

1 Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel: [Smals](#)

Forme juridique de l'acheteur: [Autorité publique centrale](#)

Activité du pouvoir adjudicateur: [Services d'administration générale](#)

2 Procédure

2.1 Procédure

Titre: [Overflow Centre de contact](#)

Description: [L'accord-cadre pour objet des services de centre de contact](#)

Identifiant de la procédure: [d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe](#)

Identifiant interne: [Smals-BB-001.041/2025](#)

Type de procédure: [Ouverte](#)

La procédure est accélérée: non

2.1.1 Objet

Nature du marché: [Services](#)

Nomenclature principale (cpv): [79512000 Centre d'appels](#)

2.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): [Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad \(BE100\)](#)

Pays: [Belgique](#)

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA: [16 000 000 Euro](#)

2.1.4 Informations générales

Informations complémentaires: 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.

Base juridique:

[Directive 2014/24/UE](#)

2.1.6 Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: [Document unique de marché européen \(DUME\)](#)

5 Lot

5.1 Identifiant technique du lot: [LOT-0001](#)

Titre: [Smals-BB-001.041/2025 - 1](#)

Description: [L'accord-cadre pour objet des services de centre de contact.](#)

Identifiant interne: [1](#)

5.1.1 Objet

Nature du marché: [Services](#)

Nomenclature principale (cpv): [79512000 Centre d'appels](#)

5.1.2 Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): [Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad \(BE100\)](#)

Pays: [Belgique](#)

Informations complémentaires:

5.1.3 Durée estimée

Durée: [4 An](#)

5.1.6 Informations générales

Participation réservée: [La participation n'est pas réservée.](#)

[Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE](#)

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): [oui](#)

5.1.7 Marché public stratégique

5.1.9 Critères de sélection

Sources des critères de sélection: [Document de marché](#)

5.1.10 Critères d'attribution

Critère:

Type: [Qualité](#)

Description: [Les conditions administratives et commerciales](#)

Catégorie du critère d'attribution seuil: [Pondération \(pourcentage, valeur exacte\)](#)

Avis généré par la plateforme e-Procurement (SPF Stratégie & Appui)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: **Qualité**

Description: **Methodologie**

Catégorie du critère d'attribution seuil: **Pondération (pourcentage, valeur exacte)**

Nombre critère d'attribution: 30

Critère:

Type: **Prix**

Description: **Prix: prix total des différents projets de références**

Catégorie du critère d'attribution seuil: **Pondération (pourcentage, valeur exacte)**

Nombre critère d'attribution: 50

Critère:

Type: **Prix**

Description: **Le potentiel de la politique de prix**

Catégorie du critère d'attribution seuil: **Pondération (pourcentage, valeur exacte)**

Nombre critère d'attribution: 10

5.1.11 Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation:

Présentation par voie électronique: **Requise**

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées: **néerlandais, français**

Catalogue électronique: **Requise**

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) # 910/2014] est requis(e)

Avis généré par la plateforme e-Procurement (SPF Stratégie & Appui)

Date limite de réception des offres: [03/11/2026 14:00 +01:00](#)

Délai minimal de validité des offres (à compter de la date limite de soumission): [8 Mois](#)

Conditions du marché:

Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: [Non](#)

Facturation en ligne: [Requise](#)

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement en ligne sera utilisé: oui

5.1.15 Techniques

Accord-cadre:

[Accord-cadre, sans remise en concurrence](#)

Nombre maximal de participants: [1](#)

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

[Pas de système d'acquisition dynamique](#)

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: [Tribunal de première instance de Bruxelles](#)

Informations relatives aux délais de recours: [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 Organisations

8.1 [ORG-0001](#)

Nom officiel: [Smals](#)

Numéro d'enregistrement: [0406798006_617](#)

Adresse postale: [avenue Fonsny 20](#)

Ville: [Saint-Gilles](#)

Code postal: [1060](#)

Subdivision pays (NUTS): [Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad \(BE100\)](#)
)

Pays: [Belgique](#)

Avis généré par la plateforme e-Procurement (SPF Stratégie & Appui)

Adresse électronique: tenders@smals.be

Téléphone: [+32 27875898](tel:+3227875898)

Adresse internet: <http://www.smals.be>

Profil de l'acheteur: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=617&includeOrganisationChildren=true>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1 ORG-0002

Nom officiel: [SPF Stratégie et Appui](#)

Numéro d'enregistrement: [BE001](#)

Adresse postale: [Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1](#)

Ville: [Bruxelles](#)

Code postal: [1000](#)

Subdivision pays (NUTS): [Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad \(BE100\)](#)
)

Pays: [Belgique](#)

Adresse électronique: revise@publicprocurement.be

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

Adresse internet: <https://bosa.belgium.be>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1 ORG-0003

Nom officiel: [Tribunal de première instance de Bruxelles](#)

Numéro d'enregistrement: [0308.357.753](#)

Ville: [Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel](#)

Code postal: [1000](#)

Subdivision pays (NUTS): [Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad \(BE100\)](#)
)

Pays: [Belgique](#)

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Avis généré par la plateforme e-Procurement (SPF Stratégie & Appui)

Identifiant/version de l'avis: [2a169aa1-a09d-4c68-8a1d-3cc2c06c280d - 01](#)

Type de formulaire: [Mise en concurrence](#)

Type d'avis: [Avis de marché ou de concession – régime ordinaire](#)

Date d'envoi de l'avis: [03/06/2026 00:00 +02:00](#)

Date d'envoi de l'avis (eSender): [03/06/2026 00:00 +02:00](#)

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: [français néerlandais](#)