

711717-2026 - Competition

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

OJ S 200/2026 15/10/2026

**Contract or concession notice – standard regime - Change notice
Services**

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

Email: wrong@gbbw.be

Legal type of the buyer: Organisation awarding a contract subsidised by a regional authority

Activity of the contracting authority: Health

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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.

Procedure identifier: 8086538c-7b3a-45e0-be78-02d3d20f6fc3

Internal identifier: GBBW001/2026

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Country: Belgium

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: GBBW001/2026 - 1

Description: 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.

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Country: Belgium

5.1.3. Estimated duration

Duration: 4 Years

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice, Procurement Document

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: 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.

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: 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.

Criterion: Certificates by quality control institutes

Description of selection criterion: 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. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/documents>

Ad hoc communication channel:

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

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/general>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch, French

Electronic catalogue: Not allowed

Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required

Deadline for receipt of tenders: 17/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 120 Days

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Information about review deadlines: 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. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

Registration number: 0554791597_57510

Postal address: Rue Jean de Brouhoven de Bergeyck 2

Town: Brussel

Postcode: 1000

Country subdivision (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Country: Belgium

Email: wrong@gbbw.be

Telephone: 022000000

Internet address: <http://www.gbbw.be>

Buyer profile: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=57510&includeOrganisationChildren=true>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0002

Official name: FOD Beleid en Ondersteuning

Registration number: BE001

Postal address: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Town: Brussel

Postcode: 1000

Country subdivision (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Country: Belgium

Email: revise@publicprocurement.be

Telephone: +32 2 740 80 00

Internet address: <https://bosa.belgium.be>

Roles of this organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Official name: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Registration number: 0308.357.753

Town: Bruxelles

Postcode: 1000

Country subdivision (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Country: Belgium

Roles of this organisation:

Review organisation

10. Change

Version of the previous notice to be changed: 37fa945f-89cb-49f1-807c-ab93c8a5e95f-01

Main reason for change: Information updated

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

10.1. Change

Section identifier: LOT-0001

Notice information

Notice identifier/version: 5e1c87f2-23bc-40d8-b9cc-df60d43ffa41 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 14/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Notice dispatch date (eSender): 14/10/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Dutch, French

Notice publication number: 711717-2026

OJ S issue number: 200/2026

Publication date: 15/10/2026