски

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00)
централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 1

Обосновка на срока на действие на рамковото споразумение: Huidige overeenkomst kent een langere looptijd dan de standaard duurtijd voorzien in de wet. De reden hiervoor is dat de overeenkomst handelt over IT aangelegenheden die verregaande een impact hebben op de werking van de aanbesteder. Deze vergt immers specifieke implementatie in de bestaande systemen van de aanbesteder met bijhorende kosten van dien, alsook een opleiding voor de personeelsleden die er op dagdagelijkse basis mee moeten werken. Een langere looptijd is dan ook aangewezen om deze impact op de werking van de aanbesteder te beperken.

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Conform de wetgeving

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Thuispunt Gent bv

Регистрационен номер: 0400032156_2115

Пощенски адрес: Lange Steenstraat 54

Град: Gent

Пощенски код: 9000

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Държава: Белгия

Електронна поща: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Телефон: +32 92359900

Факс: +32 92359901

Интернет адрес: <http://www.thuispuntgent.be>

Профил на купувача: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=2115&includeOrganisationChildren=true>

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. ORG-0002

Официално наименование: FOD Beleid en Ondersteuning

Регистрационен номер: BE001

Пощенски адрес: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Град: Brussel

Пощенски код: 1000

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale /Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Държава: Белгия

Електронна поща: revise@publicprocurement.be

Телефон: +32 2 740 80 00

Интернет адрес: <https://bosa.belgium.be>

Роли на тази организация:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Регистрационен номер: 0308357753

Пощенски адрес: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent

Град: Gent

Пощенски код: 9000

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale /Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Държава: Белгия

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Дата на изпращане на обявлението (електронен подател): 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: нидерландски

Номер на публикуване на обявлението: 101496-2026

Номер на броя на ОВ S: 30/2026

Дата на публикуване: 12/02/2026