

623879-2026 - Gara

Belgio – Centro di raccolta delle chiamate – De organisatie en het beheer van een meertalig callcenter dat 24/24u en 7/7d bereikbaar is.

OJ S 175/2026 10/09/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

E-mail: wrong@gbbw.be

Forma giuridica del committente: Organizzazione che aggiudica un appalto sovvenzionato da un'autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 8086538c-7b3a-45e0-be78-02d3d20f6fc3

Identificativo interno: GBBW001/2026

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Paese: Belgio

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: GBBW001/2026 - 1

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Paese: Belgio

5.1.3. Durata stimata

Durata: 4 Anni

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso, Documento di gara

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: 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.

Criterio: Certificati rilasciati da istituti di controllo della qualità

Descrizione del criterio di selezione: 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. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/documents>

Canale di comunicazione ad hoc:

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

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/general>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: neerlandese, francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Termine per il ricevimento delle offerte: 19/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 120 Giorni

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Informazioni sui termini per il riesame: 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. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

Numero di registrazione: 0554791597_57510

Indirizzo postale: Rue Jean de Brouhoven de Bergeyck 2

Località: Brussel

Codice postale: 1000

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Paese: Belgio

E-mail: wrong@gbbw.be

Telefono: 022000000

Indirizzo internet: <http://www.gbbw.be>

Profilo del committente: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=57510&includeOrganisationChildren=true>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: FOD Beleid en Ondersteuning

Numero di registrazione: BE001

Indirizzo postale: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Località: Brussel

Codice postale: 1000

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Paese: Belgio

E-mail: revise@publicprocurement.be

Telefono: +32 2 740 80 00

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

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Numero di registrazione: 0308.357.753

Località: Bruxelles

Codice postale: 1000

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Paese: Belgio

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 37fa945f-89cb-49f1-807c-ab93c8a5e95f - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 08/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Data di trasmissione da parte dell'eSender dell'avviso o bando: 08/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: neerlandese, francese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 623879-2026

Numero dell'edizione della GU S: 175/2026

Data di pubblicazione: 10/09/2026