

384275-2026 - Procedura konkurencyjna

Belgia – Centrum obsługi klienta – Overflow Centre de contact

OJ S 106/2026 04/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Smals

E-mail: tenders@smals.be

Status prawny nabywcy: Instytucja administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Overflow Centre de contact

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

Identyfikator procedury: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Wewnętrzny identyfikator: Smals-BB-001.041/2025

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

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

Kraj: Belgia

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: 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.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

5.1.2. Miejsce realizacji

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

Kraj: Belgia

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 4 Lata

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Les conditions administratives et commerciales

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Methodologie

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Prix: prix total des différents projets de références

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Le potentiel de la politique de prix

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

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

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki, francuski

Katalog elektroniczny: Wymagane

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Termin składania ofert: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 8 Miesiące

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Umowa ramowa, bez ponownego poddania zamówienia procedurze konkurencyjnej

Maksymalna liczba uczestników: 1

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Tribunal de première instance de Bruxelles

Informacje o terminach odwołania: 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. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Smals

Numer rejestracyjny: 0406798006_617

Adres pocztowy: avenue Fonsny 20

Miejscowość: Saint-Gilles

Kod pocztowy: 1060

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

Kraj: Belgia

E-mail: tenders@smals.be

Telefon: +32 27875898

Adres strony internetowej: <http://www.smals.be>

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

Role tej organizacji:

Nabywca

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: SPF Stratégie et Appui

Numer rejestracyjny: BE001

Adres pocztowy: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Miejscowość: Bruxelles

Kod pocztowy: 1000

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

Kraj: Belgia

E-mail: revise@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

Adres strony internetowej: <https://bosa.belgium.be>

Role tej organizacji:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Tribunal de première instance de Bruxelles

Numer rejestracyjny: 0308.357.753

Miejscowość: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Kod pocztowy: 1000

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

Kraj: Belgia

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 2a169aa1-a09d-4c68-8a1d-3cc2c06c280d - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Ogłoszenie - Data wysłania (eSender): 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: francuski, niderlandzki

Numer publikacji ogłoszenia: 384275-2026

Numer wydania Dz.U. S: 106/2026

Data publikacji: 04/06/2026