

582129-2026 - Javni razpis

Belgija – Klicni center – Désignation d'un centre d'appels

OJ S 162/2026 24/08/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: SRL Centr'Habitat

E-naslov: n.demuyllder@centrhabitat.be

Pravna vrsta kupca: Javno podjetje

Dejavnost javnega naročnika: Stanovanjske zadeve in prostorsko načrtovanje

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: Désignation d'un centre d'appels

Opis: 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.

Identifikator postopka: 9730638c-715e-4c75-bf26-c1b4163b4a22

Notranji identifikator: PPP0M9-1284/6259/S26.1284

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Država: Belgija

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Država: Belgija

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: Désignation d'un centre d'appels

Opis: 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.

Notranji identifikator: S26.1284_1

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Država: Belgija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Charleroi (BE32B)

Država: Belgija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Mons (BE323)

Država: Belgija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Tournai-Mouscron (BE328)

Država: Belgija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Soignies (BE32C)

Država: Belgija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. Thuin (BE32D)

Država: Belgija

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Arr. La Louvière (BE329)

Država: Belgija

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 01/12/2026

Datum zaključka trajanja: 30/11/2030

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 3

Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Ukrepi za zagotavljanje kakovosti

Opis merila za izbor: 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.

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: 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.

Merilo: Ukrepi za zagotavljanje kakovosti

Opis merila za izbor: 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.

Merilo: Druge ekonomske ali finančne zahteve

Opis merila za izbor: * 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. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Stroški

Opis: Prix

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 60

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Organisation du service et qualité du traitement des appels

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 25

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Plateforme de suivi et continuité de service

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 15

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/1284/M9/2026>

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.publicprocurement.be>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: francoščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Opis finančnega poročila: Cautionnement (un cautionnement forfaitaire de 5.000,00 €)

Rok za prejem ponudb: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 180 Dnevi

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 29/09/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne

Elektronsko izdajanje računov: Obvezno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Conseil d'Etat

Informacije o rokih za revizijo: Organisation fournissant les informations sur les recours et les délais : Conseil d'Etat

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: SRL Centr'Habitat

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Conseil d'Etat

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje: SRL Centr'Habitat

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: SRL Centr'Habitat

Registrska številka: 0401763211

Poštni naslov: Rue Edouard Anseele, 48

Mesto: La Louvière

Poštna številka: 7100

Podregija države (NUTS): Arr. Ath (BE32A)

Država: Belgija

Kontaktna točka: Nancy De Muylder

E-naslov: n.demuylder@centrhabitat.be

Tel.: +32 64431841

Faks: +32 64216552

Spletni naslov: <http://www.centrhabitat.be/>

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki prejema prijave za sodelovanje

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Conseil d'Etat

Registrska številka: BE 0931814266

Poštni naslov: rue de la Science, 33

Mesto: Bruxelles (Etterbeek)

Poštna številka: 1040

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

Država: Belgija

E-naslov: info@conseildetat.be

Tel.: +32 22349611

Spletni naslov: <http://www.raadvst-consetat.be/>

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. ORG-0003

Uradno ime: 3P - Aanbieder van diensten / Prestataire de services

Registrska številka: BE 0475.480.736

Mesto: Antwerpen / Anvers

Poštna številka: 2000
Podregija države (NUTS): Arr. Antwerpen (BE211)
Država: Belgija
E-naslov: info@3p.eu
Tel.: +32 3 294 30 51
Vloge te organizacije:
Izvajalec storitev javnega naročanja

8.1. **ORG-0004**

Uradno ime: FPS Policy and Support
Registrska številka: BE 0671.516.647
Mesto: Brussels
Poštna številka: 1000
Podregija države (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Država: Belgija
E-naslov: e.proc@publicprocurement.be
Tel.: +32 2 740 80 00
Vloge te organizacije:
TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: d258bc8b-929a-4010-8b00-8908b2a4ea62 - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 16
Datum pošiljanja obvestila: 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Datum pošiljanja obvestila (ePošiljatelja): 20/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: francoščina
Številka objave obvestila: 582129-2026
Številka izdaje UL S: 162/2026
Datum objave: 24/08/2026