

582129-2026 - Konkursas

Belgija – Informacinių paslaugų centrai – Désignation d'un centre d'appels

OJ S 162/2026 24/08/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: SRL Centr'Habitat

E. paštas: n.demuylder@centrhabitat.be

Pirkėjo teisinė forma: Valstybinė įmonė

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Būstas ir komunaliniai patogumai

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Pavadinimas: Désignation d'un centre d'appels

Aprašymas: 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.

Procedūros identifikatorius: 9730638c-715e-4c75-bf26-c1b4163b4a22

Vidaus identifikatorius: PPP0M9-1284/6259/S26.1284

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Šalis: Belgija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Šalis: Belgija

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

Pavadinimas: Désignation d'un centre d'appels

Aprašymas: 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.

Vidaus identifikatorius: S26.1284_1

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Šalis: Belgija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Šalis: Belgija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Šalis: Belgija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Šalis: Belgija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Šalis: Belgija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Šalis: Belgija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Šalis: Belgija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Pradžios data: 01/12/2026

Trukmės pabaigos data: 30/11/2030

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 3

Kitos informacijos apie atnaujinimą: 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. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Nebūtina nurodyti

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): taip

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: Maitrise 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.

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Kokybės užtikrinimo priemonės

Atrankos kriterijaus aprašymas: 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.

Kriterijus: Kiti ekonominiai ar finansiniai reikalavimai

Atrankos kriterijaus aprašymas: * 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. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Sąnaudos

Aprašymas: Prix

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 60

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Organisation du service et qualité du traitement des appels

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 25

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Plateforme de suivi et continuité de service

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 15

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/1284/M9/2026>

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://www.publicprocurement.be>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: prancūzų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Finansinės garantijos aprašymas: Cautionnement (un cautionnement forfaitaire de 5.000,00 €)

Pasiūlymų priėmimo terminas: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 180 Dienos

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra
Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:
Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Conseil d'Etat
Informacija apie peržiūros terminus: Organisation fournissant les informations sur les recours et les délais : Conseil d'Etat
Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: SRL Centr'Habitat
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Conseil d'Etat
Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus: SRL Centr'Habitat

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: SRL Centr'Habitat
Registracijos numeris: 0401763211
Pašto adresas: Rue Edouard Anseele, 48
Miestas: La Louvière
Pašto kodas: 7100
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Ath (BE32A)
Šalis: Belgija
Ryšių centras: Nancy De Muylder
E. paštas: n.demuylder@centrhabitat.be
Telefono numeris: +32 64431841
Fakso numeris: +32 64216552
Interneto adresas: <http://www.centrhabitat.be/>

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas
Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą
Organizacija, priimanti dalyvavimo prašymus

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Conseil d'Etat
Registracijos numeris: BE 0931814266
Pašto adresas: rue de la Science, 33
Miestas: Bruxelles (Etterbeek)
Pašto kodas: 1040
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Šalis: Belgija
E. paštas: info@conseildetat.be
Telefono numeris: +32 22349611
Interneto adresas: <http://www.raadvst-consetat.be/>

Šios organizacijos vaidmenys:

Peržiūros organizacija
Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

8.1. ORG-0003

Oficialus pavadinimas: 3P - Aanbieder van diensten / Prestataire de services
Registracijos numeris: BE 0475.480.736

Miestas: Antwerpen / Anvers
Pašto kodas: 2000
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. Antwerpen (BE211)
Šalis: Belgija
E. paštas: info@3p.eu
Telefono numeris: +32 3 294 30 51
Šios organizacijos vaidmenys:
Pirkimo paslaugų teikėjas

8.1. ORG-0004

Oficialus pavadinimas: FPS Policy and Support
Registracijos numeris: BE 0671.516.647
Miestas: Brussels
Pašto kodas: 1000
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Šalis: Belgija
E. paštas: e.proc@publicprocurement.be
Telefono numeris: +32 2 740 80 00
Šios organizacijos vaidmenys:
TED eSender

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: d258bc8b-929a-4010-8b00-8908b2a4ea62 - 01
Formos tipas: Konkursas
Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Skelbimo porūšis: 16
Skelbimo išsiuntimo data: 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas
Skelbimas: išsiuntimo data (e. formų siuntėjas): 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas
Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: prancūzų kalba
Skelbimo paskelbimo numeris: 582129-2026
OL S numeris: 162/2026
Paskelbimo data: 24/08/2026