

623879-2026 - Wettbewerb

Belgien – Call-Center – De organisatie en het beheer van een meertalig callcenter dat 24/24u en 7/7d bereikbaar is.

OJ S 175/2026 10/09/2026

**Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen**

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

E-Mail: wrong@gbbw.be

Rechtsform des Erwerbers: Organisation, die einen durch eine regionale Gebietskörperschaft subventionierten Auftrag vergibt

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Gesundheit

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 8086538c-7b3a-45e0-be78-02d3d20f6fc3

Interne Kennung: GBBW001/2026

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

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: GBBW001/2026 - 1

Beschreibung: 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.

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 Eignungskriterien: Bekanntmachung, Auftragsunterlagen

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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.

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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.

Kriterium: Zertifikate von Qualitätskontrollinstituten

Beschreibung des Eignungskriteriums: 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. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

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

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

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch, Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

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

Frist für den Eingang der Angebote: 19/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 120 Tage

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein
Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Informationen über die Überprüfungsfristen: 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. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

Registrierungsnummer: 0554791597_57510

Postanschrift: Rue Jean de Brouhoven de Bergeyck 2

Stadt: Brussel

Postleitzahl: 1000

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

Land: Belgien

E-Mail: wrong@gbbw.be

Telefon: 022000000

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

Profil des Erwerbers: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=57510&includeOrganisationChildren=true>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: FOD Beleid en Ondersteuning

Registrierungsnummer: BE001

Postanschrift: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Stadt: Brussel

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: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Registrierungsnummer: 0308.357.753

Stadt: Bruxelles

Postleitzahl: 1000

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

Land: Belgien

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 37fa945f-89cb-49f1-807c-ab93c8a5e95f - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 08/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 08/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch, Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 623879-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 175/2026

Datum der Veröffentlichung: 10/09/2026