

# 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:Overflow contactcenter

Titel:Overflow centre de contact

Beschrijving:Het doel van deze opdracht voor aanneming van diensten is de capaciteit van de interne diensten op verzoek uit te breiden wanneer deze overbelast zijn, met betrekking tot (maar niet beperkt tot) de behandeling van klachten, oproepen en e-mails in verband met Egov-projecten, in de vorm van een contactcenter dat verschillende diensten aanbiedt. Ook Smals-leden kunnen gebruik maken van deze uitgebreide capaciteit.

Beschrijving:L'objectif du présent marché de services est d'étendre à la demande la capacité des services internes lorsqu'ils sont surchargés, en ce qui concerne (mais pas seulement) le traitement des plaintes, le traitement des appels et des e-mails relatifs aux projets d'egov, sous la forme d'un centre de contact offrant divers services. Les membres de Smals peuvent également faire appel à cette extension de capacité.

Identificatiecode van de procedure:c5b3010a-6a0c-4bac-a824-fe65d1811b2e

Interne identificatiecode:Smals-BB-001.007/2022

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):79512000Telefonisch informatiecentrum

#### 2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:25,000,000EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst:25,000,000EUR

#### 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

## 5 Perceel

### 5.1 Perceel: LOT-0001

Titel: Smals-BB-001.007/2022 – Overflow contactcenter - 1

Titel: Smals-BB-001.007/2022 – Overflow contactcenter - 1

Beschrijving: Het doel van deze opdracht voor aanneming van diensten is de capaciteit van de interne diensten op verzoek uit te breiden wanneer deze overbelast zijn, met betrekking tot (maar niet beperkt tot) de behandeling van klachten, oproepen en e-mails in verband met Egov-projecten, in de vorm van een contactcenter dat verschillende diensten aanbiedt. Ook Smals-leden kunnen gebruik maken van deze uitgebreide capaciteit.

Beschrijving: L'objectif du présent marché de services est d'étendre à la demande la capacité des services internes lorsqu'ils sont surchargés, en ce qui concerne (mais pas seulement) le traitement des plaintes, le traitement des appels et des e-mails relatifs aux projets d'egov, sous la forme d'un centre de contact offrant divers services. Les membres de Smals peuvent également faire appel à cette extension de capacité.

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

Land: België

Aanvullende informatie: Arr. Brussel-Hoofdstad

Aanvullende informatie: Arr. de Bruxelles-Capitale

#### 5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 25,000,000 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 25,000,000 EUR

#### 5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet met EU-middelen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

#### 5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: [Geen](#)

#### 5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: [Kwaliteit](#)

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

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

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

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

Criterium:

Type: [Kwaliteit](#)

Naam: [Metodologie](#)

Naam: [Méthodologie](#)

Beschrijving: [Metodologie](#)

Beschrijving: [Méthodologie](#)

Criterium:

Type: [Prijs](#)

Naam: [Prijs](#)

Naam: [Prix](#)

Beschrijving: [Prijs](#)

Beschrijving: [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: [\[ Rechtbank van eerste aanleg te Brussel \]](#) --- [\[ Tribunal de première instance de Bruxelles \]](#) ---

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: [\[ Smals \]](#) --- [\[ Smals \]](#) ---

## 6 Resultaten

Maximumwaarde van de raamovereenkomsten in deze procedure: [25,000,000EUR](#)

## 6.1 Resultaat Lot Identifier:LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Raamovereenkomst:

Maximumwaarde van de raamovereenkomst:25,000,000EUR

Herraming van de waarde van de raamovereenkomst:25,000,000EUR

### 6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:[ Sebeco sa ] --- [ Sebeco sa ] ---

Inschrijver:

Identificatiecode van de inschrijving:Sebeco\_1

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

Waarde van het resultaat:0EUR

Onderaanneming:no

Uitbestedingswaarde is bekend:0

Uitbestedingspercentage is bekend:0

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:Sebeco\_1

Titel:[ Overflow contactcenter ] --- [ Overflow centre de contact ] ---

Datum van sluiting van het contract:2023-09-29+02:00

De opdracht wordt gegund in het kader van een raamovereenkomst:true

Organisatie die het contract ondertekent:

### 6.1.4 Statistische informatie

Aard van de vermeende onregelmatigheid:

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Inschrijvingen:5

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Soort ontvangen inzendingen:Inschrijvingen

Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:5

Bereik van de inschrijvingen:

Waarde van de laagste ontvankelijke inschrijving:0EUR

Waarde van de hoogste ontvankelijke inschrijving:0EUR

## 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](mailto:tenders@smals.be)

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

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

## 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](mailto: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

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

## 8.1 ORG-0004

Officiële naam:Sebeco sa

Officiële naam:Sebeco sa

Registratienummer:432847355

Postadres:Kerkstraat 106,

Stad:Gent

Postcode:9050

Land:België

E-mail:Ingrid.walry@sebeco.com

Telefoon:+32 475893289

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:7582c7ea-151e-4a93-bd6e-616dd2451137-01

Type formulier:Resultaat

Type aankondiging:Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging:2023-11-10+01:0000:00:00+01:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:NederlandsFrans

### 11.2 Informatie over de bekendmaking