

Deze aankondiging op de TED-website: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:147184-2023:TEXT:NL:HTML>

**België-Brussel: Telefonisch informatiecentrum
2023/S 050-147184**

Aankondiging van een opdracht

Diensten

Rechtsgrond:

Richtlijn 2014/24/EU

Afdeling I: Aanbestedende dienst

I.1) Naam en adressen

Officiële benaming: Smals

Nationaal identificatienummer: 0406.798.006_22478

Postadres: 1060

Plaats: Bruxelles

NUTS-code: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale / Arr. Brussel-Hoofdstad

Postcode: 1060

Land: België

Contactpersoon: C. Stoquart

E-mail: tenders@Smals.be

Telefoon: +32 27875898

Internetadres(sen):

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

Adres van het kopersprofiel: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=461356>

I.2) Inlichtingen betreffende gezamenlijke aanbesteding

De opdracht wordt gegund door een aankoopcentrale

I.3) Communicatie

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=461356>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend via elektronische weg op:

<https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Smals-BB-001.007%2F2022-F02>

I.4) Soort aanbestedende dienst

Ander type: Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van overheidsdiensten.

I.5) Hoofdactiviteit

Andere activiteit: 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.

Afdeling II: Voorwerp

II.1) Omvang van de aanbesteding

II.1.1) Benaming:

Overflow Contactcenter

Referentienummer: Smals-BB-001.007/2022-F02_0

- II.1.2) **CPV-code hoofdcategorie**
79512000 Telefonisch informatiecentrum
- II.1.3) **Type opdracht**
Diensten
- II.1.4) **Korte 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.
- II.1.5) **Geraamde totale waarde**
Waarde zonder btw: 25 000 000.00 EUR
- II.1.6) **Inlichtingen over percelen**
Verdeling in percelen: neen
- II.2) **Beschrijving**
- II.2.3) **Plaats van uitvoering**
NUTS-code: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale / Arr. Brussel-Hoofdstad
Voornaamste plaats van uitvoering:
Brusselse agglomeratie
- II.2.4) **Beschrijving van de aanbesteding:**
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.
- II.2.5) **Gunningscriteria**
De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten
- II.2.6) **Geraamde waarde**
Waarde zonder btw: 25 000 000.00 EUR
- II.2.7) **Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel**
Looptijd in maanden: 48
Deze opdracht kan worden verlengd: neen
- II.2.10) **Inlichtingen over varianten**
Varianten worden geaccepteerd: neen
- II.2.11) **Inlichtingen over opties**
Opties: neen
- II.2.13) **Inlichtingen over middelen van de Europese Unie**
De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd: neen
- II.2.14) **Nadere inlichtingen**
- Afdeling III: Juridische, economische, financiële en technische inlichtingen**
- III.1) **Voorwaarden voor deelneming**
- III.1.2) **Economische en financiële draagkracht**

Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

III.1.3) **Technische en beroepsbekwaamheid**

Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

Afdeling IV: Procedure

IV.1) **Beschrijving**

IV.1.1) **Type procedure**

Openbare procedure

IV.1.3) **Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel**

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst
Raamovereenkomst met één onderneming

IV.1.8) **Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)**

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) **Administratieve inlichtingen**

IV.2.2) **Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen**

Datum: 22/05/2023

Plaatselijke tijd: 14:00

IV.2.3) **Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden**

IV.2.4) **Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:**

Frans, Nederlands

IV.2.7) **Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend**

Datum: 22/05/2023

Plaatselijke tijd: 14:00

Afdeling VI: Aanvullende inlichtingen

VI.1) **Inlichtingen over periodiciteit**

Periodieke opdracht: neen

VI.3) **Nadere inlichtingen:**

Het UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument - espd-request.ZIP) kan gedownload worden onder de rubriek 'Documenten' in de huidige aankondiging van opdracht op e-Notification (<https://enot.publicprocurement.be>). Het document moet door de inschrijver ingevuld worden en ingediend worden via het platform e-Tendering.

VI.4) **Beroepsprocedures**

VI.4.1) **Beroepsinstantie**

Officiële benaming: Rechtbank van eerste aanleg te Brussel

Postadres: Quatre Brasstraat 13

Plaats: Brussel

Postcode: 1000

Land: België

Internetadres: <http://www.cass.be/premiere-instance/bruxelles>

VI.4.4) **Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen**

Officiële benaming: Smals vzw
Postadres: Fonsnylaan 20
Plaats: Brussel
Postcode: 1060
Land: België
E-mail: tenders@Smals.be

VI.5) **Datum van verzending van deze aankondiging:**
06/03/2023