

101496-2026 - Licitación

Bélgica – Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor – Multikanaal helpdeskplatform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Suministros

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Thuispunt Gent bv

Correo electrónico: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Vivienda y servicios comunitarios

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Multikanaal helpdeskplatform

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Identificador interno: 2026-001

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 48445000 Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor

Clasificación adicional (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información, 72268000 Servicios de suministro de software, 72253000 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo, 72253100 Servicios de unidad de asistencia, 48220000 Paquetes de software de Internet e intranet

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Arr. Gent (BE234)

País: Bélgica

2.1.4. Información general

Base jurídica:

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: 2026-001 - 1

Descripción: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 48000000 Paquetes de software y sistemas de información

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Arr. Gent (BE234)

País: Bélgica

5.1.3. Duración estimada

Duración: 8 Años

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Canal de comunicación ad hoc:

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

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

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

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Justificación de la duración del acuerdo marco: 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.

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Información sobre los plazos de revisión: Conform de wetgeving

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Thuispunt Gent bv

Número de registro: 0400032156_2115

Dirección postal: Lange Steenstraat 54

Localidad: Gent

Código postal: 9000

Subdivisión del país (NUTS): Arr. Gent (BE234)

País: Bélgica

Correo electrónico: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Teléfono: +32 92359900

Fax: +32 92359901

Dirección de internet: <http://www.thuispuntgent.be>

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

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: FOD Beleid en Ondersteuning

Número de registro: BE001

Dirección postal: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Localidad: Brussel

Código postal: 1000

Subdivisión del país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

País: Bélgica

Correo electrónico: revise@publicprocurement.be

Teléfono: +32 2 740 80 00

Dirección de internet: <https://bosa.belgium.be>

Funciones de esta organización:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Número de registro: 0308357753

Dirección postal: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent

Localidad: Gent

Código postal: 9000

Subdivisión del país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

País: Bélgica

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Anuncio: fecha de envío (por parte del eSender): 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 101496-2026

Número de la edición del DO S: 30/2026

Fecha de publicación: 12/02/2026