

Belgium-Brussels: Call centre

OJ S 220/2022 15/11/2022

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Direction Générale Centre de Crise

National registration number: 0308.356.862_22487

Postal address: Rue Ducale 53

Town: BRUXELLES

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

Postal code: 1000

Country: Belgium

Contact person: Antoine Iseux

E-mail: antoine.iseux@nccn.fgov.be

Internet address(es):

Main address: <https://centredecrise.be/>

Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=463959>

I.2. Information about joint procurement

The contract is awarded by a central purchasing body

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=463959>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=ADCC-IBZ%2FNCCN%2FCOM%2FV%2F4-Contactcenter-F02>

I.4. Type of the contracting authority

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

Public order and safety

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

CONTACT CENTER EN CAS DE SITUATION D'URGENCE

Reference number: ADCC-IBZ/NCCN/COM/V/4-Contactcenter-F02_0

II.1.2.

Main CPV code

79512000 Call centre - FB07

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Un nouveau contrat-cadre de services pour fournir aux autorités de gestion de crise un centre de contact pour l'information de la population, qui peut être activé en cas d'urgence.

II.1.5. Estimated total value**II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

II.2. Description**II.2.3. Place of performance**

NUTS code: BE Belgique / België

II.2.4. Description of the procurement

Le présent marché porte sur un Contact center à destination de la population en cas de situations d'urgence.

Lors d'une situation d'urgence, c'est principalement via les médias (et médias sociaux) que la population est informée de (l'évolution de) la situation, des éventuelles recommandations à suivre et des actions prises par les autorités. Cependant, devant l'éventail de situations particulières propres à chacun, un citoyen ne trouvera pas forcément de réponses à ses questions dans l'information diffusée largement par les autorités. Il contacte alors souvent les diverses autorités (du niveau communal au niveau national) et services d'intervention (112, police, pompiers) pour obtenir des informations. Ceci peut entraîner une surcharge des lignes de communication, la diffusion d'informations contradictoires ou datées, pouvant dans certains cas mettre à mal la gestion de la situation d'urgence.

En outre, les victimes d'une situation d'urgence et leurs proches constituent un public-cible qu'il convient également d'informer et de soutenir de manière particulière (information plus ciblée).

Pour répondre à ces demandes d'information, il est nécessaire pour les autorités de disposer d'une (infra)structure adéquate permettant aux citoyens une prise de contact individuelle.

En Belgique les situations d'urgence sont gérées au niveau communal, provincial ou fédéral. Certaines de ces autorités disposent d'infrastructures de call-center, mais dans la plupart des cas, ces dernières font l'objet de limites techniques et humaines confrontées à un grand nombre d'appels.

Le SPF Intérieur met en œuvre une infrastructure de Contact Center centralisée pour tout le pays. Les autorités fédérales, provinciales et communales peuvent, si elles l'estiment nécessaire, faire appel à cette infrastructure pour des situations d'urgences gérées à leur niveau.

Cette infrastructure, en veille, hors-crise, doit pouvoir être activée rapidement, faire face à un nombre important d'appels (ou d'éventuels autres types de demandes) et apporter de manière adéquate une information détaillée et correcte (validée par les autorités) à un citoyen confronté à une situation d'urgence. Ceci suppose une organisation et une préparation poussée au niveau matériel, au niveau du personnel et au niveau du flux d'informations.

Ce marché public donne suite à un contrat existant. A l'heure actuelle, le SPF Santé publique, les 11 Gouverneurs et 260 Bourgmestres ont signé une convention et inscrit l'utilisation possible du Contact center dans leurs plans d'urgence.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

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 III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.3. Technical and professional ability

Minimum level(s) of standards possibly required:

Classe: N/A, Catégorie: N/A

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

Framework agreement with a single operator

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

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 19/12/2022 Local time: 08:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French, Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 19/12/2022 Local time: 08:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

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

E-mail: info@conseildetat.be

Internet address: <http://www.raadvst-consetat.be>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Conseil d'Etat

Postal address: rue de la Science 33

Town: Bruxelles

Postal code: 1040

Country: Belgium

E-mail: info@conseildetat.be

Internet address: <http://www.raadvst-consetat.be>

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Conseil d'Etat

Postal address: rue de la Science 33

Town: Bruxelles

Postal code: 1040

Country: Belgium

E-mail: info@conseildetat.be

Internet address: <http://www.raadvst-consetat.be>

VI.5. Date of dispatch of this notice

10/11/2022