

101496-2026 - Procedură concurențială

Belgia – Pachete software de management al relațiilor cu clienții – Multikanaal helpdeskplatform
OJ S 30/2026 12/02/2026
Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Produse

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Thuispunt Gent bv

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Forma juridică a achizitorului: Autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Servicii domiciliare și comunitare

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Multikanaal helpdeskplatform

Descriere: 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.

Identificatorul procedurii: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Identificator intern: 2026-001

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Produse

Clasificarea principală (cpv): 48445000 Pachete software de management al relațiilor cu clienții

Clasificare suplimentară (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice, 72268000

Servicii de furnizare de software, 72253000 Servicii de ajutor pentru utilizatori și servicii de asistență, 72253100 Servicii de ajutor pentru utilizatori, 48220000 Pachete software pentru internet și intranet

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Țara: Belgia

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: 2026-001 - 1

Descriere: 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.

Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Produse

Clasificarea principală (cpv): 48000000 Pachete software și sisteme informatice

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Țara: Belgia

5.1.3. Durata estimată

Durată: 8 Ani

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

Informații privind a doua etapă a unei proceduri în două etape:

Procedura se va desfășura în mai multe etape. În fiecare etapă, unii participanți pot fi eliminați

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

Canal de comunicare ad-hoc:

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

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: neerlandeză

Catalog electronic: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Justificarea duratei acordului-cadru: 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.

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: Conform de wetgeving

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Thuispunt Gent bv

Număr de înregistrare: 0400032156_2115

Adresă poștală: Lange Steenstraat 54

Localitate: Gent

Cod poștal: 9000

Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Țara: Belgia

E-mail: overheidsopdrachten@thuispuntgent.be

Telefon: +32 92359900

Fax: +32 92359901

Adresa de internet: <http://www.thuispuntgent.be>

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

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: FOD Beleid en Ondersteuning

Număr de înregistrare: BE001

Adresă poștală: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Localitate: Brussel
Cod poștal: 1000
Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Țara: Belgia
E-mail: revise@publicprocurement.be
Telefon: +32 2 740 80 00
Adresa de internet: <https://bosa.belgium.be>
Rolurile acestei organizații:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent
Număr de înregistrare: 0308357753
Adresă poștală: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent
Localitate: Gent
Cod poștal: 9000
Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Țara: Belgia
Rolurile acestei organizații:
Organizația responsabilă cu căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01
Tip de formular: Procedură concurențială
Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard
Subtipul anunțului: 16
Data notificării expedierii: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale
Data de expediere a anunțului eSender: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale
Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: neerlandeză
Numărul de publicare al anunțului: 101496-2026
Numărul ediției JO S: 30/2026
Data publicării: 12/02/2026