

582129-2026 - Kilpailu

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

OJ S 162/2026 24/08/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: SRL Centr'Habitat

Sähköposti: n.demuyllder@centrhabitat.be

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkinen yritys

Pääasiallinen toimiala: Asuminen ja yhdyskuntapalvelut

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Désignation d'un centre d'appels

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunnistus: 9730638c-715e-4c75-bf26-c1b4163b4a22

Sisäinen tunnistus: PPP0M9-1284/6259/S26.1284

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Maa: Belgia

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Maa: Belgia

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Désignation d'un centre d'appels

Kuvas: 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.

Sisäinen tunnistus: S26.1284_1

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Maa: Belgia

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Maa: Belgia

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Maa: Belgia

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Maa: Belgia

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Maa: Belgia

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Maa: Belgia

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Maa: Belgia

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/12/2026

Päätymispäivä: 30/11/2030

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 3

Lisätietoja uusimisesta: 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. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Toimenpiteet laadun varmistamiseksi

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Kriteeri: Viitteet määriteltyihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Kriteeri: Toimenpiteet laadun varmistamiseksi

Valintaperusteen kuvaus: 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.

Kriteeri: Muut taloudelliset tai rahoitukselliset vaatimukset

Valintaperusteen kuvaus: * 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. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Kustannukset

Kuvaus: Prix

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 60

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Organisation du service et qualité du traitement des appels

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 25

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Plateforme de suivi et continuité de service

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/1284/M9/2026>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.publicprocurement.be>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: ranska

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Vakuuden kuvaus: Cautionnement (un cautionnement forfaitaire de 5.000,00 €)

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 180 Päivät

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Conseil d'Etat

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Organisation fournissant les informations sur les recours et les délais : Conseil d'Etat

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: SRL Centr'Habitat

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Conseil d'Etat

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: SRL Centr'Habitat

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: SRL Centr'Habitat

Rekisterinumero: 0401763211

Postiosoite: Rue Edouard Anseele, 48

Postitoimipaikka: La Louvière

Postinumero: 7100

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Maa: Belgia

Yhteyspiste: Nancy De Muylder

Sähköposti: n.demuyllder@centrhabitat.be

Puhelin: +32 64431841

Faksi: +32 64216552

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Conseil d'Etat

Rekisterinumero: BE 0931814266

Postiosoite: rue de la Science, 33

Postitoimipaikka: Bruxelles (Etterbeek)

Postinumero: 1040

Maaryhmittely (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Maa: Belgia

Sähköposti: info@conseildetat.be

Puhelin: +32 22349611

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

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

8.1. ORG-0003

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

Rekisterinumero: BE 0475.480.736

Postitoimipaikka: Antwerpen / Anvers

Postinumero: 2000

Maaryhmittely (NUTS): Arr. Antwerpen (BE211)

Maa: Belgia

Sähköposti: info@3p.eu

Puhelin: +32 3 294 30 51

Tämän organisaation roolit:

Hankintapalvelujen tarjoaja

8.1. ORG-0004

Virallinen nimi: FPS Policy and Support

Rekisterinumero: BE 0671.516.647

Postitoimipaikka: Brussels

Postinumero: 1000

Maaryhmittely (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Maa: Belgia

Sähköposti: e.proc@publicprocurement.be

Puhelin: +32 2 740 80 00

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: d258bc8b-929a-4010-8b00-8908b2a4ea62 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypinumero: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ilmoituksen lähetyspäivä (eSender): 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: ranska

Ilmoituksen julkaisunumero: 582129-2026

EUVL S -lehden numero: 162/2026

Julkaisupäivä: 24/08/2026