

384275-2026 - Kilpailu

Belgia – Puhelukeskus – Overflow Centre de contact

OJ S 106/2026 04/06/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Smals

Sähköposti: tenders@smals.be

Ostajan oikeudellinen muoto: Keskushallinnon viranomainen

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Overflow Centre de contact

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

Menettelyn tunniste: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Sisäinen tunniste: Smals-BB-001.041/2025

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

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

Maa: Belgia

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: 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.

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Sisäinen tunniste: 1

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka

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

Maa: Belgia

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 4 Vuodet

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Les conditions administratives et commerciales

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Methodologie

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 30

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Prix: prix total des différents projets de références

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 50

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Le potentiel de la politique de prix

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: hollanti, ranska

Sähköinen luettelo: Pakollinen

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 8 Kuukaudet

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Puitejärjestely, johon ei liity uudelleen kilpailuttamista

Osallistujien enimmäismäärä: 1

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Tribunal de première instance de Bruxelles

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 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. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Smals

Rekisterinumero: 0406798006_617

Postiosoite: avenue Fonsny 20

Postitoimipaikka: Saint-Gilles

Postinumero: 1060

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

Maa: Belgia

Sähköposti: tenders@smals.be

Puhelin: +32 27875898

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

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: SPF Stratégie et Appui

Rekisterinumero: BE001

Postiosoite: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Postitoimipaikka: Bruxelles

Postinumero: 1000

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

Maa: Belgia

Sähköposti: revise@publicprocurement.be

Puhelin: +32 2 740 80 00

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

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Tribunal de première instance de Bruxelles

Rekisterinumero: 0308.357.753

Postitoimipaikka: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Postinumero: 1000

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

Maa: Belgia

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 2a169aa1-a09d-4c68-8a1d-3cc2c06c280d - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypinumero: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ilmoituksen lähetyspäivä (eSender): 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska, hollanti

Ilmoituksen julkaisunumero: 384275-2026

EUVL S -lehden numero: 106/2026

Julkaisupäivä: 04/06/2026