

531878-2026 - Wettbewerb

Belgien – Call-Center – Overflow Centre de contact

OJ S 146/2026 31/07/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Smals

E-Mail: tenders@smals.be

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Overflow Centre de contact

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

Kennung des Verfahrens: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Interne Kennung: Smals-BB-001.041/2025

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: 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.

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 4 Jahre

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Les conditions administratives et commerciales

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Methodologie

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Prix: prix total des différents projets de références

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 50

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Le potentiel de la politique de prix

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/general>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch, Französisch

Elektronischer Katalog: Erforderlich

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Frist für den Eingang der Angebote: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 8 Monate

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Tribunal de première instance de Bruxelles

Informationen über die Überprüfungsfristen: 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. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Smals

Registrierungsnummer: 0406798006_617

Postanschrift: avenue Fonsny 20

Stadt: Saint-Gilles

Postleitzahl: 1060

Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

E-Mail: tenders@smals.be

Telefon: +32 27875898

Internetadresse: <http://www.smals.be>

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

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: SPF Stratégie et Appui

Registrierungsnummer: BE001

Postanschrift: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Stadt: Bruxelles

Postleitzahl: 1000

Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

E-Mail: revise@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

Internetadresse: <https://bosa.belgium.be>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Tribunal de première instance de Bruxelles

Registrierungsnummer: 0308.357.753

Stadt: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Postleitzahl: 1000

Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

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

Hauptgrund für die Änderung

:

Aktualisierte Informationen

Beschreibung

:

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

10.1. Änderung

Abschnittskennung: PROCEDURE

Änderung der Auftragsunterlagen am: 30/07/2026

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 6847e0c8-a35f-4513-9b73-aed99257c763 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch, Niederländisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 531878-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 146/2026
Datum der Veröffentlichung: 31/07/2026