

543004-2026 - Wettbewerb

Belgien – Telefonistendienste – Marché de services visant à assurer le call center SOS Environnement-Nature
OJ S 149/2026 05/08/2026
Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Service public de wallonie

E-Mail: wrong.email@email.be

Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Marché de services visant à assurer le call center SOS Environnement-Nature

Beschreibung: L'objet du marché est la prestation de services relatifs à la gestion d'un call center SOS Environnement-Nature pour le compte du Service Public de Wallonie et principalement pour le SPW Agriculture, Ressources Naturelles et Environnement (SPW ARNE).

Kennung des Verfahrens: af56fc4b-b4f8-44fe-ae13-31123f4aff92

Interne Kennung: O3.10.00-26-2260

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: ja

Begründung des beschleunigten Verfahrens: Afin de permettre la continuité du service public qu'est le "Call Center SOS Environnement", dont le marché actuellement en cours se termine le 30 septembre, il convient d'utiliser une procédure accélérée. Un précédent marché avec le même objet avait été lancé en mars 2026, mais il a fallu y renoncer, car aucune offre régulière n'avait été déposée dans les délais impartis. Dès lors, vu la fin imminente du marché en cours et vu les délais et le temps nécessaire pour former le futur prestataire, il convient de recourir à une procédure accélérée

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Belgien

Ort im betreffenden Land

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Lien d'aide à la soumission destiné aux entreprises : [https://eur04.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fbosa.service-now.com%2Fcsp%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3D63a97a1b837dae9055387fe16daad38e&data=05%7C02%7Cmaxence.genette%40spw.wallonie.be%7C47019e5959694b4c46db08def159508c%](https://eur04.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fbosa.service-now.com%2Fcsp%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3D63a97a1b837dae9055387fe16daad38e&data=05%7C02%7Cmaxence.genette%40spw.wallonie.be%7C47019e5959694b4c46db08def159508c%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3D63a97a1b837dae9055387fe16daad38e&data=05%7C02%7Cmaxence.genette%40spw.wallonie.be%7C47019e5959694b4c46db08def159508c%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3D63a97a1b837dae9055387fe16daad38e)

[7C1f816a847aa64a56b22a7b3452fa8681%7C0%7C0%7C639213563058297895%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJFbXB0eU1hcGkiOnRydWUsIlYiOiIwLjAuMDAwMCIsIlAiOiJXaW4zMilskFOI3D%3D%7C0%7C%7C%7C&sdata=g29JHSwg3W8S4hvWatzFJ0cWPrKwnbrpKIBGpfiGVPE%3D&reserved=0](#)

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: O3.10.00-26-2260 - 1

Beschreibung: L'objet du marché est la prestation de services relatifs à la gestion d'un call center SOS Environnement-Nature pour le compte du Service Public de Wallonie et principalement pour le SPW Agriculture, Ressources Naturelles et Environnement (SPW ARNE). Description des services à exécuter : Le soumissionnaire met à disposition du responsable du marché, une assistance technique spécifique, lui permettant d'assurer son service de garde et d'intervention urgente en cas de pollution, d'atteinte au patrimoine naturelle et du bien être animal.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79511000 Telefonistendienste

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Belgien

Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/10/2026

Laufzeit: 1 Jahr

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 3

Weitere Informationen zur Verlängerung: le marché est reconduit selon les modalités suivantes : - Nombre de reconduction(s) : 3. - Durée de la reconduction : 1 an. - Modalités de la reconduction : le pouvoir adjudicateur notifiera la reconduction à l'adjudicataire deux mois avant l'expiration du délai initial

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Beschreibung der anzuwendenden Methode, wenn die Gewichtung nicht durch Kriterien ausgedrückt werden kann: Les critères d'attribution sont détaillés dans les documents de marché. Il s'agit des critères suivants : 1. Critère n°1 - Le prix TVAC (40/100) 2. Critère n°2 – Méthodologie proposée (60/100)

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/documents>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/forum>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/general>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 20/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Überprüfungsstelle: Conseil d'Etat

Informationen über die Überprüfungsfristen: Voir le document annexé "Recours auprès du Conseil d'Etat"

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Service public de wallonie

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt: SPF Stratégie et Appui

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: SPF Stratégie et Appui

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Service public de wallonie

Registrierungsnummer: 0316381138_6042

Abteilung: O3.10.01 - Direction des Contrôles

Postanschrift: Avenue Prince de Liège 7

Stadt: Wépion

Postleitzahl: 5100

Land, Gliederung (NUTS): Arr. Namur (BE352)

Land: Belgien

E-Mail: wrong.email@email.be

Telefon: +32 81335733

Internetadresse: <http://www.wallonie.be>

Profil des Erwerbers: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=6042&includeOrganisationChildren=true>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Angebote bearbeitet

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: SPF Stratégie et Appui

Registrierungsnummer: BE001

Postanschrift: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Stadt: Bruxelles

Postleitzahl: 1000

Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

E-Mail: revise@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

Internetadresse: <https://bosa.belgium.be>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Conseil d'Etat

Registrierungsnummer: 0931.814.266

Postanschrift: Rue de la Science 33 1040 Bruxelles Belgique

Stadt: Bruxelles

Postleitzahl: 1040

Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

E-Mail: info@raadsvst-consetat.be

Telefon: +32 (0)2 234 96 11

Rollen dieser Organisation:

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Registrierungsnummer: 0850.032.378

Postanschrift: Rue Lucien Namèche 54 5000 Namur Belgique

Stadt: Namur

Postleitzahl: 5000

Land, Gliederung (NUTS): Arr. Namur (BE352)

Land: Belgien

E-Mail: reclamation@le-mediateur.be

Telefon: +32 800 19 199

Rollen dieser Organisation:

Schlichtungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 09e988d0-d19c-4dcf-aed3-f3f373233a6e - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 03/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 03/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Französisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 543004-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 149/2026

Datum der Veröffentlichung: 05/08/2026