

101496-2026 - Procedura konkurencyjna

Belgia – Pakiety oprogramowania do zarządzania relacjami z klientami – Multikanaal helpdeskplatform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Dostawy

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Thuispunt Gent bv

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Status prawny nabywcy: Instytucja administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Gospodarka mieszkaniowa i komunalna

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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.

Identyfikator procedury: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Wewnętrzny identyfikator: 2026-001

Rodzaj procedury: Negocjacyjna z uprzednią publikacją zaproszenia do ubiegania się o zamówienie / konkurencyjna z negocjacjami

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48445000 Pakiety oprogramowania do zarządzania relacjami z klientami

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne, 72268000 Usługi dostawy oprogramowania, 72253000 Usługi pomocy komputerowej i podobne, 72253100 Usługi pomocy komputerowej, 48220000 Pakiety oprogramowania dla internetu i intranetu

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Kraj: Belgia

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Główna klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Kraj: Belgia

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 8 Lata

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Procedura zostanie przeprowadzona w kolejnych etapach. Na każdym etapie niektórzy uczestnicy mogą zostać wyeliminowani

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Kanał komunikacji ad hoc:

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/general>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00)

czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Uzasadnienie okresu obowiązywania umowy ramowej: 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.

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Informacje o terminach odwołania: Conform de wetgeving

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Thuispunt Gent bv

Numer rejestracyjny: 0400032156_2115

Adres pocztowy: Lange Steenstraat 54

Miejscowość: Gent

Kod pocztowy: 9000

Podpodział krajowy (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Kraj: Belgia

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Telefon: +32 92359900

Faks: +32 92359901

Adres strony internetowej: <http://www.thuispuntgent.be>

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

Role tej organizacji:

Nabywca

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: FOD Beleid en Ondersteuning
Numer rejestracyjny: BE001
Adres pocztowy: Simon Bolivarlaan 30, bus 1
Miejscowość: Brussel
Kod pocztowy: 1000
Podpodział krajowy (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Kraj: Belgia
E-mail: revise@publicprocurement.be
Telefon: +32 2 740 80 00
Adres strony internetowej: <https://bosa.belgium.be>
Role tej organizacji:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent
Numer rejestracyjny: 0308357753
Adres pocztowy: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent
Miejscowość: Gent
Kod pocztowy: 9000
Podpodział krajowy (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Kraj: Belgia
Role tej organizacji:
Organ odwoławczy

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni
Ogłoszenie - Data wysłania (eSender): 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niderlandzki
Numer publikacji ogłoszenia: 101496-2026
Numer wydania Dz.U. S: 30/2026
Data publikacji: 12/02/2026