

531878-2026 - Състезателна процедура

Белгия – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – Overflow Centre de contact

OJ S 146/2026 31/07/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим - Обявление за промяна
Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Smals

Електронна поща: tenders@smals.be

Правна категория на купувача: Орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Overflow Centre de contact

Описание: L'accord-cadre pour objet des services de centre de contact

Идентификатор на процедурата: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Вътрешен идентификатор: Smals-BB-001.041/2025

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale /Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Държава: Белгия

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Допълнителна информация: 1.1 – Forme juridique de l'acheteur et l'activité du pouvoir adjudicateur: Smals est une association d'institutions publiques de sécurité sociale, du secteur des soins de santé et de services publics ayant comme mission de soutenir et d'encadrer de façon proactive et durable les acteurs du secteur social, des soins de santé et de l'Etat dans leur gestion de l'information, de manière qu'ils puissent offrir à leurs utilisateurs un service efficient et efficace. 2.1.3 – Valeur : le montant indiqué est la valeur maximale pour toute la durée et non la valeur estimée des commandes. 5.1.3 - Durée estimée: la durée de l'accord-cadre est limitée à quatre ans. L'accord-cadre prend effet à partir de la date de notification de la conclusion du marché.

Правно основание:

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Smals-BB-001.041/2025 - 1

Описание: L'accord-cadre pour objet des services de centre de contact.

Вътрешен идентификатор: 1

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale /Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Държава: Белгия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 4 Години

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)

: да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Les conditions administratives et commerciales

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Methodologie

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 30

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Prix: prix total des différents projets de références

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 50

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Le potentiel de la politique de prix

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка**Условия за подаване:**

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/general>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: нидерландски, френски

Електронен каталог: Задължително

Изисква се усъвършенстван или квалифициран електронен подпис или печат (съгласно определенията в Регламент (ЕС) № 910/2014)

Краен срок за получаване на оферти: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 8 Месеци

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

5.1.15. Техники**Рамково споразумение:**

Рамково споразумение без подновяване на състезателната процедура

Максимален брой участници: 1

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Tribunal de première instance de Bruxelles

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Conformément à l'article 11 de la loi du 17/06/2013, un délai de 15 jours est accordé à partir du lendemain de la communication de la décision motivée au cours duquel les soumissionnaires peuvent éventuellement introduire une demande de suspension auprès de l'instance de recours désignée à l'article 24, 2° de la loi mentionnée ci-dessus.

8. Организации**8.1. ORG-0001**

Официално наименование: Smals

Регистрационен номер: 0406798006_617

Пощенски адрес: avenue Fonsny 20

Град: Saint-Gilles

Пощенски код: 1060

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale /Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Държава: Белгия

Електронна поща: tenders@smals.be

Телефон: +32 27875898

Интернет адрес: <http://www.smals.be>

Профил на купувача: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=617&includeOrganisationChildren=true>

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. **ORG-0002**

Официално наименование: SPF Stratégie et Appui

Регистрационен номер: BE001

Пощенски адрес: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Град: Bruxelles

Пощенски код: 1000

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale /Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Държава: Белгия

Електронна поща: revise@publicprocurement.be

Телефон: +32 2 740 80 00

Интернет адрес: <https://bosa.belgium.be>

Роли на тази организация:

TED eSender

8.1. **ORG-0003**

Официално наименование: Tribunal de première instance de Bruxelles

Регистрационен номер: 0308.357.753

Град: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Пощенски код: 1000

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale /Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Държава: Белгия

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

10. Промяна

Версия на предишното обявление, което трябва да бъде променено

:

2a169aa1-a09d-4c68-8a1d-3cc2c06c280d-01

Основна причина за промяната

:

Актуализирана информация

Описание

:

10.1. Промяна

Идентификатор на раздела: PROCEDURE

Документацията за обществената поръчка е променена на: 30/07/2026

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 6847e0c8-a35f-4513-9b73-aed99257c763 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Дата на изпращане на обявлението (електронен подател): 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: френски, нидерландски

Номер на публикуване на обявлението: 531878-2026

Номер на броя на ОВ S: 146/2026

Дата на публикуване: 31/07/2026