

# 101496-2026 - Konkurrensutsättning

Belgien – Programvara för kundhantering – Multikanaal helpdeskplattform

OJ S 30/2026 12/02/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Varor

## 1. Upphandlare

---

### 1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Thuispunt Gent bv

E-postadress: [overheidsopdrachten@thuispuntgent.be](mailto:overheidsopdrachten@thuispuntgent.be)

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Bostadsförsörjning och samhällsutveckling

## 2. Förfarande

---

### 2.1. Förfarande

Titel: Multikanaal helpdeskplattform

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 6477fb34-899d-4067-9bf9-b1a99ba54194

Intern identifierare: 2026-001

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

#### 2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Varor

Huvudklassificering (cpv): 48445000 Programvara för kundhantering

Ytterligare klassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem, 72268000

Tillhandahållande av programvara, 72253000 Helpdesk- och stödtjänster, 72253100 Helpdesk-tjänster, 48220000 Programvara för Internet och intranät

#### 2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

#### 2.1.4. Allmänna upplysningar

**Rättslig grund:**

Direktiv 2014/24/EU

#### 2.1.6. Uteslutningsgrunder

## 5. Del (anbudsområde)

---

### 5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: 2026-001 - 1

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 1

#### 5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Varor

Huvudklassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

#### 5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

#### 5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 8 År

#### 5.1.6. Allmänna upplysningar

##### Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA  
: ja

#### 5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

##### Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

#### 5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/1f871b29-c433-4097-a1be-8b53d53463de/documents>

##### Ad hoc-kommunikationskanal:

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

#### 5.1.12. Upphandlingsvillkor

##### Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

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

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 11/03/2026 11:00:00 (UTC+01:00)

Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

**Kontraktsvillkor:**

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

**5.1.15. Metoder**

**Ramavtal:**

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Motivering för ramavtalets löptid: 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 aanbesteders. Deze vergt immers specifieke implementatie in de bestaande systemen van de aanbesteders 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 aanbesteders te beperken.

**Information om det dynamiska inköpssystemet:**

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

**5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning**

Prövningsorganisation: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent

Information om tidsfrist för prövning: Conform de wetgeving

## 8. Organisationer

---

**8.1. ORG-0001**

Officiellt namn: Thuispunt Gent bv

Registreringsnummer: 0400032156\_2115

Postadress: Lange Steenstraat 54

Ort: Gent

Postnummer: 9000

Del av land (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

E-postadress: [overheidsopdrachten@thuispuntgent.be](mailto:overheidsopdrachten@thuispuntgent.be)

Tfn: +32 92359900

Fax: +32 92359901

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

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

**Den här organisationens roller:**

Upphandlare

**8.1. ORG-0002**

Officiellt namn: FOD Beleid en Ondersteuning

Registreringsnummer: BE001  
Postadress: Simon Bolivarlaan 30, bus 1  
Ort: Brussel  
Postnummer: 1000  
Del av land (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)  
Land: Belgien  
E-postadress: [revise@publicprocurement.be](mailto:revise@publicprocurement.be)  
Tfn: +32 2 740 80 00  
Webbadress: <https://bosa.belgium.be>  
**Den här organisationens roller:**  
TED eSender

#### 8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Ondernemingsrechtbank Afdeling Gent  
Registreringsnummer: 0308357753  
Postadress: Opgeëistenlaan 401 9000 Gent  
Ort: Gent  
Postnummer: 9000  
Del av land (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)  
Land: Belgien  
**Den här organisationens roller:**  
Prövningsorganisation

### Information om meddelandet

---

Identifierare/version för meddelandet: 94b8e546-9e58-43fd-baff-9cab5f055297 - 01  
Formulärtyp: Konkurrensutsättning  
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem  
Meddelandets undertyp: 16  
Avsändningsdatum för meddelandet: 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid  
Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 10/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid  
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska  
Meddelandets publiceringsnummer: 101496-2026  
EUT S-nummer: 30/2026  
Publiceringsdatum: 12/02/2026