

101496-2026 - Nadmetanje

Belgija – Programski paket za upravljanje odnosima sa strankama – Multikanaal helpdeskplatform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Roba

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Thuispunt Gent bv

E-pošta: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Pravni oblik kupca: Središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Stanovanje i komunalne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Multikanaal helpdeskplatform

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Interna identifikacijska oznaka: 2026-001

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48445000 Programski paket za upravljanje odnosima sa strankama

Dodatna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi, 72268000

Usluge dobave programske podrške, 72253000 Usluge službe za pomoć i usluge podrške,

72253100 Usluge službe za pomoć, 48220000 Programski paket za internet i intranet

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Zemlja: Belgija

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: 2026-001 - 1

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 1

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48000000 Programski paketi i informacijski sustavi

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Zemlja: Belgija

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 8 Godine

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

Informacije o drugoj fazi postupka u dvije faze:

Postupak će se odvijati u uzastopnim fazama. U svakoj fazi neki sudionici mogu biti isključeni

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Ad hoc komunikacijski kanal:

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

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

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

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: nizozemski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Elektroničko izdavanje računa: Dopušteno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Okvirni sporazum bez ponovne provedbe nadmetanja

Maksimalan broj sudionika: 1

Obrazloženje trajanja okvirnog sporazuma: 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.

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Informacije o rokovima za preispitivanje: Conform de wetgeving

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Thuispunt Gent bv

Registracijski broj: 0400032156_2115

Poštanska adresa: Lange Steenstraat 54

Grad: Gent

Poštanski broj: 9000

Zemlja – podregija (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Zemlja: Belgija

E-pošta: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Tel.: +32 92359900

Faks: +32 92359901

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

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

Uloge ove organizacije:

Kupac

8.1. ORG-0002

Službeno ime: FOD Beleid en Ondersteuning

Registracijski broj: BE001

Poštanska adresa: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Grad: Brussel
Poštanski broj: 1000
Zemlja – podregija (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Zemlja: Belgija
E-pošta: revise@publicprocurement.be
Tel.: +32 2 740 80 00
Internet: <https://bosa.belgium.be>
Uloge ove organizacije:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent
Registracijski broj: 0308357753
Poštanska adresa: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent
Grad: Gent
Poštanski broj: 9000
Zemlja – podregija (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Zemlja: Belgija
Uloge ove organizacije:
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme
Datum e-pošiljateljeva slanja obavijesti: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: nizozemski
Broj objave obavijesti: 101496-2026
Broj izdanja SL S-a: 30/2026
Datum objave: 12/02/2026