

101496-2026 - Konkurrencevilkår

Belgien – Programpakke til håndtering af kundeoplysninger og -relationer – Multikanaal helpdeskplatform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Varer

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Thuispunt Gent bv

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Boliger og offentlige faciliteter

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Multikanaal helpdeskplatform

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Intern ID: 2026-001

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Varer

Primær klassifikation (cpv): 48445000 Programpakke til håndtering af kundeoplysninger og -relationer

Supplerende klassifikation (cpv): 48000000 Programpakker og informationssystemer, 72268000 Levering af programmel, 72253000 Help-desk og støttetjenester, 72253100 Help-desk-tjenester, 48220000 Programpakke til internet og intranet

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: 2026-001 - 1

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 1

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Varer

Primær klassifikation (cpv): 48000000 Programpakker og informationssystemer

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 8 År

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Ad hoc-kommunikationskanal:

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

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00)
centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Det maksimale antal deltagere: 1

Begrundelse for rammeaftalens varighed: 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 aanbesteders. Deze vergt immers specifieke implementatie in de bestaande systemen van de aanbesteders 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 aanbesteders te beperken.

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Oplysninger om klagefrister: Conform de wetgeving

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Thuispunt Gent bv

Registreringsnummer: 0400032156_2115

Postadresse: Lange Steenstraat 54

By: Gent

Postnummer: 9000

Landsdel (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Telefon: +32 92359900

Fax: +32 92359901

Internetadresse: <http://www.thuispuntgent.be>

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

Denne organisations roller:

Køber

8.1. ORG-0002

Officielt navn: FOD Beleid en Ondersteuning

Registreringsnummer: BE001

Postadresse: Simon Bolivarlaan 30, bus 1
By: Brussel
Postnummer: 1000
Landsdel (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Land: Belgien
E-mail: revise@publicprocurement.be
Telefon: +32 2 740 80 00
Internetadresse: <https://bosa.belgium.be>
Denne organisations roller:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent
Registreringsnummer: 0308357753
Postadresse: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent
By: Gent
Postnummer: 9000
Landsdel (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Land: Belgien
Denne organisations roller:
Organisation med ansvar for klager

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01
Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 16
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid
Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk
Bekendtgørelsesnummer: 101496-2026
EUT-S-nummer: 30/2026
Offentliggørelsesdato: 12/02/2026