

# 531878-2026 - Zadávání

Belgie – Call centra – Overflow Centre de contact

OJ S 146/2026 31/07/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim - Oznámení oprav  
Služby

## 1. Kupující

---

### 1.1. Kupující

Oficiální název: Smals

E-mail: [tenders@smals.be](mailto:tenders@smals.be)

Právní forma kupujícího: Ústřední orgán státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

## 2. Řízení

---

### 2.1. Řízení

Název: Overflow Centre de contact

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

Identifikátor řízení: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Interní identifikátor: Smals-BB-001.041/2025

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

#### 2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

#### 2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

#### 2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 16 000 000,00 EUR

#### 2.1.4. Obecné informace

Další informace: 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.

**Právní základ:**

Směrnice 2014/24/EU

#### 2.1.6. Důvody pro vyloučení

## 5. Část

---

### 5.1. Část: LOT-0001

Název: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Interní identifikátor: 1

#### 5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

#### 5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

#### 5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 4 Roky

#### 5.1.6. Obecné informace

##### Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

#### 5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

#### 5.1.10. Kritéria pro zadání

##### Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Les conditions administratives et commerciales

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 10

##### Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Methodologie

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 30

##### Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Prix: prix total des différents projets de références

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 50

##### Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Le potentiel de la politique de prix

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 10

#### 5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

#### 5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

##### Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

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

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština, francouzština

Elektronický katalog: Požadována

Požaduje se zaručený nebo kvalifikovaný elektronický podpis nebo pečeť (podle definice v nařízení (EU) č 910/2014)

Lhůta pro doručení nabídek: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 8 Měsíce

##### Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

#### 5.1.15. Techniky

##### Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Maximální počet účastníků: 1

##### Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

#### 5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Tribunal de première instance de Bruxelles

Informace o lhůtách pro přezkum: 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. Organizace

---

### 8.1. ORG-0001

Oficiální název: Smals

Registrační číslo: 0406798006\_617

Poštovní adresa: avenue Fonsny 20

Obec: Saint-Gilles

PSC: 1060

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

E-mail: [tenders@smals.be](mailto:tenders@smals.be)

Telefon: +32 27875898

Internetová adresa: <http://www.smals.be>

Profil kupujícího: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=617&includeOrganisationChildren=true>

**Úlohy této organizace:**

Kupující

**8.1. ORG-0002**

Oficiální název: SPF Stratégie et Appui

Registrační číslo: BE001

Poštovní adresa: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Obec: Bruxelles

PSČ: 1000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

E-mail: [revise@publicprocurement.be](mailto:revise@publicprocurement.be)

Telefon: +32 2 740 80 00

Internetová adresa: <https://bosa.belgium.be>

**Úlohy této organizace:**

TED eSender

**8.1. ORG-0003**

Oficiální název: Tribunal de première instance de Bruxelles

Registrační číslo: 0308.357.753

Obec: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

PSČ: 1000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

**Úlohy této organizace:**

Organizace příslušná pro přezkum

## 10. Změna

---

Znění předchozího oznámení, které má být změněno

:

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

Hlavní důvod změny

:

Informace aktualizovány

Popis

:

En annexe erratum au cahier des charges + Réponses aux questions déjà reçues.

**10.1. Změna**

Identifikátor sekce: PROCEDURE

Zadávací dokumentace byla změněna dne: 30/07/2026

## Oznámení - informace

---

Identifikátor oznámení/verze: 6847e0c8-a35f-4513-9b73-aed99257c763 - 01

Druh formuláře: Zadávací

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas,  
středoevropský letní čas

Datum odeslání oznámení (eSender): 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) východoevropský  
čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: francouzština, nizozemština

Číslo zveřejnění oznámení: 531878-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 146/2026

Datum zveřejnění: 31/07/2026