

## 623879-2026 - Konkurss

**Beļģija – Informācijas zvanu centrs – De organisatie en het beheer van een meertalig callcenter dat 24/24u en 7/7d bereikbaar is.**

**OJ S 175/2026 10/09/2026**

**Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms**

**Pakalpojumi**

### 1. Pircējs

---

#### 1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSSE WACHTDIENST

E-pasts: [wrong@gbbw.be](mailto:wrong@gbbw.be)

Pircēja juridiskais statuss: Organizācija, kas piešķir reģionālas iestādes subsidētu līgumu

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Veselība

### 2. Procedūra

---

#### 2.1. Procedūra

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

Apraksts: 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.

Procedūras identifikators: 8086538c-7b3a-45e0-be78-02d3d20f6fc3

Iekšējais identifikators: GBBW001/2026

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

##### 2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

##### 2.1.2. Izpildes vieta

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

Valsts: Beļģija

##### 2.1.4. Vispārīga informācija

**Juridiskais pamats:**

Direktīva 2014/24/ES

##### 2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

### 5. Daļa

---

### 5.1. Daļa: LOT-0001

Nosaukums: GBBW001/2026 - 1

Apraksts: 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.

lekšējais identifikators: 1

#### 5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

#### 5.1.2. Izpildes vieta

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

Valsts: Beļģija

#### 5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 4 Gadi

#### 5.1.6. Vispārīga informācija

##### Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: jā

#### 5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums, Iepirkuma dokuments

Kritērijs: Kopējais gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: 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.

Kritērijs: Kvalitātes kontroles institūtu sertifikāti

Atlases kritērija apraksts: 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. Iepirkuma dokumenti

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/documents>

**Ad hoc saziņas kanāls:**

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

#### 5.1.12. Iepirkuma noteikumi

**Iesniegšanas noteikumi:**

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: holandiešu valoda, franču valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Vajadzīgs uzlabots vai kvalificēts elektroniskais paraksts vai zīmogs (kā definēts Regulā (ES) Nr. 910/2014)

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 19/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 120 Dienas

**Līguma noteikumi:**

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Prasīts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

#### 5.1.15. Paņēmieni

**Pamat nolīgums:**

Nav pamatnolīguma

### **Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:**

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

#### **5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana**

Pārskatīšanas organizācija: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 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. Organizācijas**

---

### **8.1. ORG-0001**

Oficiālais nosaukums: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

Reģistrācijas numurs: 0554791597\_57510

Pasta adrese: Rue Jean de Brouhoven de Bergeyck 2

Pilsēta: Brussel

Pasta indekss: 1000

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

Valsts: Beļģija

E-pasts: [wrong@gbbw.be](mailto:wrong@gbbw.be)

Tālrunis: 02200000

Interneta adrese: <http://www.gbbw.be>

Pircēja profils: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=57510&includeOrganisationChildren=true>

#### **Šīs organizācijas lomas:**

Pircējs

### **8.1. ORG-0002**

Oficiālais nosaukums: FOD Beleid en Ondersteuning

Reģistrācijas numurs: BE001

Pasta adrese: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Pilsēta: Brussel

Pasta indekss: 1000

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

Valsts: Beļģija

E-pasts: [revise@publicprocurement.be](mailto:revise@publicprocurement.be)

Tālrunis: +32 2 740 80 00

Interneta adrese: <https://bosa.belgium.be>

#### **Šīs organizācijas lomas:**

TED eSender

### **8.1. ORG-0003**

Oficiālais nosaukums: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Reģistrācijas numurs: 0308.357.753

Pilsēta: Bruxelles

Pasta indekss: 1000

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

Valsts: Beļģija

#### **Šīs organizācijas lomas:**

Pārskatīšanas organizācija

## Informācija par paziņojumu

---

Paziņojuma identifikators/versija: 37fa945f-89cb-49f1-807c-ab93c8a5e95f - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 08/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks,  
Centrāleiropas vasaras laiks

Paziņojuma nosūtīšanas datums (e- sūtītājs): 08/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00)  
Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: holandiešu valoda, franču valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 623879-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 175/2026

Publicēšanas datums: 10/09/2026