

711717-2026 - Състезателна процедура

Белгия – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – De organisatie en het beheer van een meertalig callcenter dat 24/24u en 7/7d bereikbaar is.

OJ S 200/2026 15/10/2026

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

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

Електронна поща: wrong@gbbw.be

Правна категория на купувача: Организация, която възлага поръчка, субсидирана от регионален орган

Дейност на възлагащия орган: Здравеопазване

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: De organisatie en het beheer van een meertalig callcenter dat 24/24u en 7/7d bereikbaar is.

Описание: Dit callcenter moet, met behulp van telefonisten, de bellers doorverwijzen volgens een vastgesteld protocol. Dit houdt met name in: o Het oriënteren en registreren van de gegevens van patiënten die zich naar de medische wachtposten begeven; o Het invoeren van de gegevens van patiënten bij huisbezoeken en het zo goed mogelijk organiseren van de ritten van de dienstdoende artsen, waarbij hun verplaatsingen worden geoptimaliseerd, de wachttijd voor patiënten wordt beperkt en rekening wordt gehouden met eventuele taalvoorkeuren; o Bij te dragen aan de verbetering van de Brusselse Wachtdienst aan de hand van het callcenter.

Идентификатор на процедурата: 8086538c-7b3a-45e0-be78-02d3d20f6fc3

Вътрешен идентификатор: GBBW001/2026

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 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

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: GBBW001/2026 - 1

Описание: Dit callcenter moet, met behulp van telefonisten, de bellers doorverwijzen volgens een vastgesteld protocol. Dit houdt met name in: o Het oriënteren en registreren van de gegevens van patiënten die zich naar de medische wachtposten begeven; o Het invoeren van de gegevens van patiënten bij huisbezoeken en het zo goed mogelijk organiseren van de ritten van de dienstdoende artsen, waarbij hun verplaatsingen worden geoptimaliseerd, de wachttijd voor patiënten wordt beperkt en rekening wordt gehouden met eventuele taalvoorkeuren; o Bij te dragen aan de verbetering van de Brusselse Wachtdienst aan de hand van het callcenter.

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: Уведомление, Документ за обществени поръчки

Критерий: Общ годишен оборот

Описание на критерия за подбор: 1) Omzet cijfer. Een verklaring op erewoord betreffende de totale jaaromzet cijfer die in de laatste drie beschikbare boekjaren is gerealiseerd. Minimale drempel: Gezien de beoogde opdracht moet deze omzet voor de afgelopen drie jaar ten minste 400.000 € exclusief btw per jaar bedragen. Een beter leesbare versie van bovenstaande tekst is te vinden in het bestek.

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: 2) Referenties. De inschrijver dient bij zijn offerte een verklaring op erewoord te voegen met een lijst van referenties van diensten die vergelijkbaar zijn met deze opdracht en die hij in de afgelopen drie jaar heeft uitgevoerd (overeenkomstig art. 68, § 4, 1°, b) van het Koninklijk besluit van 18 april 2017, en om een voldoende mate van concurrentie te waarborgen, loopt deze periode van 01/01/2023 tot de uiterste datum voor het indienen van de offertes voor deze opdracht). De inschrijver moet gedurende deze periode de

voorlopige of definitieve oplevering daarvan hebben verkregen. Bij de offerte te voegen bewijsstuk Voor elke referentie is een samenvattende nota van maximaal 2 pagina's vereist, waarin voor elke soortgelijke dienst de volgende punten worden vermeld: - Omvang van de betreffende activiteiten (d.w.z. aantal oproepen per jaar) - Uitvoeringsdata van de opdracht Datum van voorlopige en/of definitieve oplevering - Naam van de klant en contactpersonen met volledige contactgegevens. - Beschrijving van de opdracht, het stappenplan en de uitvoeringstermijn (maximaal 10 regels) - Vermelding van eventueel gebruik van onderaannemers, met vermelding van de onderaannemer en het uitbestede deel van de opdracht. Tenzij hij het voorgestelde project alleen heeft uitgevoerd, vermeldt hij het deel van de prijs dat hem toekwam. Met andere woorden, indien de inschrijver via deze referentie de ervaring van een consortium van ondernemingen aanvoert waaraan hij heeft deelgenomen, of als onderaannemer, zal deze referentie worden beoordeeld in het licht van de concrete deelname van de inschrijver en dus van zijn daadwerkelijke bijdrage aan de uitvoering van de vereiste activiteit van de genoemde overheidsopdracht. Minimale drempel: De lijst bevat ten minste drie referenties die aan de volgende eisen voldoen: 1) Ze moeten betrekking hebben op andere klanten dan de inschrijver. 2) Ze moeten betrekking hebben op diensten van minimaal één jaar die verband houden met de onderhavige opdracht betreffende de organisatie en het beheer van een callcenter. 3) Ze moeten elk minimaal 50.000 gesprekken omvatten over een periode van 12 maanden. 4) Deze gesprekken moeten zijn gevoerd in de volgende talen, Frans, Nederlands en Engels. Deze vier vereisten zijn cumulatief. Een beter leesbare versie van bovenstaande tekst is te vinden in het bestek.

Критерий: Сертификати от институти за контрол на качеството

Описание на критерия за подбор: 3) ISO-certificaat. Minimale drempel: De inschrijver moet beschikken over een certificaat uit de ISO 9000-reeks of een gelijkwaardig certificaat. Het is aan de inschrijver om de gelijkwaardigheid aan te tonen. Hij dient dit op verzoek aan de aanbestedende overheid te overleggen. Een beter leesbare versie van bovenstaande tekst is te vinden in het bestek.

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/documents>

Ad hoc канал за комуникация:

URL: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/forum>

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/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/general>

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

Електронен каталог: Забранено

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

Краен срок за получаване на оферти: 17/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 120 Дни

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: не
Ще се използва електронно плащане: не

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

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): Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Zie de wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake [overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies.

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

Регистрационен номер: 0554791597_57510

Пощенски адрес: Rue Jean de Brouhoven de Bergeyck 2

Град: Brussel

Пощенски код: 1000

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

Държава: Белгия

Електронна поща: wrong@gbbw.be

Телефон: 022000000

Интернет адрес: <http://www.gbbw.be>

Профил на купувача: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=57510&includeOrganisationChildren=true>

Роли на тази организация:

Купувач

8.1. ORG-0002

Официално наименование: FOD Beleid en Ondersteuning

Регистрационен номер: BE001

Пощенски адрес: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Град: Brussel

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:

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Регистрационен номер: 0308.357.753

Град: Bruxelles

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: 37fa945f-89cb-49f1-807c-ab93c8a5e95f-01

Основна причина за промяната: Актуализирана информация

Описание: De aanbestedende overheid stelt de uiterste datum voor de ontvangst van de offertes uit tot 17/11/2026 om 10:00 uur.

10.1. Промяна

Идентификатор на раздела: LOT-0001

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 5e1c87f2-23bc-40d8-b9cc-df60d43ffa41 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 14/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Дата на изпращане на обявлението (електронен подател): 14/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

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

Номер на публикуване на обявлението: 711717-2026

Номер на броя на ОВ S: 200/2026

Дата на публикуване: 15/10/2026