

Belgium-Ghent: Customer Relation Management software development services
OJ S 137/2021 19/07/2021
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Toerisme Oost-vlaanderen vzw

National registration number: 0407.710.695_22681

Postal address: W. Wilsonplein 2

Town: Gent

NUTS code: BE234 Arr. Gent

Postal code: 9000

Country: Belgium

Contact person: Elisa De Puyseleyn

E-mail: elisa.de.puyseleyn@oost-vlaanderen.be

Telephone: +32 92677067

Internet address(es):

Main address: www.sector.tov.be

Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=417627>

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Provinciale toeristische organisatie

I.5. Main activity

Other activity: Toerisme en recreatie

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Raamovereenkomst voor de uitbouw, onderhoud en hosting van een CRM-platform van Toerisme Oost-Vlaanderen

Reference number: TOV-CRM2020_SL-F03_0

II.1.2. Main CPV code

72212445 Customer Relation Management software development services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Toerisme Oost-Vlaanderen vzw wil overgaan tot de implementatie van een CRM-systeem voor het beheer van de contactgegevens van en interactie/relaties met haar stakeholders in een centrale databank, die door alle diensten van TOV wordt gebruikt.

Toerisme Oost-Vlaanderen vzw beoogt met een CRM-systeem:

- a) centraal beheer van klantinformatie (B2B);
- b) een betere interne informatiedeling;
- c) een verhoogde efficiëntie;
- d) een betere kennis van het gedrag van de klant (B2B) om de werking op basis hiervan bij te sturen;
- e) een meer klantgerichte service naar onze stakeholders.

De raamovereenkomst wordt gesloten voor een jaar en vangt aan na de betekening van de gunningslissing. De raamovereenkomst kan verlengd worden tot een totale looptijd van zeven jaar, conform artikel 43 en 57 van de Wet van 17.6.2016.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Lowest offer: 230 888,25 EUR / Highest offer: 347 836,68 EUR taken into consideration

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE234 Arr. Gent

Main site or place of performance: Gent.

II.2.4. Description of the procurement

Toerisme Oost-Vlaanderen vzw wil overgaan tot de implementatie van een CRM-systeem voor het beheer van de contactgegevens van en interactie/relaties met haar stakeholders in een centrale databank, die door alle diensten van TOV wordt gebruikt.

Toerisme Oost-Vlaanderen vzw beoogt met een CRM-systeem:

- a) centraal beheer van klantinformatie (B2B);
- b) een betere interne informatiedeling;
- c) een verhoogde efficiëntie;
- d) een betere kennis van het gedrag van de klant (B2B) om de werking op basis hiervan bij te sturen;
- e) een meer klantgerichte service naar onze stakeholders.

De raamovereenkomst wordt gesloten voor een jaar en vangt aan na de betekening van de gunningslissing. De raamovereenkomst kan verlengd worden tot een totale looptijd van zeven jaar, conform artikel 43 en 57 van de Wet van 17.6.2016.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Functionele en technische conformiteit en gebruiksvriendelijkheid / Weighting: 50

Quality criterion - Name: Plan van aanpak / Weighting: 10

Price - Weighting: 40

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Competitive procedure with negotiation

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2020/S 233-575587](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

13/07/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 5

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: ESC

Town: Nazareth

NUTS code: BE234 Arr. Gent

Postal code: 9810

Country: Belgium

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 238 712,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Ondernemingsrechtbank Gent, afdeling Gent

Postal address: Opgeëistenlaan 401

Town: Gent

Country: Belgium

VI.5. Date of dispatch of this notice

14/07/2021