

582129-2026 - Zadávání

Belgie – Call centra – Désignation d'un centre d'appels

OJ S 162/2026 24/08/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: SRL Centr'Habitat

E-mail: n.demuyllder@centrhabitat.be

Právní forma kupujícího: Veřejný podnik

Činnost veřejného zadavatele: Bydlení a občanská vybavenost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Désignation d'un centre d'appels

Popis: Le présent marché a pour objet la désignation d'un prestataire spécialisé dans les services de centre d'appels chargé de la prise en charge des appels entrants de Centr'Habitat.

Les prestations comprennent : - la gestion des appels durant certaines heures de bureau, selon un planning variable communiqué par le pouvoir adjudicateur ; - la gestion des appels en dehors des heures de bureau, les week-ends, les jours fériés et lors des fermetures exceptionnelles, avec transfert des appels vers les services ou personnes de garde conformément aux procédures définies par Centr'Habitat. Le marché est conclu pour une durée d'un an et pourra être reconduit tacitement à trois reprises pour des périodes successives de douze mois. En raison de la nature des prestations, impliquant des contacts directs avec des usagers francophones et le traitement de données à caractère personnel, des exigences spécifiques en matière de langue (français) et de localisation du service sont prévues dans le cahier spécial des charges.

Identifikátor řízení: 9730638c-715e-4c75-bf26-c1b4163b4a22

Interní identifikátor: PPP0M9-1284/6259/S26.1284

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Země: Belgie

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Země: Belgie

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Zadávací dokumentace

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Désignation d'un centre d'appels

Popis: Le présent marché a pour objet la désignation d'un prestataire spécialisé dans les services de centre d'appels chargé de la prise en charge des appels entrants de Centr'Habitat. Les prestations comprennent : - la gestion des appels durant certaines heures de bureau, selon un planning variable communiqué par le pouvoir adjudicateur ; - la gestion des appels en dehors des heures de bureau, les week-ends, les jours fériés et lors des fermetures exceptionnelles, avec transfert des appels vers les services ou personnes de garde conformément aux procédures définies par Centr'Habitat. Le marché est conclu pour une durée d'un an et pourra être reconduit tacitement à trois reprises pour des périodes successives de douze mois. En raison de la nature des prestations, impliquant des contacts directs avec des usagers francophones et le traitement de données à caractère personnel, des exigences spécifiques en matière de langue (français) et de localisation du service sont prévues dans le cahier spécial des charges.

Interní identifikátor: S26.1284_1

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Země: Belgie

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Země: Belgie

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Země: Belgie

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Země: Belgie

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Země: Belgie

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Země: Belgie

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Země: Belgie

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 01/12/2026

Datum konce trvání: 30/11/2030

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 3

Další informace o obnovení: Le marché comporte trois reconductions. La reconduction du marché prend effet à chaque date anniversaire de la date de début du marché, telle que mentionnée dans le courrier de notification. Si l'une des parties souhaite mettre fin au marché, elle doit notifier sa décision à l'autre partie par lettre recommandée au moins quatre mois avant la date d'échéance de la période en cours. Dans ce cas, le marché reste pleinement applicable jusqu'à la date d'expiration de cette période. Le pouvoir adjudicateur peut mettre fin au marché à l'issue de la période initiale ou de toute période de reconduction, moyennant un préavis d'au moins 120 jours calendrier. Toute décision de non-reconduction ou de résiliation doit être communiquée par lettre recommandée. En cas de non-reconduction du marché, l'adjudicataire ne pourra prétendre à aucune indemnité ou compensation de quelque nature que ce soit.

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení

Kritérium: Opatření pro zajištění kvality

Popis výběrového kritéria: Maitrise du français par le personnel affecté au marché. Niveau(x) minimal(aux): Le soumissionnaire fournit une attestation sur l'honneur attestant que les opérateurs affectés au marché assurent l'intégralité des échanges avec les usagers en français et disposent d'une maîtrise suffisante du français oral et écrit pour comprendre, qualifier et retranscrire correctement les demandes. Le soumissionnaire joint également deux exemples anonymisés de retranscriptions ou rapports d'appels rédigés par ses opérateurs.

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Expérience dans la gestion d'un centre d'appels comparable Niveau (x) minimal(aux): Le soumissionnaire fournit minimum une et maximum deux attestations de bonne exécution démontrant la gestion d'un volume moyen minimal de 20 appels par jour pour un même client durant au moins 6 mois continus au cours des 3 dernières années.

Kritérium: Opatření pro zajištění kvality

Popis výběrového kritéria: Localisation des opérations et conformité RGPD Niveau(x) minimal (aux): Le soumissionnaire fournit une attestation sur l'honneur garantissant que l'ensemble des prestations liées à l'exécution du marché est réalisé exclusivement sur le territoire de l'Union européenne. Cette exigence couvre notamment la réception des appels, les activités de débordement, les centres de secours, le reporting, les traitements de données et les éventuels sous-traitants. Le soumissionnaire communique la liste exhaustive des sites susceptibles d'intervenir dans l'exécution du marché avec leur adresse complète.

Kritérium: Další ekonomické nebo finanční požadavky

Popis výběrového kritéria: * En outre, pour une période de 3 ans, l'accès au présent marché peut être refusé à tout prestataire, en application de l'article 69, 7°, de la loi, sous le coup d'un écartement résultant de défaillances importantes ou persistantes constatées lors de l'exécution d'une obligation essentielle qui lui incombait dans le cadre d'un marché antérieur

passé avec un adjudicateur, lorsque ces défaillances ont donné lieu à des mesures d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable. * Le DUME, par lequel l'opérateur économique déclare qu'il ne se trouve pas dans une des situations d'exclusion visées aux articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016. L'article 70 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics s'applique. Pour les motifs d'exclusion visés à l'article 67 de la loi, le candidat ou soumissionnaire signale d'initiative s'il a pris les mesures correctrices visées au paragraphe 1er de l'article 70 au début de la procédure.

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Náklady

Popis: Prix

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 60

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Organisation du service et qualité du traitement des appels

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 25

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Plateforme de suivi et continuité de service

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 15

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/1284/M9/2026>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.publicprocurement.be>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: francouzština

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Popis finanční záruky: Cautionnement (un cautionnement forfaitaire de 5.000,00 €)

Lhůta pro doručení nabídek: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 180 Dny

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Požadována

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Conseil d'Etat

Informace o lhůtách pro přezkum: Organisation fournissant les informations sur les recours et les délais : Conseil d'Etat

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: SRL Centr'Habitat

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Conseil d'Etat

Organizace přijímající žádosti o účast: SRL Centr'Habitat

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: SRL Centr'Habitat

Registrační číslo: 0401763211

Poštovní adresa: Rue Edouard Anseele, 48

Obec: La Louvière

PSČ: 7100

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Země: Belgie

Kontaktní místo: Nancy De Muylder

E-mail: n.demuylder@centrhabitat.be

Telefon: +32 64431841

Fax: +32 64216552

Internetová adresa: <http://www.centrhabitat.be/>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace přijímající žádosti o účast

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Conseil d'Etat

Registrační číslo: BE 0931814266

Poštovní adresa: rue de la Science, 33

Obec: Bruxelles (Etterbeek)

PSČ: 1040

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

E-mail: info@conseildetat.be

Telefon: +32 22349611

Internetová adresa: <http://www.raadvst-consetat.be/>

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0003

Oficiální název: 3P - Aanbieder van diensten / Prestataire de services

Registrační číslo: BE 0475.480.736

Obec: Antwerpen / Anvers

PSČ: 2000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Antwerpen (BE211)

Země: Belgie

E-mail: info@3p.eu

Telefon: +32 3 294 30 51

Úlohy této organizace:

Poskytovatel služeb v oblasti zadávání zakázek

8.1. ORG-0004

Oficiální název: FPS Policy and Support

Registrační číslo: BE 0671.516.647

Obec: Brussels

PSČ: 1000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

E-mail: e.proc@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: d258bc8b-929a-4010-8b00-8908b2a4ea62 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Datum odeslání oznámení (eSender): 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: francouzština

Číslo zveřejnění oznámení: 582129-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 162/2026

Datum zveřejnění: 24/08/2026