

531878-2026 - Súťaž

Belgicko – Stredisko hovorov – Overflow Centre de contact

OJ S 146/2026 31/07/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim -

Oznámenie o zmene

Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Smals

E-mail: tenders@smals.be

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Orgán ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Overflow Centre de contact

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

Identifikátor postupu: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Interný identifikátor: Smals-BB-001.041/2025

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Krajina: Belgicko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Doplňujúce informácie: 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.

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Jednotný európsky dokument pre obstarávanie (JED)

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0001

Názov: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Interný identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Krajina: Belgicko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 4 Roky

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Les conditions administratives et commerciales

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Methodologie

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 30

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Prix: prix total des différents projets de références

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 50

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Le potentiel de la politique de prix

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

5.1.11. Súťažné podklady

Adresa súťažných podkladov: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

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

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: holandčina, francúzština

Elektronický katalóg: Povinná

Vyžaduje sa zdokonalený alebo kvalifikovaný elektronický podpis alebo elektronická pečať [v zmysle nariadenia (EÚ) č. 910/2014]

Lehota na prijímanie ponúk: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas, západoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 8 Mesiac

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda, bez opätovného vyhlásenia súťaže

Maximálny počet účastníkov: 1

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Tribunal de première instance de Bruxelles

Informácie o lehotách na preskúmanie: 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. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Smals

Registračné číslo: 0406798006_617

Poštová adresa: avenue Fonsny 20

Mesto: Saint-Gilles

PSČ: 1060

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Krajina: Belgicko

E-mail: tenders@smals.be

Telefón: +32 27875898

Internetová adresa: <http://www.smals.be>

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

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

8.1. ORG-0002

Úradný názov: SPF Stratégie et Appui

Registračné číslo: BE001

Poštová adresa: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Mesto: Bruxelles

PSC: 1000

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Krajina: Belgicko

E-mail: revise@publicprocurement.be

Telefón: +32 2 740 80 00

Internetová adresa: <https://bosa.belgium.be>

Roly tejto organizácie:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Tribunal de première instance de Bruxelles

Registračné číslo: 0308.357.753

Mesto: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

PSC: 1000

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Krajina: Belgicko

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

10. Zmena

Verzia prechádzajúceho oznámenia, ktorá sa má upraviť

:

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

Hlavný dôvod zmeny

:

Aktualizované informácie

Opis

:

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

10.1. Zmena

Identifikátor oddielu: PROCEDURE

Súťažné podklady boli zmenené dňa: 30/07/2026

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 6847e0c8-a35f-4513-9b73-aed99257c763 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,
stredoeurópsky letný čas

Dátum odoslania oznámenia (eSender): 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky
čas, stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: francúzština, holandčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 531878-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 146/2026

Dátum uverejnenia: 31/07/2026