

531878-2026 - Procedură concurențială

Belgia – Centre de apel – Overflow Centre de contact

OJ S 146/2026 31/07/2026

Anunț de participare sau de concesiune - regim standard - Anunț de schimbare
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Smals

E-mail: tenders@smals.be

Forma juridică a achizitorului: Autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

Titlu: Overflow Centre de contact

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

Identificatorul procedurii: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Identificator intern: Smals-BB-001.041/2025

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Țara: Belgia

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Informații suplimentare: 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.

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Documentul european de achiziție unic (DEAU)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Identificator intern: 1

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Țara: Belgia

5.1.3. Durata estimată

Durată: 4 Ani

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): da

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Les conditions administratives et commerciales

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Methodologie

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 30

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Prix: prix total des différents projets de références

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 50

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Le potentiel de la politique de prix

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: neerlandeză, franceză

Catalog electronic: Obligatorie

Este nevoie de semnătura sau sigiliul electronic(ă) avansat(ă) sau calificat(ă) [conform definiției din Regulamentul (UE) nr. 910/2014]

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 8 Luni

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Acord-cadru, fără reluarea procedurii concurențiale

Numărul maxim de participanți: 1

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Tribunal de première instance de Bruxelles

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: 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. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Smals

Număr de înregistrare: 0406798006_617

Adresă poștală: avenue Fonsny 20

Localitate: Saint-Gilles

Cod poștal: 1060

Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Țara: Belgia

E-mail: tenders@smals.be

Telefon: +32 27875898

Adresa de internet: <http://www.smals.be>

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

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: SPF Stratégie et Appui

Număr de înregistrare: BE001

Adresă poștală: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Localitate: Bruxelles

Cod poștal: 1000

Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Țara: Belgia

E-mail: revise@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

Adresa de internet: <https://bosa.belgium.be>

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Tribunal de première instance de Bruxelles

Număr de înregistrare: 0308.357.753

Localitate: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Cod poștal: 1000

Subdiviziunea țării (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Țara: Belgia

Rolurile acestei organizații:

Organizația responsabilă cu căile de atac

10. Modificare

Versiunea anunțului anterior care urmează să fie modificată

:

2a169aa1-a09d-4c68-8a1d-3cc2c06c280d-01

Principalul motiv al modificării

:

Informații actualizate

Descriere

:

En annexe erratum au cahier des charges + Réponses aux questions déjà reçues.

10.1. Modificare

Identificator secțiune: PROCEDURE

Documentele achiziției au fost modificate la data de: 30/07/2026

Informații privind anunțul

Identificatorul/versiunea anunțului: 6847e0c8-a35f-4513-9b73-aed99257c763 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Data de expediere a anunțului eSender: 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: franceză, neerlandeză

Numărul de publicare al anunțului: 531878-2026

Numărul ediției JO S: 146/2026

Data publicării: 31/07/2026