

384275-2026 - Hange

Belgia – Kõnekeskusteenused – Overflow Centre de contact

OJ S 106/2026 04/06/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Smals

E-posti aadress: tenders@smals.be

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutus

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Overflow Centre de contact

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

Menetluse tunnus: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Sisemine tunnus: Smals-BB-001.041/2025

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Riik: Belgia

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Lisateave: 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.

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Riik: Belgia

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 4 Aastad

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Les conditions administratives et commerciales

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Methodologie

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 30

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Prix: prix total des différents projets de références

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 50

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Le potentiel de la politique de prix

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hollandi keel, prantsuse keel

Elektrooniline kataloog: Nõutav

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 8 Kuud

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Raamleping ilmaminikonkursita

Osalejate maksimaalne arv: 1

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Tribunal de première instance de Bruxelles

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Smals

Registreerimisnumber: 0406798006_617

Postiaadress: avenue Fonsny 20

Linn: Saint-Gilles

Sihtnumber: 1060

Riik – jaotus (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Riik: Belgia

E-posti aadress: tenders@smals.be

Telefon: +32 27875898

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

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

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: SPF Stratégie et Appui

Registreerimisnumber: BE001

Postiaadress: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Linn: Bruxelles

Sihtnumber: 1000

Riik – jaotus (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Riik: Belgia

E-posti aadress: revise@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

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

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Tribunal de première instance de Bruxelles

Registreerimisnumber: 0308.357.753

Linn: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Sihtnumber: 1000

Riik – jaotus (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Riik: Belgia

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 2a169aa1-a09d-4c68-8a1d-3cc2c06c280d - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Teate saatmise kuupäev (eSender): 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel, hollandi keel

Teate avaldamise number: 384275-2026

ELT S väljaande number: 106/2026

Avaldamise kuupäev: 04/06/2026