

Belgium-Brussels: Call centre
OJ S 98/2022 20/05/2022
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Commission communautaire commune à Bruxelles

National registration number: 0240.682.833_22833

Postal address: Rue Belliard 71 / 1

Town: Bruxelles

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

Postal code: 1040

Country: Belgium

Contact person: Sofia Haesevelde

E-mail: shaesevelde@ccc.brussels

Internet address(es):

Main address: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=430984>

Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=446570>

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Marché public de services relatif à la mise en place d'un call center chargé de campagnes de sensibilisation dans le domaine de la santé

Reference number: GGC te Brussel-2021_P_01-F03_1

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le contact center exécutera principalement les missions suivantes liées à la Campagne, justifiant le recours à l'utilisation des ressources suivantes:

- Traitement d'appels entrants: informer et répondre aux questions de citoyens, encodage d'informations liées à un dossier, aide à la réservation de rendez-vous

- Traitement d'appels sortants: contacter des citoyens dans le cadre de campagnes prédéfinies (ex. tracing, testing, vaccination, enquêtes)
- Envoi de SMS pour informer les citoyens et susciter certaines actions
- Echanges avec des citoyens par email, facebook, WhatsApp, Twitter, ...

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Lowest offer: 21 233 055,00 EUR / Highest offer: 22 437 948,00 EUR taken into consideration

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE10 Région de Bruxelles-Capitale/ Brussels Hoofdstedelijk Gewest

II.2.4. Description of the procurement

Le contact center exécutera principalement les missions suivantes liées à la Campagne, justifiant le recours à l'utilisation des ressources suivantes:

- Traitement d'appels entrants: informer et répondre aux questions de citoyens, encodage d'informations liées à un dossier, aide à la réservation de rendez-vous
- Traitement d'appels sortants: contacter des citoyens dans le cadre de campagnes prédéfinies (ex. tracing, testing, vaccination, enquêtes)
- Envoi de SMS pour informer les citoyens et susciter certaines actions
- Echanges avec des citoyens par email, facebook, WhatsApp, Twitter, ...

II.2.5. Award criteria

Price

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2021/S 240-631806](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

22/04/2022

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: N-ALLO

Postal address: Avenue Georges Lemaître 38

Town: Gosselies

NUTS code: BE32B Arr. Charleroi

Postal code: 6041

Country: Belgium

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Lowest offer: 21 233 055,00 EUR / Highest offer: 22 437 948,00 EUR taken into consideration

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Conseil d'Etat

Postal address: Rue de la Science, 33

Town: Bruxelles

Postal code: 1040

Country: Belgium

Internet address: <http://www.raadvst-consetat.be/?lang=fr>

VI.5. Date of dispatch of this notice

16/05/2022