

582129-2026 - Kompetizzjoni

Il-Belġju – Ċentru tas-sejħiet telefoniċi – Désignation d'un centre d'appels

OJ S 162/2026 24/08/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: SRL Centr'Habitat

Email: n.demuylder@centrhabitat.be

Tip legali tax-xerrej: Impriża pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Faċilitajiet ta' akkomodazzjoni u tal-komunità

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Désignation d'un centre d'appels

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 9730638c-715e-4c75-bf26-c1b4163b4a22

Identifikatur intern: PPP0M9-1284/6259/S26.1284

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Pajjiż: Il-Belġju

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Baži legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

Titlu: Désignation d'un centre d'appels

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: S26.1284_1

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Pajjiż: Il-Belġju

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Pajjiż: Il-Belġju

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Pajjiż: Il-Belġju

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Pajjiż: Il-Belġju

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Pajjiż: Il-Belġju

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Pajjiż: Il-Belġju

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Pajjiż: Il-Belġju

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Data tal-bidu: 01/12/2026

Data tat-tmiem tad-durata: 30/11/2030

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 3

Informazzjoni oħra dwar it-tigdid: 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. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt: Ma hemmx għalfejn tingħata

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): iva

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Miżuri biex jiżguraw il-kwalità

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Miżuri biex jiżguraw il-kwalità

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: 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.

Kriterju: Rekwiziti ekonomiċi jew finanzjarji oħra

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: * 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'execution 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. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kost

Deskrizzjoni: Prix

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 60

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Organisation du service et qualité du traitement des appels

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 25

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Plateforme de suivi et continuité de service

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 15

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/1284/M9/2026>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.publicprocurement.be>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Franciż

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

Deskrizzjoni tal-garanzija finanzjarja: Cautionnement (un cautionnement forfaitaire de 5.000,00 €)

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 180 Jiem

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Meħtieġa

Se tintuża l-ordni elettronika: le

Se jintuża l-pagament elettroniku: le

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tar-riežami: Conseil d'Etat

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-riežami: Organisation fournissant les informations sur les recours et les délais : Conseil d'Etat

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: SRL Centr'Habitat

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami: Conseil d'Etat

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni: SRL Centr'Habitat

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: SRL Centr'Habitat

Numru tar-reġistrazzjoni: 0401763211

Indirizz postali: Rue Edouard Anseele, 48

Belt: La Louvière

Kodiċi postali: 7100

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Pajjiż: Il-Belġju

Punt ta' kuntatt: Nancy De Muylder

Email: n.demuylder@centrhabitat.be

Telefown: +32 64431841

Fax: +32 64216552

Indirizz tal-internet: <http://www.centrhabitat.be/>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tirċievi t-talbiet għall-partecipazzjoni

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Conseil d'Etat

Numru tar-reġistrazzjoni: BE 0931814266

Indirizz postali: rue de la Science, 33

Belt: Bruxelles (Etterbeek)

Kodiċi postali: 1040

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Pajjiż: Il-Belġju

Email: info@conseildetat.be

Telefown: +32 22349611

Indirizz tal-internet: <http://www.raadvst-consetat.be/>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Organizzazzjoni tar-riežami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: 3P - Aanbieder van diensten / Prestataire de services

Numru tar-reġistrazzjoni: BE 0475.480.736
Belt: Antwerpen / Anvers
Kodiċi postali: 2000
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. Antwerpen (BE211)
Pajjiż: Il-Belġju
Email: info@3p.eu
Telefown: +32 3 294 30 51
Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:
Fornitur ta' servizzi tal-akkwist

8.1. **ORG-0004**

Isem uffiċjali: FPS Policy and Support
Numru tar-reġistrazzjoni: BE 0671.516.647
Belt: Brussels
Kodiċi postali: 1000
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pajjiż: Il-Belġju
Email: e.proc@publicprocurement.be
Telefown: +32 2 740 80 00
Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:
TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: d258bc8b-929a-4010-8b00-8908b2a4ea62 - 01
Tip ta' formola: Kompetizzjoni
Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Sottotip tal-avviż: 16
Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali
Data tad-dispaċċ tal-avviż (eSender): 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali
Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Franciż
Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 582129-2026
Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 162/2026
Data tal-pubblikazzjoni: 24/08/2026