

Aankondiging gegenereerd door het e-Procurement platform e-Procurement (FOD Beleid en Ondersteuning)

1 Koper

1.1 Koper

Officiële naam:[Smals] --- [Smals] ---

Rechtsvorm van de koper:Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst:Algemene overheidsdiensten

2 Procedure

2.1 Procedure

Titel:Levering van een cloudbaseerde callcenteroplossing voor programma's die contacten traceren

Titel:Fourniture d'une solution de centre d'appels dans le cloud pour les programmes de recherche de contacts

Beschrijving:Le présent marché de services vise la conclusion d'un accord-cadre portant sur une solution cloud de centre d'appels pour les programmes de recherche de contacts. L'installation, les services de maintenance et de support, les services d'expertise technique, de formation et de coaching associés font partie de ce marché. Smals procède au renouvellement de la mise en place par le gouvernement d'une solution de traçage d'épidémiologie pour laquelle elle doit mettre à disposition l'infrastructure de centre d'appels afin de pouvoir contacter rapidement les citoyens et prévenir la propagation d'une épidémie. Le centre d'appels permettra une communication dans les deux sens.

Beschrijving:De huidige opdracht voor aanneming van diensten beoogt de sluiting van een raamovereenkomst voor een cloudbaseerde callcenteroplossing voor het traceren van contacten. De installatie, de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, de technische expertisediensten, de opleidings- en coachingsdiensten maken deel uit van deze opdracht. Smals gaat over tot de vernieuwing van de door de regering ingevoerde oplossing voor de opvolging van de epidemie waarvoor zij de callcenterinfrastructuur ter beschikking moet stellen om de burgers snel te kunnen contacteren en de verspreiding van de epidemie te voorkomen. Het callcenter zal communicatie in beide richtingen mogelijk maken.

Identificatiecode van de procedure:026bd501-4a8f-4965-8afc-7c43b9d33568

Interne identificatiecode:Smals-BB-001.027/2022

Type procedure:Openbaar

De procedure wordt versneld:No

2.1.1 Doel

Aard van het contract:Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv):79512000Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie(cpv):72500000Informaticadiensten

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:5,420,000EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst:5,420,000EUR

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie:Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid,van de sector van de gezondheidszorg en van overheidsdiensten. Smals heeft de opdracht de actoren van de sociale sector,de gezondheidszorg en de overheid proactief en op duurzame wijze te ondersteunen en te begeleiden bij hun informatiebeheer.

Aanvullende informatie:Smals est une association d'institutions publiques de sécurité sociale, du secteur des soins de santé et de services publics. Smals a 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.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Beschrijving:[Louter nationale uitsluitingsgronden] --- [Motifs d'exclusion purement nationaux] ---

5 Perceel

5.1 Perceel:LOT-0001

Titel:Smals-BB-001.027/2022 - 1

Titel:Smals-BB-001.027/2022 - 1

Beschrijving:Le présent marché de services vise la conclusion d'un accord-cadre portant sur une solution cloud de centre d'appels pour les programmes de recherche de contacts. L'installation, les services de maintenance et de support, les services d'expertise technique, de formation et de coaching associés font partie de ce marché. Smals procède au renouvellement de la mise en place par le gouvernement d'une solution de traçage d'épidémiologie pour laquelle elle doit mettre à disposition l'infrastructure de centre d'appels afin de pouvoir contacter rapidement les citoyens et prévenir la propagation d'une épidémie. Le centre d'appels permettra une communication dans les deux sens.

Beschrijving:De huidige opdracht voor aanneming van diensten beoogt de sluiting van een raamovereenkomst voor een cloudgebaseerde callcenteroplossing voor het traceren van contacten. De installatie, de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, de technische expertisediensten, de opleidings- en coachingsdiensten maken deel uit van deze opdracht. Smals gaat over tot de vernieuwing van de door de regering ingevoerde oplossing voor de opvolging van de epidemie waarvoor zij de callcenterinfrastructuur ter beschikking moet stellen om de burgers snel te kunnen contacteren en de verspreiding van de epidemie te voorkomen. Het callcenter zal communicatie in beide richtingen mogelijk maken.

Interne identificatiecode:1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:Diensten

Belangrijkste classificatie(cpv):79512000Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie(cpv):72500000Informaticadiensten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling van een land: {code|name|nuts.BE100}(BE100)

Land: [België](#)

Aanvullende informatie: [Arrondissement Brussel-Hoofstad](#)

Aanvullende informatie: [Arrondissement de Bruxelles-Capitale](#)

5.1.3 Geraamde duur

Overige duur: [Onbekend](#)

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: [5,420,000EUR](#)

5.1.6 Algemene informatie

Gereserveerde deelname: [Geen](#)

[Aanbestedingsproject dat niet met EU-middelen wordt gefinancierd](#)

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type: [Andere](#)

Beschrijving: [Zie bestek](#)

Beschrijving: [Voir cahier des charges](#)

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: [<https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/8706e974-6d2b-4dcf-bddb-ee298645bf4c/documents>] ---

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: [Vereist](#)

Adres voor indiening: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/8706e974-6d2b-4dcf-bddb-ee298645bf4c/general>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: [Frans, Nederlands](#)

Elektronische catalogus: [Vereist](#)

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Varianten: [Niet toegestaan](#)

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: [2023-11-22+01:0014:00:00+01:00](#)

Voorwaarden van het contract:

Elektronische facturering: **Vereist**

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen

5.1.16 Nadere informatie, bemiddeling en toetsing

Organisatie voor beroepsprocedures: [**Rechtbank van eerste aanleg te Brussel**] --- [**Tribunal de première instance de Bruxelles**] ---

8 Organisaties

8.1 **ORG-0001**

Officiële naam: **Smals**

Officiële naam: **Smals**

Registratienummer: **0406798006_617**

Postadres: **Fonsnylaan 20**

Stad: **Sint-Gillis**

Postcode: **1060**

Onderverdeling van een land: {code|name|nuts.BE100}(BE100)

Land: **België**

E-mail: **tenders@smals.be**

Telefoon: **+32 27875898**

Internetadres: **http://www.smals.be**

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 **ORG-0002**

Officiële naam: **SPF Stratégie et Appui**

Officiële naam: **FOD Beleid en Ondersteuning**

Registratienummer: **BE001**

Postadres: **Simon Bolivarlaan 30, bus 1**

Stad: **Brussel**

Postcode: **1000**

Onderverdeling van een land: {code|name|nuts.BE100}(BE100)

Land:[België](#)

E-mail:e.proc@publicprocument.be

Telefoon:[+32 2 740 80 00](tel:+3227408000)

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

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

8.1 [ORG-0003](#)

Officiële naam:[Rechtbank van eerste aanleg te Brussel](#)

Officiële naam:[Tribunal de première instance de Bruxelles](#)

Registratienummer:[0308.357.753](#)

Stad:[Rue des Quatres Bras 13 - 1000 Bruxelles](#)

Land:[België](#)

E-mail:bxl.tpi.greffe.civil@just.fgov.be

Telefoon:[+3225086461](tel:+3225086461)

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

11 Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:[ae41bb02-958e-4269-854b-c3e4fb139627-01](#)

Type formulier:[Mededinging](#)

Type aankondiging:[Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling](#)

Verzenddatum van de aankondiging:[2023-09-26+02:0000:00:00+02:00](#)

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:[NederlandsFrans](#)

11.2 Informatie over de bekendmaking