

543004-2026 - Gara

Belgio – Servizi di operatore telefonico – Marché de services visant à assurer le call center SOS Environnement-Nature

OJ S 149/2026 05/08/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Service public de wallonie

E-mail: wrong.email@email.be

Forma giuridica del committente: Autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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).

Identificativo della procedura: af56fc4b-b4f8-44fe-ae13-31123f4aff92

Identificativo interno: O3.10.00-26-2260

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: sì

Giustificazione della procedura accelerata: 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. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

2.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Belgio

Ovunque nel paese in questione

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3D63a97a1b837dae9055387fe16daad38e](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](#)

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: O3.10.00-26-2260 - 1

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

5.1.2. Luogo di esecuzione

Paese: Belgio

Ovunque nel paese in questione

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/10/2026

Durata: 1 Anno

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 3

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Descrizione del metodo da utilizzare se la ponderazione non può essere espressa da criteri:
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. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/documents>

Canale di comunicazione ad hoc:

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

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/general>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: francese

Catalogo elettronico: Non consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 20/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 3 Mesi

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Organizzazione competente per i ricorsi: Conseil d'Etat

Informazioni sui termini per il riesame: Voir le document annexé "Recours auprès du Conseil d'Etat"

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Service public de wallonie

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: SPF Stratégie et Appui

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: SPF Stratégie et Appui

Organizzazione che tratta le offerte: Service public de wallonie

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Service public de wallonie
Numero di registrazione: 0316381138_6042
Servizio: O3.10.01 - Direction des Contrôles
Indirizzo postale: Avenue Prince de Liège 7
Località: Wépion
Codice postale: 5100
Suddivisione del paese (NUTS): Arr. Namur (BE352)
Paese: Belgio
E-mail: wrong.email@email.be
Telefono: +32 81335733
Indirizzo internet: <http://www.wallonie.be>
Profilo del committente: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=6042&includeOrganisationChildren=true>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto
Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: SPF Stratégie et Appui
Numero di registrazione: BE001
Indirizzo postale: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1
Località: Bruxelles
Codice postale: 1000
Suddivisione del paese (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Paese: Belgio
E-mail: revise@publicprocurement.be
Telefono: +32 2 740 80 00
Indirizzo internet: <https://bosa.belgium.be>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender
Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara
Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Conseil d'Etat
Numero di registrazione: 0931.814.266
Indirizzo postale: Rue de la Science 33 1040 Bruxelles Belgique
Località: Bruxelles
Codice postale: 1040
Suddivisione del paese (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Paese: Belgio
E-mail: info@raadsvst-consetat.be
Telefono: +32 (0)2 234 96 11

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Numero di registrazione: 0850.032.378

Indirizzo postale: Rue Lucien Namèche 54 5000 Namur Belgique

Località: Namur

Codice postale: 5000

Suddivisione del paese (NUTS): Arr. Namur (BE352)

Paese: Belgio

E-mail: reclamation@le-mediateur.be

Telefono: +32 800 19 199

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione di mediazione

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 09e988d0-d19c-4dcf-aed3-f3f373233a6e - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 03/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Data di trasmissione da parte dell'eSender dell'avviso o bando: 03/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: francese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 543004-2026

Numero dell'edizione della GU S: 149/2026

Data di pubblicazione: 05/08/2026