

101496-2026 - Gara

Belgio – Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela – Multikanaal helpdeskplatform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Forniture

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Thuispunt Gent bv

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Forma giuridica del committente: Autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Edilizia abitativa e strutture per le collettività

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Multikanaal helpdeskplatform

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Identificativo interno: 2026-001

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48445000 Pacchetti software di gestione delle relazioni con la clientela

Classificazione aggiuntiva (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione, 72268000 Servizi di fornitura di software, 72253000 Servizi di assistenza informatica e di supporto, 72253100 Servizi di assistenza informatica, 48220000 Pacchetti software per Internet e intranet

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Paese: Belgio

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: 2026-001 - 1

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Forniture

Classificazione principale (cpv): 48000000 Pacchetti software e sistemi di informazione

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Paese: Belgio

5.1.3. Durata stimata

Durata: 8 Anni

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

Informazioni sulla seconda fase di una procedura in due fasi:

La procedura si svolge in diverse fasi. In ogni fase possono essere eliminati alcuni partecipanti

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Canale di comunicazione ad hoc:

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

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

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

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione:
neerlandese

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Accordo quadro, senza riapertura della gara

Numero massimo di partecipanti: 1

Giustificazione della durata dell'accordo quadro: 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.

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Informazioni sui termini per il riesame: Conform de wetgeving

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Thuispunt Gent bv

Numero di registrazione: 0400032156_2115

Indirizzo postale: Lange Steenstraat 54

Località: Gent

Codice postale: 9000

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Paese: Belgio

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Telefono: +32 92359900

Fax: +32 92359901

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

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

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: FOD Beleid en Ondersteuning

Numero di registrazione: BE001

Indirizzo postale: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Località: Brussel

Codice postale: 1000

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Paese: Belgio

E-mail: revise@publicprocurement.be

Telefono: +32 2 740 80 00

Indirizzo internet: <https://bosa.belgium.be>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Numero di registrazione: 0308357753

Indirizzo postale: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent

Località: Gent

Codice postale: 9000

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Paese: Belgio

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Data di trasmissione da parte dell'eSender dell'avviso o bando: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: neerlandese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 101496-2026

Numero dell'edizione della GU S: 30/2026

Data di pubblicazione: 12/02/2026