

101496-2026 - Kilpailu

Belgia – Asiakassuhteiden hoito-ohjelmatuotteet – Multikanaal helpdeskplatform
OJ S 30/2026 12/02/2026
Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Tavarahankinnat

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Thuispunt Gent bv
Sähköposti: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be
Ostajan oikeudellinen muoto: Keskushallinnon viranomainen
Pääasiallinen toimiala: Asuminen ja yhdyskuntapalvelut

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Multikanaal helpdeskplatform
Kuvaus: 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.
Menettelyn tunniste: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194
Sisäinen tunniste: 2026-001
Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely
Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat
Pääasiallinen luokitus (cpv): 48445000 Asiakassuhteiden hoito-ohjelmatuotteet
Lisäluokitus (cpv): 48000000 Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät, 72268000 Ohjelmiston toimituspalvelut, 72253000 Help desk -palvelut ja tukipalvelut, 72253100 Help desk -palvelut, 48220000 Internet- ja intranetohjelmatuotteet

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Gent (BE234)
Maa: Belgia

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:
Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: 2026-001 - 1

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunniste: 1

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat

Pääasiallinen luokitus (cpv): 48000000 Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Maa: Belgia

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 8 Vuodet

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

Tiedot kaksivaiheisen menettelyn jälkimmäisestä vaiheesta:

Menettely etenee peräkkäisissä vaiheissa. Kussakin vaiheessa osa osallistujista voidaan karsia

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Tilapäinen viestintäkanava:

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

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: hollanti

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00)

Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

Puitejärjestelyn poikkeuksellisen pitkää kestoa koskevat perustelut: 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.

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Conform de wetgeving

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Thuispunt Gent bv

Rekisterinumero: 0400032156_2115

Postiosoite: Lange Steenstraat 54

Postitoimipaikka: Gent

Postinumero: 9000

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Maa: Belgia

Sähköposti: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Puhelin: +32 92359900

Faksi: +32 92359901

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

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: FOD Beleid en Ondersteuning

Rekisterinumero: BE001

Postiosoite: Simon Bolivarlaan 30, bus 1
Postitoimipaikka: Brussel
Postinumero: 1000
Maaryhmittely (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Maa: Belgia
Sähköposti: revise@publicprocurement.be
Puhelin: +32 2 740 80 00
Internetosoite: <https://bosa.belgium.be>
Tämän organisaation roolit:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent
Rekisterinumero: 0308357753
Postiosoite: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent
Postitoimipaikka: Gent
Postinumero: 9000
Maaryhmittely (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Maa: Belgia
Tämän organisaation roolit:
Muutoksenhakuelin

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyypin nimi: 16
Ilmoituksen lähetyspäivä: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika
Ilmoituksen lähetyspäivä (eSender): 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: hollanti
Ilmoituksen julkaisunumero: 101496-2026
EUVL S -lehden numero: 30/2026
Julkaisupäivä: 12/02/2026