

101496-2026 - Mise en concurrence

Belgique – Logiciels de gestion de la relation clientèle – Multikanaal helpdeskplatform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Fournitures

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Thuispunt Gent bv

Adresse électronique: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Logement et équipements collectifs

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Multikanaal helpdeskplatform

Description: 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.

Identifiant de la procédure: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Identifiant interne: 2026-001

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle

Nomenclature complémentaire (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information, 72268000

Services de fourniture de logiciels, 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services

d'assistance, 72253100 Services d'aide aux utilisateurs, 48220000 Logiciels pour internet et intranet

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Pays: Belgique

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 2026-001 - 1

Description: 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.

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48000000 Logiciels et systèmes d'information

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Pays: Belgique

5.1.3. Durée estimée

Durée: 8 Ans

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Canal de communication ad hoc:

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Justification de la durée de l'accord-cadre: 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.

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Conform de wetgeving

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Thuispunt Gent bv

Numéro d'enregistrement: 0400032156_2115

Adresse postale: Lange Steenstraat 54

Ville: Gent

Code postal: 9000

Subdivision pays (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Pays: Belgique

Adresse électronique: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Téléphone: +32 92359900

Télécopieur: +32 92359901

Adresse internet: <http://www.thuispuntgent.be>

Profil de l'acheteur: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=2115&includeOrganisationChildren=true>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: FOD Beleid en Ondersteuning
Numéro d'enregistrement: BE001
Adresse postale: Simon Bolivarlaan 30, bus 1
Ville: Brussel
Code postal: 1000
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Adresse électronique: revise@publicprocurement.be
Téléphone: +32 2 740 80 00
Adresse internet: <https://bosa.belgium.be>
Rôles de cette organisation:
TED eSender

8.1. **ORG-0003**

Nom officiel: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent
Numéro d'enregistrement: 0308357753
Adresse postale: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent
Ville: Gent
Code postal: 9000
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Rôles de cette organisation:
Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais
Numéro de publication de l'avis: 101496-2026
Numéro de publication au JO S: 30/2026
Date de publication: 12/02/2026