

101496-2026 - Zadávání

Belgie – Balík programů pro řízení vztahů se zákazníky – Multikanaal helpdeskplatform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Dodávky

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Thuispunt Gent bv

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Právní forma kupujícího: Ústřední orgán státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Bydlení a občanská vybavenost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Multikanaal helpdeskplatform

Popis: 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.

Identifikátor řízení: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Interní identifikátor: 2026-001

Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Dodávky

Hlavní klasifikace (cpv): 48445000 Balík programů pro řízení vztahů se zákazníky

Další klasifikace (cpv): 48000000 Balíky programů a informační systémy, 72268000 Dodávka

programového vybavení, 72253000 Help desk a podpůrné služby, 72253100 Help desk,

48220000 Balíky programů pro internet a intranet

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Země: Belgie

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: 2026-001 - 1

Popis: 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.

Interní identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Dodávky

Hlavní klasifikace (cpv): 48000000 Balíky programů a informační systémy

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Země: Belgie

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 8 Roky

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

Informace o druhé fázi dvoufázového řízení:

Řízení proběhne v několika na sebe navazujících fázích. V každé fázi mohou být určití účastníci vyřazeni

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Komunikační kanál ad hoc:

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

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

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

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení žádostí o účast: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolená

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Maximální počet účastníků: 1

Odůvodnění doby platnosti rámcové dohody: 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.

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Informace o lhůtách pro přezkum: Conform de wetgeving

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Thuispunt Gent bv

Registrační číslo: 0400032156_2115

Poštovní adresa: Lange Steenstraat 54

Obec: Gent

PSČ: 9000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Země: Belgie

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Telefon: +32 92359900

Fax: +32 92359901

Internetová adresa: <http://www.thuispuntgent.be>

Profil kupujícího: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=2115&includeOrganisationChildren=true>

Úlohy této organizace:

Kupující

8.1. ORG-0002

Oficiální název: FOD Beleid en Ondersteuning

Registrační číslo: BE001

Poštovní adresa: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Obec: Brussel

PSČ: 1000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

E-mail: revise@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

Internetová adresa: <https://bosa.belgium.be>

Úlohy této organizace:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Oficiální název: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Registrační číslo: 0308357753

Poštovní adresa: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent

Obec: Gent

PSČ: 9000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Datum odeslání oznámení (eSender): 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: nizozemština

Číslo zveřejnění oznámení: 101496-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 30/2026

Datum zveřejnění: 12/02/2026