

1 Koper

1.1 Koper

Officiële naam: [Smals](#)

Rechtsvorm van de koper: [Centrale overheidsinstantie](#)

Activiteit van de aanbestedende dienst: [Algemene overheidsdiensten](#)

2 Procedure

2.1 Procedure

Titel: [Overflow contactcenter](#)

Beschrijving: [De raamovereenkomst voor diensten heeft als voorwerp diensten van een contactcenter.](#)

Identificatiecode van de procedure: [d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe](#)

Interne identificatiecode: [Smals-BB-001.041/2025](#)

Type procedure: [Openbaar](#)

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: [Diensten](#)

Belangrijkste classificatie (cpv): [79512000 Telefonisch informatiecentrum](#)

2.1.2 Plaats van uitvoering

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

Land: [België](#)

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: [16 000 000 Euro](#)

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie: 1.1 – Rechtsvorm van de koper en de activiteit van de aanbestedende dienst: [Smals is een vereniging van openbare instellingen van de Sociale Zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van overheidsdiensten die de opdracht heeft de actoren van de sociale sector, de gezondheidszorg en de overheid proactief en op duurzame wijze te ondersteunen en te begeleiden bij hun informatiebeheer, zodat zij aan hun gebruikers een effectieve en efficiënte dienstverlening kunnen verstrekken.](#)

2.1.3 – Waarde: het vermelde bedrag is de maximale waarde van de opdrachten en niet de geschatte waarde. 5.1.3 – Geraamde duur: de duur van de opdracht is beperkt tot vier jaar. De opdracht treedt in werking vanaf de dag van de kennisgeving van de sluiting van de opdracht

Rechtsgrondslag:

[Richtlijn 2014/24/EU](#)

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: [Uniform Europees Aanbestedingsdocument \(UEA\)](#)

5 Perceel

5.1 Technische ID van het perceel: [LOT-0001](#)

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

Beschrijving: [De raamovereenkomst voor diensten heeft als voorwerp diensten van een contactcenter.](#)

Interne identificatiecode: [1](#)

5.1.1 Doel

Aard van het contract: [Diensten](#)

Belangrijkste classificatie (cpv): [79512000 Telefonisch informatiecentrum](#)

5.1.2 Plaats van uitvoering

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

Land: [België](#)

Aanvullende informatie:

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: [4 Jaar](#)

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname: [Deelname is niet voorbehouden.](#)

[Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd](#)

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):
[ja](#)

5.1.7 Strategische aanbestedingen

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: [Opdrachtdocument](#)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: [Kwaliteit](#)

Beschrijving: [De administratieve en commerciële voorwaarden](#)

Categorie van het gunningscriterium drempel: **Gewicht (percentage, exact)**

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: **Kwaliteit**

Beschrijving: **Methodologie**

Categorie van het gunningscriterium drempel: **Gewicht (percentage, exact)**

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

Criterium:

Type: **Prijs**

Beschrijving: **Prijs: totaalprijs van de verschillende referentieprojecten**

Categorie van het gunningscriterium drempel: **Gewicht (percentage, exact)**

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterium:

Type: **Prijs**

Beschrijving: **Het prijsbeleid**

Categorie van het gunningscriterium drempel: **Gewicht (percentage, exact)**

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

5.1.11 Opdrachtdocumenten

Adres van de opdrachtdocumenten: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/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/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/general>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: **Nederlands, Frans**

Elektronische catalogus: **Vereist**

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

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

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: **03/11/2026 14:00 +01:00**

Minimale geldigheidsduur offertes (vanaf de uiterste indieningsdatum): **8 Maand**

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: **Neen**

Elektronische facturering: **Vereist**

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: **1**

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en beroep

Organisatie voor beroepsprocedures: **Rechtbank van eerste aanleg te Brussel**

Informatie over de termijnen voor beroep: **Overeenkomstig artikel 11 van de wet van 17/06/2013 wordt een termijn van 15 dagen vanaf de dag na de datum van de mededeling van de gemotiveerde beslissing toegekend waarbinnen de inschrijvers een verzoek tot opschorting kunnen indienen bij de beroepsinstantie aangeduid in artikel 24, 2° van voornoemde wet.**

8 Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: **Smals**

Registratienummer: **0406798006_617**

Postadres: **avenue Fonsny 20**

Stad: **Saint-Gilles**

Postcode: **1060**

Onderverdeling land (NUTS): **Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)**

Land: [België](#)

E-mail: tenders@smals.be

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

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

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 [ORG-0002](#)

Officiële naam: [FOD Beleid en Ondersteuning](#)

Registratienummer: [BE001](#)

Postadres: [Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1](#)

Stad: [Bruxelles](#)

Postcode: [1000](#)

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

Land: [België](#)

E-mail: revise@publicprocurement.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](#)

Registratienummer: [0308.357.753](#)

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

Postcode: [1000](#)

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

Land: [België](#)

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

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

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: [2a169aa1-a09d-4c68-8a1d-3cc2c06c280d - 01](#)

Type formulier: [Mededinging](#)

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

Verzenddatum van de aankondiging: [03/06/2026 00:00 +02:00](#)

Aankondiging datum verzending (eSender): [03/06/2026 00:00 +02:00](#)

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