

101496-2026 - Concurso

Bélgica – Pacote de software para gestão da relação com os clientes – Multikanaal helpdeskplatform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Fornecimentos

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Thuispunt Gent bv

Correio eletrónico: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Habitação e equipamentos coletivos

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Multikanaal helpdeskplatform

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Identificador interno: 2026-001

Tipo de procedimento: Por negociação com publicação prévia de um convite à apresentação de propostas/concurso com negociação

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48445000 Pacote de software para gestão da relação com os clientes

Classificação adicional (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação, 72268000 Serviços de fornecimento de software, 72253000 Serviços de apoio e de help-desk, 72253100 Serviços de help-desk, 48220000 Pacote de software para Internet e intranet

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Arr. Gent (BE234)

País: Bélgica

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: 2026-001 - 1

Descrição: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Fornecimentos

Classificação principal (cpv): 48000000 Pacotes de software e sistemas de informação

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Arr. Gent (BE234)

País: Bélgica

5.1.3. Duração estimada

Duração: 8 Anos

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

Informações sobre a segunda fase de um procedimento de concurso em duas fases:

O procedimento irá decorrer em fases sucessivas. Em cada fase, alguns participantes podem ser eliminados

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Canal de comunicação ad hoc:

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

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

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação:
neerlandês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção dos pedidos de participação: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Não

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Acordo-quadro, sem reabertura de concurso

Número máximo de participantes: 1

Justificação da duração do acordo-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.

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Informações sobre os prazos de recurso: Conform de wetgeving

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Thuispunt Gent bv

Número de registo: 0400032156_2115

Endereço postal: Lange Steenstraat 54

Cidade: Gent

Código postal: 9000

Subdivisão do país (NUTS): Arr. Gent (BE234)

País: Bélgica

Correio eletrónico: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Telefone: +32 92359900

Fax: +32 92359901

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

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

Funções desta organização:

Adquirente

8.1. ORG-0002

Nome oficial: FOD Beleid en Ondersteuning

Número de registo: BE001

Endereço postal: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Cidade: Brussel

Código postal: 1000

Subdivisão do país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

País: Bélgica

Correio eletrónico: revise@publicprocurement.be

Telefone: +32 2 740 80 00

Endereço Internet: <https://bosa.belgium.be>

Funções desta organização:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Número de registo: 0308357753

Endereço postal: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent

Cidade: Gent

Código postal: 9000

Subdivisão do país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

País: Bélgica

Funções desta organização:

Instância de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Data de envio do anúncio eSender: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: neerlandês

Número de publicação do anúncio: 101496-2026

N.º de edição do JO S: 30/2026

Data de publicação: 12/02/2026