

531878-2026 - Licitación

Bélgica – Centro de llamadas – Overflow Centre de contact

OJ S 146/2026 31/07/2026

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Smals

Correo electrónico: tenders@smals.be

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Overflow Centre de contact

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

Identificador del procedimiento: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Identificador interno: Smals-BB-001.041/2025

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

País: Bélgica

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Información complementaria: 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.

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

País: Bélgica

5.1.3. Duración estimada

Duración: 4 Años

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Les conditions administratives et commerciales

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Methodologie

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Prix: prix total des différents projets de références

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 50

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Le potentiel de la politique de prix

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/general>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés, francés

Catálogo electrónico: Obligatoria

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) n° 910/2014]

Plazo de recepción de ofertas: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 8 Meses

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Acuerdo marco sin convocatoria de nueva licitación

Número máximo de participantes: 1

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal de première instance de Bruxelles

Información sobre los plazos de revisión: 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. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Smals

Número de registro: 0406798006_617

Dirección postal: avenue Fonsny 20

Localidad: Saint-Gilles

Código postal: 1060

Subdivisión del país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

País: Bélgica

Correo electrónico: tenders@smals.be

Teléfono: +32 27875898

Dirección de internet: <http://www.smals.be>

Perfil de comprador: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=617&includeOrganisationChildren=true>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: SPF Stratégie et Appui

Número de registro: BE001

Dirección postal: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Localidad: Bruxelles

Código postal: 1000

Subdivisión del país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

País: Bélgica

Correo electrónico: revise@publicprocurement.be

Teléfono: +32 2 740 80 00

Dirección de internet: <https://bosa.belgium.be>

Funciones de esta organización:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Tribunal de première instance de Bruxelles

Número de registro: 0308.357.753

Localidad: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Código postal: 1000

Subdivisión del país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

País: Bélgica

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:

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

Principal motivo de la modificación

:

Información actualizada

Descripción

:

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

10.1. Modificación

Identificador de sección: PROCEDURE

Los pliegos de contratación se modificaron el: 30/07/2026

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 6847e0c8-a35f-4513-9b73-aed99257c763 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Anuncio: fecha de envío (por parte del eSender): 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés, neerlandés
Número de publicación del anuncio: 531878-2026
Número de la edición del DO S: 146/2026
Fecha de publicación: 31/07/2026