

531878-2026 - Konkurrensetsättning

Belgien – Teletjänstcentral – Overflow Centre de contact

OJ S 146/2026 31/07/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem - Meddelande om ändring
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Smals

E-postadress: tenders@smals.be

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Overflow Centre de contact

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

Förfarandets identifierare: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Intern identifierare: Smals-BB-001.041/2025

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 16 000 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: 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.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0001

Titel: Smals-BB-001.041/2025 - 1

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

Intern identifierare: 1

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 4 År

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Les conditions administratives et commerciales

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Methodologie

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 30

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Prix: prix total des différents projets de références

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 50

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Le potentiel de la politique de prix

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (procentandel, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

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

De språk som kan användas i anbuden eller anbudsansökningarna: nederländska, franska

Elektronisk katalog: Krävs

Avancerad eller kvalificerad elektronisk underskrift eller stämpel (enligt definitionen i förordning (EU) nr 910/2014) krävs

Tidsfrist för mottagande av anbud: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 8 Månader

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Tribunal de première instance de Bruxelles

Information om tidsfrist för prövning: 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. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Smals

Registreringsnummer: 0406798006_617

Postadress: avenue Fonsny 20

Ort: Saint-Gilles

Postnummer: 1060

Del av land (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

E-postadress: tenders@smals.be

Tfn: +32 27875898

Webbadress: <http://www.smals.be>

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: SPF Stratégie et Appui

Registreringsnummer: BE001

Postadress: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Ort: Bruxelles

Postnummer: 1000

Del av land (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

E-postadress: revise@publicprocurement.be

Tfn: +32 2 740 80 00

Webbadress: <https://bosa.belgium.be>

Den här organisationens roller:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Tribunal de première instance de Bruxelles

Registreringsnummer: 0308.357.753

Ort: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Postnummer: 1000

Del av land (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

10. Ändring

Version av det föregående meddelandet som ska ändras

:

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

Huvudskälet till ändringen

:

Information uppdaterad

Beskrivning

:

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

10.1. Ändring

Identifierare för avsnitt: PROCEDURE

Upphandlingsdokumenten ändrades den: 30/07/2026

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 6847e0c8-a35f-4513-9b73-aed99257c763 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 30/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00)
Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: franska, nederländska
Meddelandets publiceringsnummer: 531878-2026
EUT S-nummer: 146/2026
Publiceringsdatum: 31/07/2026