

**Belgium-Ghent: Customer Relation Management software development services**

OJ S 233/2020 30/11/2020

Contract 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](mailto:elisa.de.puyseleyn@oost-vlaanderen.be)

Telephone: +32 92677067

**Internet address(es):**Main address: [www.sector.tov.be](http://www.sector.tov.be)Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=393904>**I.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=393904>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: [https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=TOV-CRM2020\\_SL-F02](https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=TOV-CRM2020_SL-F02)**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-F02\_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:

- centraal beheer van klantinformatie (B2B),
- een betere interne informatiedeling,
- een verhoogde efficiëntie,
- een betere kennis van het gedrag van de klant (B2B) om de werking op basis hiervan bij te sturen,
- 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.1.5. Estimated total value****II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

**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:

- centraal beheer van klantinformatie (B2B),
- een betere interne informatiedeling,
- een verhoogde efficiëntie,
- een betere kennis van het gedrag van de klant (B2B) om de werking op basis hiervan bij te sturen,
- 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**

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

**II.2.6. Estimated value**

#### **II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

De raamovereenkomst wordt gesloten voor 1 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.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited**

Envisaged minimum number: 3Maximum number: 5

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

#### **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 III: Legal, economic, financial and technical information**

---

#### **III.1. Conditions for participation**

##### **III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions:

Zie selectieleidraad.

##### **III.1.2. Economic and financial standing**

List and brief description of selection criteria:

Zie selectieleidraad.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Zie selectieleidraad.

##### **III.1.3. Technical and professional ability**

List and brief description of selection criteria:

Zie selectieleidraad.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Klasse: n.v.t., Categorie: n.v.t.

### **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

Framework agreement with a single operator

In the case of framework agreements, provide justification for any duration exceeding 4 years:

Zie selectieleidraad

**IV.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue**

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

**IV.1.5. Information about negotiation**

The contracting authority reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without conducting negotiations

**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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 05/01/2021 Local time: 09:00

**IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**

Date: 02/03/2021

**IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

Dutch

**Section VI: Complementary information**

---

**VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: no

**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**

25/11/2020