

582129-2026 - Hange

Belgia – Kõnekeskusteenused – Désignation d'un centre d'appels

OJ S 162/2026 24/08/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: SRL Centr'Habitat

E-posti aadress: n.demuyllder@centrhabitat.be

Hankija õiguslik vorm: Riigi osalusega äriühing

Hankija tegevus: Elamu- ja kommunaalmajandus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Désignation d'un centre d'appels

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 9730638c-715e-4c75-bf26-c1b4163b4a22

Sisemine tunnus: PPP0M9-1284/6259/S26.1284

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Riik: Belgia

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Riik: Belgia

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Désignation d'un centre d'appels

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: S26.1284_1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Riik: Belgia

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Riik: Belgia

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Riik: Belgia

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Riik: Belgia

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Riik: Belgia

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Riik: Belgia

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Riik: Belgia

5.1.3. Eeldatav kestus

Alguskuupäev: 01/12/2026

Kestuse lõppkuupäev: 30/11/2030

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 3

Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: Maîtrise 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.

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Kvaliteedi tagamise meetmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: 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.

Kriteerium: Muud majanduslikud või finantsnõuded

Valikukriteeriumi kirjeldus: * 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. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Kulu

Kirjeldus: Prix

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 60

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Organisation du service et qualité du traitement des appels

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 25

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Plateforme de suivi et continuité de service

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 15

5.1.11. Hankedokumendid

Hankedokumentide aadress: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/1284/M9/2026>

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.publicprocurement.be>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: prantsuse keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Finantstagatise kirjeldus: Cautionnement (un cautionnement forfaitaire de 5.000,00 €)

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 180 Päevad

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankes steemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankes steemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Conseil d'Etat

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: Organisation fournissant les informations sur les recours et les d lais : Conseil d'Etat

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: SRL Centr'Habitat

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Conseil d'Etat

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: SRL Centr'Habitat

8. Organisatsioonid**8.1. ORG-0001**

Ametlik nimi: SRL Centr'Habitat

Registreerimisnumber: 0401763211

Postiaadress: Rue Edouard Anseele, 48

Linn: La Louvière

Sihtnumber: 7100

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Riik: Belgia

Kontaktpunkt: Nancy De Muylder

E-posti aadress: n.demuylder@centrhabitat.be

Telefon: +32 64431841

Faks: +32 64216552

Internetiaadress: <http://www.centrhabitat.be/>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Conseil d'Etat

Registreerimisnumber: BE 0931814266

Postiaadress: rue de la Science, 33

Linn: Bruxelles (Etterbeek)

Sihtnumber: 1040

Riik – jaotus (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Riik: Belgia

E-posti aadress: info@conseildetat.be

Telefon: +32 22349611

Internetiaadress: <http://www.raadvst-consetat.be/>

Selle organisatsiooni rollid:

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: 3P - Aanbieder van diensten / Prestataire de services

Registreerimisnumber: BE 0475.480.736

Linn: Antwerpen / Anvers

Sihtnumber: 2000

Riik – jaotus (NUTS): Arr. Antwerpen (BE211)

Riik: Belgia

E-posti aadress: info@3p.eu

Telefon: +32 3 294 30 51

Selle organisatsiooni rollid:

Tugiteenuse osutaja

8.1. **ORG-0004**

Ametlik nimi: FPS Policy and Support

Registreerimisnumber: BE 0671.516.647

Linn: Brussels

Sihtnumber: 1000

Riik – jaotus (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Riik: Belgia

E-posti aadress: e.proc@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: d258bc8b-929a-4010-8b00-8908b2a4ea62 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Teate saatmise kuupäev (eSender): 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: prantsuse keel

Teate avaldamise number: 582129-2026

ELT S väljaande number: 162/2026

Avaldamise kuupäev: 24/08/2026