

543005-2026 - Mise en concurrence

Belgique – Centre d'appels – Overflow Centre de contact

OJ S 149/2026 05/08/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Smals

Adresse électronique: tenders@smals.be

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Overflow Centre de contact

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

Identifiant de la procédure: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Identifiant interne: Smals-BB-001.041/2025

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

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

Pays: Belgique

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: 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 juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

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

Pays: Belgique

5.1.3. Durée estimée

Durée: 4 Ans

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Les conditions administratives et commerciales

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

Description: Methodologie

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

Critère:

Type: Prix

Description: Prix: prix total des différents projets de références

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 50

Critère:

Type: Prix

Description: Le potentiel de la politique de prix

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais, français

Catalogue électronique: Requise

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Date limite de réception des offres: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Durée de validité des offres: 8 Mois

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal de première instance de Bruxelles

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Smals

Numéro d'enregistrement: 0406798006_617

Adresse postale: avenue Fonsny 20

Ville: Saint-Gilles

Code postal: 1060

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

Pays: Belgique

Adresse électronique: tenders@smals.be

Téléphone: +32 27875898

Adresse internet: <http://www.smals.be>

Profil de l'acheteur: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=617&includeOrganisationChildren=true>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: SPF Stratégie et Appui

Numéro d'enregistrement: BE001

Adresse postale: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Ville: Bruxelles

Code postal: 1000

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

Pays: Belgique

Adresse électronique: revise@publicprocurement.be

Téléphone: +32 2 740 80 00

Adresse internet: <https://bosa.belgium.be>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Tribunal de première instance de Bruxelles

Numéro d'enregistrement: 0308.357.753

Ville: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Code postal: 1000

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

Pays: Belgique

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier

:

6847e0c8-a35f-4513-9b73-aed99257c763-01

Principale raison du changement

:

Mise à jour d'informations

Description

:

En annexe, aperçu des modifications apportées à l'ERRATUM déjà publié.

10.1. Changement

Identifiant de la section: PROCEDURE

Les documents de marché ont été modifiés le: 04/08/2026

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 68610176-ffb4-46ae-9f67-2c59276403ae - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 04/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 04/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: français, néerlandais
Numéro de publication de l'avis: 543005-2026
Numéro de publication au JO S: 149/2026
Date de publication: 05/08/2026