

384275-2026 - Mededinging

België – Telefonisch informatiecentrum – Overflow contactcenter

OJ S 106/2026 04/06/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Smals

E-mail: tenders@smals.be

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: 16 000 000,00 EUR

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

5. Perceel

5.1. 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

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 4 Jaren

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterion:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: De administratieve en commerciële voorwaarden

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterion:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Methodologie

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

Criterion:

Type: Prijs

Beschrijving: Prijs: totaalprijs van de verschillende referentieprojecten

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 50

Criterion:

Type: Prijs

Beschrijving: Het prijsbeleid

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <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

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 14:00:00 (UTC+01:00)

Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 8 Maanden

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 evaluatie

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

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

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

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

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Aankondiging datum verzending (eSender): 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Frans, Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 384275-2026

Nummer uitgave PB S: 106/2026

Datum van bekendmaking: 04/06/2026