

BELGIQUE - CENTRE D'APPELS - OVERFLOW CONTACTCENTER

218/2023

Avis d'attribution de marché ou de concession – régime ordinaire

1. Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel: [Smals] ---

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

1.1 Acheteur

Nom officiel:

2. Procédure

2.1 Procédure

Titre: Overflow contactcenter

Titre: Overflow centre de contact

Description: Het doel van deze opdracht voor aanneming van diensten is de capaciteit van de interne diensten op verzoek uit te breiden wanneer deze overbelast zijn, met betrekking tot (maar niet beperkt tot) de behandeling van klachten, oproepen en e-mails in verband met Egov-projecten, in de vorm van een contactcenter dat verschillende diensten aanbiedt. Ook Smals-leden kunnen gebruik maken van deze uitgebreide capaciteit.

Description: L'objectif du présent marché de services est d'étendre à la demande la capacité des services internes lorsqu'ils sont surchargés, en ce qui concerne (mais pas seulement) le traitement des plaintes, le traitement des appels et des e-mails relatifs aux projets d'egov, sous la forme d'un centre de contact offrant divers services. Les membres de Smals peuvent également faire appel à cette extension de capacité.

Identifiant de la procédure: c5b3010a-6a0c-4bac-a824-fe65d1811b2e

Identifiant interne: Smals-BB-001.007/2022

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: No

2.1.1 Objet

Nature du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA: 25,000,000 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 25,000,000 EUR

2.1.4 Informations générales

Informations complémentaires: 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.

Informations complémentaires: 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.

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

5. Lot

5.1 Lot: LOT-0001

Titre: Smals-BB-001.007/2022 – Overflow contactcenter - 1

Titre: Smals-BB-001.007/2022 – Overflow contactcenter - 1

Description: Het doel van deze opdracht voor aanneming van diensten is de capaciteit van de interne diensten op verzoek uit te breiden wanneer deze overbelast zijn, met betrekking tot (maar niet beperkt tot) de behandeling van klachten, oproepen en e-mails in verband met Egov-projecten, in de vorm van een contactcenter dat verschillende diensten aanbiedt. Ook Smals-leden kunnen gebruik maken van deze uitgebreide capaciteit.

Description: L'objectif du présent marché de services est d'étendre à la demande la capacité des services internes lorsqu'ils sont surchargés, en ce qui concerne (mais pas seulement) le traitement des plaintes, le traitement des appels et des e-mails relatifs aux projets d'egov, sous la forme d'un centre de contact offrant divers services. Les membres de Smals peuvent également faire appel à cette extension de capacité.

Identifiant interne: 1

5.1.1 Objet

Nature du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2 Lieu d'exécution

Entité secondaire du pays: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Pays: Belgique

Informations complémentaires: Arr. Brussel-Hoofdstad

Informations complémentaires: Arr. de Bruxelles-Capitale

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA: 25,000,000 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 25,000,000 EUR

5.1.6 Informations générales

Projet de passation de marchés non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP)

5.1.7 Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Sans objet

5.1.10 Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Nom: De administratieve en commerciële voorwaarden

Nom: Les conditions administratives et commerciales

Description: De administratieve en commerciële voorwaarden

Description: Les conditions administratives et commerciales

Critère:

Type: Qualité

Nom: Metodologie

Nom: Méthodologie

Description: Metodologie

Description: Méthodologie

Critère:

Type: Prix

Nom: Prijs

Nom: Prix

Description: Prijs

Description: Prix

5.1.15 Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Aucun

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et révision

Organisation chargée des procédures de recours: [Tribunal de première instance de Bruxelles] ---

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: [Smals] ---

6. Résultats

Valeur maximale des accords-cadres dans la présente procédure: 25,000,000 EUR

6.1 Identificateur de lot de résultat: LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

Accord-cadre:

Valeur maximale de l'accord-cadre: 25,000,000 EUR

Nouvelle estimation de la valeur de l'accord-cadre: 25,000,000 EUR

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat:

Nom officiel: [Sebeco sa] ---

Soumissionnaire:

Identifiant de l'offre: Sebeco_1

Identifiant du lot ou groupe de lots: LOT-0001

Valeur du résultat: 0 EUR

Sous-traitance: no

La valeur de la sous-traitance est connue: 0

Pourcentage de sous-traitance connu: 0

Informations relatives au marché:

Identifiant du marché: Sebeco_1

Titre: [Overflow centre de contact] ---

Date de conclusion du marché: 2023-09-29+02:00

Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre: true

Organisation qui signe le marché:

6.1.4 Informations statistiques

Type d'irrégularité alléguée:

Offres ou demandes de participation reçues:

Offres: 5

Offres ou demandes de participation reçues:

Type de soumissions reçues: Offres

Nombre d'offres ou de demandes de participation reçues: 5

Éventail d'offres:

Valeur de l'offre recevable la plus basse: 0 EUR

Valeur de l'offre recevable la plus élevée: 0 EUR

8. Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel: Smals

Nom officiel: Smals

Numéro d'enregistrement: 0406798006_617

Adresse postale: Fonsnylaan 20

Ville: Sint-Gillis

Code postal: 1060

Entité secondaire du pays: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Pays: Belgique

Adresse électronique: tenders@smals.be

Téléphone: +32 27875898

Adresse internet: <http://www.smals.be>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1 ORG-0002

Nom officiel: SPF Stratégie et Appui

Nom officiel: FOD Beleid en Ondersteuning

Numéro d'enregistrement: BE001

Adresse postale: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Ville: Brussel

Code postal: 1000

Entité secondaire du pays: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Pays: Belgique

Adresse électronique: e.proc@publicprocurement.be

Téléphone: +32 2 740 80 00

Adresse internet: <https://bosa.belgium.be>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1 ORG-0003

Nom officiel: Rechtbank van eerste aanleg te Brussel

Nom officiel: Tribunal de première instance de Bruxelles

Numéro d'enregistrement: 0308.357.753

Ville: Rue des Quatres Bras 13 - 1000 Bruxelles

Pays: Belgique

Adresse électronique: bxl.tpi.greffe.civil@just.fgov.be

Téléphone: +3225086461

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1 ORG-0004

Nom officiel: Sebeco sa

Nom officiel: Sebeco sa

Numéro d'enregistrement: 432847355

Adresse postale: Kerkstraat 106,

Ville: Gent

Code postal: 9050

Pays: Belgique

Adresse électronique: Ingrid.walry@sebeco.com

Téléphone: +32 475893289

Rôles de cette organisation:

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots: LOT-0001

8.1 ORG-0000

Rôles de cette organisation:

11. Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 7582c7ea-151e-4a93-bd6e-616dd2451137 - 01

Type de formulaire: Résultats

Type d'avis: Avis d'attribution de marché ou de concession – régime ordinaire

Date d'envoi de l'avis: 2023-11-10+01:00 00:00:00+01:00

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais français

11.2 Informations relatives à la publication

Numéro de publication de l'avis: 00687811-2023

Numéro de publication au JO S: 218/2023

Date de publication: 2023-11-13Z