

101496-2026 - Wettbewerb

Belgien – Softwarepaket für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) – Multikanaal helpdeskplattform

OJ S 30/2026 12/02/2026

**Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Lieferleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Thuispunt Gent bv

E-Mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Wohnungswesen und kommunale Einrichtungen

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Multikanaal helpdeskplattform

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Interne Kennung: 2026-001

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48445000 Softwarepaket für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Zusätzliche Einstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme, 72268000

Bereitstellung von Software, 72253000 Help-Desk und Unterstützungsdienste, 72253100 Help-Desk, 48220000 Internet- und Intranet-Softwarepaket

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: 2026-001 - 1

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 8 Jahre

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <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. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

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

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Begründung der Laufzeit der Rahmenvereinbarung: 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.

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Informationen über die Überprüfungsfristen: Conform de wetgeving

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Thuispunt Gent bv

Registrierungsnummer: 0400032156_2115

Postanschrift: Lange Steenstraat 54

Stadt: Gent

Postleitzahl: 9000

Land, Gliederung (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

E-Mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Telefon: +32 92359900

Fax: +32 92359901

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

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: FOD Beleid en Ondersteuning

Registrierungsnummer: BE001

Postanschrift: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Stadt: Brussel

Postleitzahl: 1000

Land, Gliederung (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>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Registrierungsnummer: 0308357753

Postanschrift: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent

Stadt: Gent

Postleitzahl: 9000

Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 101496-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 30/2026

Datum der Veröffentlichung: 12/02/2026