

## 623879-2026 - Procedura konkurencyjna

Belgia – Centrum obsługi klienta – De organisatie en het beheer van een meertalig callcenter dat 24/24u en 7/7d bereikbaar is.

OJ S 175/2026 10/09/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy  
Usługi

### 1. Nabywca

---

#### 1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

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

Status prawny nabywcy: Organizacja udzielająca zamówienia dotowanego przez instytucję administracji regionalnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Zdrowie

### 2. Procedura

---

#### 2.1. Procedura

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

Opis: 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.

Identyfikator procedury: 8086538c-7b3a-45e0-be78-02d3d20f6fc3

Wewnętrzny identyfikator: GBBW001/2026

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

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

Kraj: Belgia

##### 2.1.4. Informacje ogólne

**Podstawa prawna:**

Dyrektywa 2014/24/UE

##### 2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

### 5. Część zamówienia

---

### **5.1. Część zamówienia: LOT-0001**

Tytuł: GBBW001/2026 - 1

Opis: 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.

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: Uwaga, Dokumenty zamówienia

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: 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.

Kryterium: Certyfikaty wydane przez instytucje kontroli jakości

Opis kryterium selekcji: 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. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/documents>

**Kanał komunikacji ad hoc:**

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

#### 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/2250de8c-b842-49d8-8026-876fb15128a5/general>

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

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

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

Termin składania ofert: 19/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 120 Dni

**Warunki zamówienia:**

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

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

#### 5.1.15. Techniki

**Umowa ramowa:**

Brak umowy ramowej

**Informacje o dynamicznym systemie zakupów:**

Brak dynamicznego systemu zakupów

**5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie**

Organ odwoławczy: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Informacje o terminach odwołania: 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. Organizacje

---

**8.1. ORG-0001**

Oficjalna nazwa: GARDE BRUXELLOISE - BRUSSELSE WACHTDIENST

Numer rejestracyjny: 0554791597\_57510

Adres pocztowy: Rue Jean de Brouhoven de Bergeyck 2

Miejscowość: Brussel

Kod pocztowy: 1000

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

Kraj: Belgia

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

Telefon: 022000000

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

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

**Role tej organizacji:**

Nabywca

**8.1. ORG-0002**

Oficjalna nazwa: FOD Beleid en Ondersteuning

Numer rejestracyjny: BE001

Adres pocztowy: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Miejscowość: Brussel

Kod pocztowy: 1000

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

Kraj: Belgia

E-mail: [revise@publicprocurement.be](mailto: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: Rechtbank van eerste aanleg Brussel

Numer rejestracyjny: 0308.357.753

Miejscowość: Bruxelles

Kod pocztowy: 1000

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

Kraj: Belgia

**Role tej organizacji:**

Organ odwoławczy

## Informacje o ogłoszeniu

---

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 37fa945f-89cb-49f1-807c-ab93c8a5e95f - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

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

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 08/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Ogłoszenie - Data wysłania (eSender): 08/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

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

Numer publikacji ogłoszenia: 623879-2026

Numer wydania Dz.U. S: 175/2026

Data publikacji: 10/09/2026