

BELGIË - TELEFONISCH INFORMATIECENTRUM - LEVERING VAN EEN CLOUDGEBASEERDE CALLCENTEROPLOSSING VOOR PROGRAMMA'S DIE CONTACTEN TRACEREN

187/2023 - 00583629-2023

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: [Smals] --- [Smals] ---

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Levering van een cloudbaseerde callcenteroplossing voor programma's die contacten traceren

Titel: Fourniture d'une solution de centre d'appels dans le cloud pour les programmes de recherche de contacts

Beschrijving: Le présent marché de services vise la conclusion d'un accord-cadre portant sur une solution cloud de centre d'appels pour les programmes de recherche de contacts. L'installation, les services de maintenance et de support, les services d'expertise technique, de formation et de coaching associés font partie de ce marché. Smals procède au renouvellement de la mise en place par le gouvernement d'une solution de traçage d'épidémiologie pour laquelle elle doit mettre à disposition l'infrastructure de centre d'appels afin de pouvoir contacter rapidement les citoyens et prévenir la propagation d'une épidémie. Le centre d'appels permettra une communication dans les deux sens.

Beschrijving: De huidige opdracht voor aanneming van diensten beoogt de sluiting van een raamovereenkomst voor een cloudbaseerde callcenteroplossing voor het traceren van contacten. De installatie, de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, de technische expertisediensten, de opleidings- en coachingsdiensten maken deel uit van deze opdracht. Smals gaat over tot de vernieuwing van de door de regering ingevoerde oplossing voor de opvolging van de epidemie waarvoor zij de callcenterinfrastructuur ter beschikking moet stellen om de burgers snel te kunnen contacteren en de verspreiding van de epidemie te voorkomen. Het callcenter zal communicatie in beide richtingen mogelijk maken.

Identificatiecode van de procedure: 026bd501-4a8f-4965-8afc-7c43b9d33568

Interne identificatiecode: Smals-BB-001.027/2022

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: No

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 72500000 Informaticadiensten

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 5,420,000.00 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 5,420,000.00 EUR

2.1.4 Algemene informatie

Aanvullende informatie: Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van overheidsdiensten. Smals heeft de opdracht de actoren van de sociale sector, de gezondheidszorg en de overheid proactief en op duurzame wijze te ondersteunen en te begeleiden bij hun informatiebeheer.

Aanvullende informatie: Smals est une association d'institutions publiques de sécurité sociale, du secteur des soins de santé et de services publics. Smals a comme mission de soutenir et d'encadrer de façon proactive et durable les acteurs du secteur social, des soins de santé et de l'Etat dans leur gestion de l'information.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Beschrijving: [Louter nationale uitsluitingsgronden] --- [Motifs d'exclusion purement nationaux] ---

5. Perceel

5.1 Perceel: LOT-0001

Titel: Smals-BB-001.027/2022 - 1

Titel: Smals-BB-001.027/2022 - 1

Beschrijving: Le présent marché de services vise la conclusion d'un accord-cadre portant sur une solution cloud de centre d'appels pour les programmes de recherche de contacts. L'installation, les services de maintenance et de support, les services d'expertise technique, de formation et de coaching associés font partie de ce marché. Smals procède au renouvellement de la mise en place par le gouvernement d'une solution de traçage d'épidémiologie pour laquelle elle doit mettre à disposition l'infrastructure de centre d'appels afin de pouvoir contacter rapidement les citoyens et prévenir la propagation d'une épidémie. Le centre d'appels permettra une communication dans les deux sens.

Beschrijving: De huidige opdracht voor aanneming van diensten beoogt de sluiting van een raamovereenkomst voor een cloudgebaseerde callcenteroplossing voor het traceren van contacten. De installatie, de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, de technische expertisediensten, de opleidings- en coachingsdiensten maken deel uit van deze opdracht. Smals gaat over tot de vernieuwing van de door de regering ingevoerde oplossing voor de opvolging van de epidemie waarvoor zij de callcenterinfrastructuur ter beschikking moet stellen om de burgers snel te kunnen contacteren en de verspreiding van de epidemie te voorkomen. Het callcenter zal communicatie in beide richtingen mogelijk maken.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Aanvullende classificatie (cpv): 72500000 Informaticadiensten

5.1.2 Plaats van uitvoering

Onderverdeling van een land: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: België

Aanvullende informatie: Arrondissement Brussel-Hoofstad

Aanvullende informatie: Arrondissement de Bruxelles-Capitale

5.1.3 Geraamde duur

Overige duur: Onbekend

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 5,420,000.00 EUR

5.1.6 Algemene informatie

Gereserveerde deelname: Geen

Aanbestedingsproject dat niet met EU-middelen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

5.1.9 Selectiecriteria

Criterium:

Type: Andere

Beschrijving: Zie bestek

Beschrijving: Voir cahier des charges

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: [<https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/8706e974-6d2b-4dcf-bddb-ee298645bf4c/documents>] ---

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/8706e974-6d2b-4dcf-bddb-ee298645bf4c/general>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Frans, Nederlands

Elektronische catalogus: Vereist

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 2023-11-22+01:00 14:00:00+01:00

Voorwaarden van het contract:

Elektronische facturering: Vereist

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen

5.1.16 Nadere informatie, bemiddeling en toetsing

Organisatie voor beroepsprocedures: [Rechtbank van eerste aanleg te Brussel] --- [Tribunal de première instance de Bruxelles] ---

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Smals

Officiële naam: Smals

Registratienummer: 0406798006_617

Postadres: Fonsnylaan 20

Stad: Sint-Gillis

Postcode: 1060

Onderverdeling van een land: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: België

E-mail: tenders@smals.be

Telefoon: +32 27875898

Internetadres: <http://www.smals.be>

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0002

Officiële naam: SPF Stratégie et Appui

Officiële naam: FOD Beleid en Ondersteuning

Registratienummer: BE001

Postadres: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Stad: Brussel

Postcode: 1000

Onderverdeling van een land: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: België

E-mail: e.proc@publicprocurement.be

Telefoon: +32 2 740 80 00

Internetadres: <https://bosa.belgium.be>

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

8.1 ORG-0003

Officiële naam: Rechtbank van eerste aanleg te Brussel

Officiële naam: Tribunal de première instance de Bruxelles

Registratienummer: 0308.357.753

Stad: Rue des Quatres Bras 13 - 1000 Bruxelles

Land: België

E-mail: bxl.tpi.greffe.civil@just.fgov.be

Telefoon: +3225086461

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

11. Informatie over een aankondiging

11.1 Informatie over een aankondiging

28-09-2023 187/2023

<https://ted.europa.eu/TED>

Identificatiecode/versie van de aankondiging: ae41bb02-958e-4269-854b-c3e4fb139627 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de aankondiging: 2023-09-26+02:00 00:00:00+02:00

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands Frans

11.2 Informatie over de bekendmaking

Publicatienummer aankondiging: 00583629-2023

Nummer uitgave PB S: 187/2023

Datum van bekendmaking: 2023-09-28Z