

## 384275-2026 - Διαγωνισμός

Βέλγιο – Κέντρο κλήσεων – Overflow Centre de contact

OJ S 106/2026 04/06/2026

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς  
Υπηρεσίες

### 1. Αγοραστής

---

#### 1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Smals

Email: [tenders@smals.be](mailto:tenders@smals.be)

Νομική μορφή αγοραστή: Αρχή κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

### 2. Διαδικασία

---

#### 2.1. Διαδικασία

Τίτλος: Overflow Centre de contact

Περιγραφή: L'accord-cadre pour objet des services de centre de contact

Αναγνωριστικό διαδικασίας: d9c5b818-366f-4909-9451-674c63699afe

Εσωτερικό αναγνωριστικό: Smals-BB-001.041/2025

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

##### 2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

##### 2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Χώρα: Βέλγιο

##### 2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 16 000 000,00 EUR

##### 2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Πρόσθετες πληροφορίες: 1.1 – Forme juridique de l'acheteur et l'activité du pouvoir adjudicateur: Smals est une association d'institutions publiques de sécurité sociale, du secteur des soins de santé et de services publics ayant 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, de manière qu'ils puissent offrir à leurs utilisateurs un service efficient et efficace. 2.1.3 – Valeur : le montant indiqué est la valeur maximale pour toute la durée et non la valeur estimée des commandes. 5.1.3 - Durée estimée: la durée de l'accord-cadre est limitée à quatre ans. L'accord-cadre prend effet à partir de la date de notification de la conclusion du marché.

**Νομική βάση:**

Οδηγία 2014/24/EE

##### 2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

## 5. Παρτίδα

---

### 5.1. Παρτίδα: LOT-0001

Τίτλος: Smals-BB-001.041/2025 - 1

Περιγραφή: L'accord-cadre pour objet des services de centre de contact.

Εσωτερικό αναγνωριστικό: 1

#### 5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79512000 Κέντρο κλήσεων

#### 5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Χώρα: Βέλγιο

#### 5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Διάρκεια: 4 Έτη

#### 5.1.6. Γενικές πληροφορίες

**Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:**

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

#### 5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Έγγραφο σύμβασης

#### 5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

**Κριτήριο:**

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Les conditions administratives et commerciales

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

**Κριτήριο:**

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Methodologie

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 30

**Κριτήριο:**

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: Prix: prix total des différents projets de références

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 50

**Κριτήριο:**

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: Le potentiel de la politique de prix

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10

#### 5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/documents>

#### 5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

##### Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

Διεύθυνση για υποβολή: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/0de28e30-c714-4122-b469-fd73d10db1c6/general>

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής:

ολλανδικά, γαλλικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Υποχρεωτική

Απαιτείται προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα [όπως ορίζεται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ 910/2014]

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 8 Μήνες

##### Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης:

Όχι

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: ναι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: ναι

#### 5.1.15. Τεχνικές

##### Συμφωνία-πλαίσιο:

Συμφωνία-πλαίσιο, χωρίς επανεκκίνηση διαγωνισμού

Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 1

##### Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

#### 5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Tribunal de première instance de Bruxelles

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: Conformément à l'article 11 de la loi du 17/06/2013, un délai de 15 jours est accordé à partir du lendemain de la communication de la décision motivée au cours duquel les soumissionnaires peuvent éventuellement introduire une demande de suspension auprès de l'instance de recours désignée à l'article 24, 2° de la loi mentionnée ci-dessus.

## 8. Οργανισμοί

### 8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Smals

Αριθμός καταχώρισης: 0406798006\_617

Ταχυδρομική διεύθυνση: avenue Fonsny 20

Πόλη: Saint-Gilles

Ταχυδρομικός κώδικας: 1060

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Χώρα: Βέλγιο

Email: [tenders@smals.be](mailto:tenders@smals.be)

Τηλέφωνο: +32 27875898

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.smals.be>

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

**Ρόλοι αυτού του οργανισμού:**

Αγοραστής

**8.1. ORG-0002**

Επίσημη ονομασία: SPF Stratégie et Appui

Αριθμός καταχώρισης: BE001

Ταχυδρομική διεύθυνση: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Πόλη: Bruxelles

Ταχυδρομικός κώδικας: 1000

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Χώρα: Βέλγιο

Email: [revise@publicprocurement.be](mailto:revise@publicprocurement.be)

Τηλέφωνο: +32 2 740 80 00

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://bosa.belgium.be>

**Ρόλοι αυτού του οργανισμού:**

TED eSender

**8.1. ORG-0003**

Επίσημη ονομασία: Tribunal de première instance de Bruxelles

Αριθμός καταχώρισης: 0308.357.753

Πόλη: Rue des Quatre Bras Bruxelles - Quatrebrasstraat Brussel

Ταχυδρομικός κώδικας: 1000

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Χώρα: Βέλγιο

**Ρόλοι αυτού του οργανισμού:**

Οργανισμός προσφυγής

## Πληροφορίες προκήρυξης

---

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 2a169aa1-a09d-4c68-8a1d-3cc2c06c280d - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Ημερομηνία αποστολής προκήρυξης/γνωστοποίησης (από τον eSender): 03/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γαλλικά, ολλανδικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 384275-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 106/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 04/06/2026