

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: [Fourniture d'une solution de centre d'appels dans le cloud pour les programmes de recherche de contacts](#)

Titel: [Levering van een cloudgebaseerde callcenteroplossing voor programma's die contacten traceren](#)

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.](#)

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.](#)

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): [79512000 Telefonisch informatiecentrum](#)

Aanvullende classificatie (cpv): [72500000 Informaticadiensten](#)

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 5,420,000 EUR

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

5 Perceel

5.1 Perceel: LOT-0001

Titel: Smals-BB-001.027/2022 - 1

Titel: Smals-BB-001.027/2022 - 1

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.

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.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 72500000 Informaticadiensten

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

Begindatum: 21/03/2024

Einddatum: 20/03/2028

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 5,420,000 EUR

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet met EU-middelen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

Aanvullende informatie: De opdrachtnemer moet een forfaitaire aanbetaling van 10.000 EUR doen.

Aanvullende informatie: L'adjudicataire doit fournir une caution forfaitaire d'un montant de 10.000 euros.

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: De administratieve en commerciële voorwaarden

Beschrijving: Les conditions administratives et commerciales

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: overeenstemming met de behoeften

Beschrijving: Le degré d'adéquation avec les besoins

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: De aangeboden diensten en hun kwaliteit

Beschrijving: Les services offerts et leur qualité

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: De prijzen

Beschrijving: Les prix

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Prijsbeleid

Beschrijving: La Politique de prix

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]

6 Resultaten

6.1 Resultaat Lot Identifier: LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam: [DDM Consulting] ---

Inschrijver:

Identificatiecode van de inschrijving: DDM Consulting_1

Identificatiecode van het perceel of de groep percelen: LOT-0001

Waarde van het resultaat: 0 EUR

Onderaanneming: no

Uitbestedingswaarde is bekend: 0

Uitbestedingspercentage is bekend: 0

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract: DDM Consulting_1

Datum van sluiting van het contract: 21/03/2024

De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:
[false](#)

Organisatie die het contract ondertekent:

6.1.4 Statistische informatie

Aard van de vermeende onregelmatigheid:

Bereik van de inschrijvingen:

Waarde van de laagste ontvankelijke inschrijving: [0 EUR](#)

Waarde van de hoogste ontvankelijke inschrijving: [0 EUR](#)

8 Organisaties

8.1 [ORG-0001](#)

Officiële naam: [Smals](#)

Officiële naam: [Smals](#)

Registratienummer: [0406798006_617](#)

Postadres: [avenue Fonsny 20](#)

Stad: [Saint-Gilles](#)

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: [FOD Beleid en Ondersteuning](#)

Officiële naam: [SPF Stratégie et Appui](#)

Registratienummer: [BE001](#)

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

Stad: [Bruxelles](#)

Postcode: [1000](#)

Onderverdeling van een land: [code|name|nuts.BE100 \(BE100\)](#)

Land: [België](#)

E-mail: e.proc@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](#)

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

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0004

Officiële naam: [DDM Consulting](#)

Officiële naam: [DDM Consulting](#)

Registratienummer: 0874.961.675

Stad: [Campus Blairon 488 2300 Turnhout](#)

Land: [België](#)

E-mail: Frank.Persyn@DDMconsulting.eu

Telefoon: +32014405010

Rollen van deze organisatie:

Inschrijver

Winner of these lots: [LOT-0001](#)

11 Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: [84da30ac-ba87-448a-be65-79dd8fb02110 - 01](#)

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

Type formulier: [Resultaat](#)

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

Verzenddatum van de aankondiging: [25/03/2024 00:00 +01:00](#)

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

11.2 Informatie over de bekendmaking