

543004-2026 - Concurso

Bélgica – Serviços de operadores telefónicos – Marché de services visant à assurer le call center SOS Environnement-Nature

OJ S 149/2026 05/08/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Service public de wallonie

Correio eletrónico: wrong.email@email.be

Forma jurídica do adquirente: Autoridade regional

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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).

Identificador do procedimento: af56fc4b-b4f8-44fe-ae13-31123f4aff92

Identificador interno: O3.10.00-26-2260

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: sim

Justificação do procedimento acelerado: 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. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

2.1.2. Local de execução

País: Bélgica

Em qualquer lugar do país em causa

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: 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%7C1f816a847aa64a56b22a7b3452fa8681%7C0%7C0%7C639213563058297895%](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%7C1f816a847aa64a56b22a7b3452fa8681%7C0%7C0%7C639213563058297895%7C)

[7CUnknown%](#)

[7CTWFpbGZsb3d8eyJFbXB0eU1hcGkiOnRydWUslYiOilwLjAuMDAwMCIsIIAiOiJXaW4zMilskFOI3D%3D%7C0%7C%7C%](#)

[7C&sdata=g29JHSwg3W8S4hvWatzFJ0cWPrKwnbrpKIBGpfiGVPE%3D&reserved=0](#)

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: O3.10.00-26-2260 - 1

Descrição: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

5.1.2. Local de execução

País: Bélgica

Em qualquer lugar do país em causa

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/10/2026

Duração: 1 Ano

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 3

Mais informações sobre renovações: 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. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Descrição do método a utilizar se a ponderação não puder ser expressa por critérios: 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. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/documents>

Canal de comunicação ad hoc:

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/e5052b6e-6ac2-4479-92e5-26f501df334b/general>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: francês

Catálogo eletrónico: Não autorizado

É necessária uma assinatura eletrónica avançada ou qualificada ou um selo eletrónico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]

Variantes: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 20/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Faturação eletrónica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Instância de recurso: Conseil d'Etat

Informações sobre os prazos de recurso: Voir le document annexé "Recours auprès du Conseil d'Etat"

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Service public de wallonie

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: SPF Stratégie et Appui

Organização que recebe pedidos de participação: SPF Stratégie et Appui

Organização responsável pelo tratamento das propostas: Service public de wallonie

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Service public de wallonie
Número de registo: 0316381138_6042
Departamento: O3.10.01 - Direction des Contrôles
Endereço postal: Avenue Prince de Liège 7
Cidade: Wépion
Código postal: 5100
Subdivisão do país (NUTS): Arr. Namur (BE352)
País: Bélgica
Correio eletrónico: wrong.email@email.be
Telefone: +32 81335733
Endereço Internet: <http://www.wallonie.be>
Perfil do adquirente: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=6042&includeOrganisationChildren=true>

Funções desta organização:

Adquirente
Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação
Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: SPF Stratégie et Appui
Número de registo: BE001
Endereço postal: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1
Cidade: Bruxelles
Código postal: 1000
Subdivisão do país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
País: Bélgica
Correio eletrónico: revise@publicprocurement.be
Telefone: +32 2 740 80 00
Endereço Internet: <https://bosa.belgium.be>

Funções desta organização:

TED eSender
Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso
Organização que recebe pedidos de participação

8.1. ORG-0003

Nome oficial: Conseil d'Etat
Número de registo: 0931.814.266
Endereço postal: Rue de la Science 33 1040 Bruxelles Belgique
Cidade: Bruxelles
Código postal: 1040
Subdivisão do país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
País: Bélgica
Correio eletrónico: info@raadvt-consetat.be
Telefone: +32 (0)2 234 96 11

Funções desta organização:

Instância de recurso

8.1. ORG-0004

Nome oficial: Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Número de registo: 0850.032.378
Endereço postal: Rue Lucien Namèche 54 5000 Namur Belgique
Cidade: Namur
Código postal: 5000
Subdivisão do país (NUTS): Arr. Namur (BE352)
País: Bélgica
Correio eletrónico: reclamation@le-mediateur.be
Telefone: +32 800 19 199
Funções desta organização:
Organização de mediação

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 09e988d0-d19c-4dcf-aed3-f3f373233a6e - 01
Tipo de formulário: Concurso
Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Subtipo de anúncio: 16
Data de envio do anúncio: 03/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central
Data de envio do anúncio eSender: 03/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central
Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: francês
Número de publicação do anúncio: 543004-2026
N.º de edição do JO S: 149/2026
Data de publicação: 05/08/2026