



Bulletin des Adjudications

Publication du Service Fédéral e-Procurement

SPF Stratégie et Appui - Boulevard Simon Bolivar 30, bte 1 B-1000 Bruxelles

+32 27408000

e.proc@publicprocurement.be

www.publicprocurement.be

Avis de marché

Directive 2014/24/UE

Section I: Pouvoir adjudicateur

I.1) Nom et adresses¹ (identifier tous les pouvoirs adjudicateurs responsables de la procédure)

Nom officiel: Smals		Numéro national d'identification: ² 0406.798.006_22478	
Adresse postale: avenue Fonsny 20			
Ville: Bruxelles	Code NUTS: BE100	Code postal: 1060	Pays: Belgique
Point(s) de contact: C. Stoquart		Téléphone: +32 27875898	
Courriel: tenders@Smals.be		Fax:	
Adresse(s) internet			
Adresse principale: (URL) http://www.smals.be			
Adresse du profil d'acheteur: (URL) https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=461356			

I.2) Procédure conjointe

Le marché fait l'objet d'une procédure conjointe,
En cas de procédure conjointe impliquant différents pays, législation nationale applicable relative aux marchés:

Le marché est attribué par une centrale d'achat.

I.3) Communication

Les documents du marché sont disponibles gratuitement en accès direct non restreint et complet, à l'adresse: (URL) <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=461356>

L'accès aux documents du marché est restreint. De plus amples informations peuvent être obtenues à l'adresse suivante: (URL)

Adresse à laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues

le ou les point(s) de contact susmentionné(s)

autre adresse: (indiquer l'autre adresse)

Les offres ou les demandes de participation doivent être envoyées

par voie électronique via: (URL) <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Smals-BB-001.007%2F2022-F02>

au(x) point(s) de contact susmentionné(s)

à l'adresse suivante: (indiquer l'autre adresse)

La communication électronique requiert l'utilisation d'outils et de dispositifs qui ne sont pas généralement disponibles. Un accès direct non restreint et complet à ces outils et dispositifs est possible gratuitement à l'adresse: (URL)

I.4) Type de pouvoir adjudicateur

Ministère ou toute autre autorité nationale ou fédérale, y compris leurs subdivisions régionales ou locales

Agence/office national(e) ou fédéral(e)

Autorité régionale ou locale

Agence/office régional(e) ou local(e)

Organisme de droit public

Institution/agence européenne ou organisation internationale

Autre type:
Smals est une association d'institutions publiques de sécurité sociale, du secteur des soins de santé et de services publics.

Overflow Centre de contact

I.5) Activité principale

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Services généraux des administrations publiques | <input type="radio"/> Logement et équipements collectifs |
| <input type="radio"/> Défense | <input type="radio"/> Protection sociale |
| <input type="radio"/> Ordre et sécurité publics | <input type="radio"/> Loisirs, culture et religion |
| <input type="radio"/> Environnement | <input type="radio"/> Éducation |
| <input type="radio"/> Affaires économiques et financières | <input checked="" type="radio"/> Autre:
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. |
| <input type="radio"/> Santé | |

Overflow Centre de contact

Section II: Objet

II.1) Étendue du marché

II.1.1) Intitulé: Overflow Centre de contact	Numéro de référence: ² Smals-BB-001.007/2022-F02_0
II.1.2) Code CPV principal: 79512000 Descripteur supplémentaire: ^{1,2}	
II.1.3) Type de marché <input type="radio"/> Travaux <input type="radio"/> Fournitures <input checked="" type="radio"/> Services	
II.1.4) Description succincte: 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.	
II.1.5) Valeur totale estimée ² Valeur hors TVA: [25000000.00] Monnaie: EUR <i>(dans le cas d'accords-cadres ou de systèmes d'acquisition dynamiques – estimation de la valeur totale maximale pour la durée totale de l'accord-cadre ou du système d'acquisition dynamique)</i>	
II.1.6) Information sur les lots Ce marché est divisé en lots <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non Il est possible de soumettre des offres pour <input type="radio"/> tous les lots <input type="radio"/> nombre maximal de lots: <input type="radio"/> un seul lot <input type="checkbox"/> Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: <input type="checkbox"/> Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'attribuer des marchés combinant les lots ou groupes de lots suivants:	

Overflow Centre de contact

II.2) Description ¹ (1)

II.2.1) Intitulé: ²	Lot n°: ²
II.2.2) Code(s) CPV additionnel(s): ²	
II.2.3) Lieu d'exécution Code NUTS: ¹ [BE100] Lieu principal d'exécution: Agglomération bruxelloise	
II.2.4) Description des prestations: (nature et quantité des travaux, fournitures ou services, ou indication des besoins et exigences) 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.	
II.2.5) Critères d'attribution: <input type="radio"/> Critères énoncés ci-dessous <input type="checkbox"/> Critère de qualité ^{1, 2, 20} <input type="radio"/> Coût ^{1, 20} <input type="radio"/> Prix ²¹ - Pondération: <input checked="" type="radio"/> Le prix n'est pas le seul critère d'attribution et tous les critères sont énoncés uniquement dans les documents du marché	
II.2.6) Valeur estimée Valeur hors TVA: [25000000.00] Monnaie: EUR (dans le cas d'accords-cadres ou de systèmes d'acquisition dynamiques – estimation de la valeur totale maximale pour la durée totale du présent lot)	
II.2.7) Durée du marché, de l'accord-cadre ou du système d'acquisition dynamique Durée en mois: 48 ou Durée en jours: ou Début: (jj/mm/aaaa) / Fin: (jj/mm/aaaa) Ce marché peut faire l'objet d'une reconduction <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non Description des modalités ou du calendrier des reconductions:	
II.2.9) Informations sur les limites concernant le nombre de candidats invités à participer (sauf dans les procédures ouvertes) Nombre de candidats envisagé: ou Nombre minimal envisagé: / Nombre maximal: ² Critères objectifs de limitation du nombre de candidats:	
II.2.10) Variantes Des variantes seront prises en considération <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non	
II.2.11) Information sur les options Options <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non Description des options:	
II.2.12) Informations sur les catalogues électroniques <input type="checkbox"/> Les offres doivent être présentées sous la forme de catalogues électroniques ou inclure un catalogue électronique	
II.2.13) Information sur les fonds de l'Union européenne Le contrat s'inscrit dans un projet/programme financé par des fonds de l'Union européenne <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non Identification du projet:	
II.2.14) Informations complémentaires:	

Section III: Renseignements d'ordre juridique, économique, financier et technique

III.1) Conditions de participation

III.1.1) Habilitation à exercer l'activité professionnelle, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession Liste et description succincte des conditions:
III.1.2) Capacité économique et financière <input checked="" type="checkbox"/> Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation Liste et description succincte des critères de sélection: Niveau(x) spécifique(s) minimal/minimaux exigé(s): ²
III.1.3) Capacité technique et professionnelle <input checked="" type="checkbox"/> Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation Liste et description succincte des critères de sélection: Niveau(x) spécifique(s) minimal/minimaux exigé(s): ²
III.1.5) Informations sur les marchés réservés ² <input type="checkbox"/> Le marché est réservé à des ateliers protégés et à des opérateurs économiques dont l'objet est l'intégration sociale et professionnelle de personnes handicapées ou défavorisées <input type="checkbox"/> Le marché sera exécuté uniquement dans le cadre de programmes d'emplois protégés

III.2) Conditions liées au marché ²

III.2.1) Information relative à la profession (<i>seulement pour les marchés de services</i>) <input type="checkbox"/> La prestation est réservée à une profession déterminée Références des dispositions législatives, réglementaires ou administratives applicables:
III.2.2) Conditions particulières d'exécution:
III.2.3) Informations sur les membres du personnel responsables de l'exécution du marché <input type="checkbox"/> Obligation d'indiquer les noms et qualifications professionnelles des membres du personnel chargés de l'exécution du marché

Section IV: Procédure

IV.1) Description

<p>IV.1.1) Type de procédure</p> <p><input checked="" type="radio"/> Procédure ouverte</p> <p><input type="checkbox"/> Procédure accélérée Justification:</p> <p><input type="radio"/> Procédure restreinte</p> <p><input type="checkbox"/> Procédure accélérée Justification:</p> <p><input type="radio"/> Procédure concurrentielle avec négociation</p> <p><input type="checkbox"/> Procédure accélérée Justification:</p> <p><input type="radio"/> Dialogue compétitif</p> <p><input type="radio"/> Partenariat d'innovation</p>
<p>IV.1.3) Information sur l'accord-cadre ou le système d'acquisition dynamique</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Le marché implique la mise en place d'un accord-cadre</p> <p><input checked="" type="radio"/> Accord-cadre avec un seul opérateur</p> <p><input type="radio"/> Accord-cadre avec plusieurs opérateurs Nombre maximal envisagé de participants à l'accord-cadre: ²</p> <p><input type="checkbox"/> Le marché implique la mise en place d'un système d'acquisition dynamique</p> <p><input type="checkbox"/> Le système d'acquisition dynamique pourra être utilisé par d'autres acheteurs</p> <p>Dans le cas d'accords-cadres, justification d'une durée dépassant quatre ans:</p>
<p>IV.1.4) Informations sur la réduction du nombre de solutions ou d'offres durant la négociation ou le dialogue</p> <p><input type="checkbox"/> Recours à une procédure se déroulant en phases successives afin de réduire progressivement le nombre des solutions à discuter ou des offres à négocier</p>
<p>IV.1.5) Informations sur la négociation (uniquement pour les procédures concurrentielles avec négociation)</p> <p><input type="checkbox"/> Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations</p>
<p>IV.1.6) Enchère électronique</p> <p><input type="checkbox"/> Une enchère électronique sera effectuée</p> <p>Renseignements complémentaires sur l'enchère électronique:</p>
<p>IV.1.8) Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP)</p> <p>Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics <input checked="" type="radio"/> oui <input type="radio"/> non</p>

IV.2) Renseignements d'ordre administratif

<p>IV.2.1) Publication antérieure relative à la présente procédure ²</p> <p>Numéro de l'avis au JO série S: (Un des suivants: Avis de préinformation; Avis sur un profil d'acheteur)</p>
<p>IV.2.2) Date limite de réception des offres ou des demandes de participation</p> <p>Date: (jj/mm/aaaa) 22/05/2023 Heure locale: (hh:mm) 14:00</p>
<p>IV.2.3) Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés ⁴</p> <p>Date: (jj/mm/aaaa) (dans le cas d'un concours restreint)</p>
<p>IV.2.4) Langue(s) pouvant être utilisée(s) dans l'offre ou la demande de participation: ¹</p> <p>[FR] [NL]</p>
<p>IV.2.6) Délai minimal pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre</p> <p>L'offre doit être valable jusqu'au: (jj/mm/aaaa) ou Durée en mois: (à compter de la date limite de réception des offres)</p>
<p>IV.2.7) Modalités d'ouverture des offres</p> <p>Date: (jj/mm/aaaa) 22/05/2023 Heure locale: (hh:mm) 14:00 Lieu: Informations sur les personnes autorisées et les modalités d'ouverture:</p>

Section VI: Renseignements complémentaires

VI.1) Renouvellement

Il s'agit d'un marché renouvelable oui non
 Calendrier prévisionnel de publication des prochains avis: ²

VI.2) Informations sur les échanges électroniques

- La commande en ligne sera utilisée
 La facturation en ligne sera acceptée
 Le paiement en ligne sera utilisé

VI.3) Informations complémentaires ²

Le DUME (Document Unique de Marché Européen - espd-request.ZIP) peut être téléchargé dans la rubrique "Documents" du présent avis de marché sur e-Notification (<https://enot.publicprocurement.be>). Le document sera complété par le soumissionnaire et introduit via la plateforme e-Tendering.

VI.4) Procédures de recours

VI.4.1) Instance chargée des procédures de recours

Nom officiel: **Tribunal de première instance de Bruxelles**

Adresse postale: **Rue des Quatres Bras 13**

Ville: **Bruxelles**

Code postal: **1000**

Pays: **Belgique**

Courriel:

Téléphone:

Adresse internet: (URL) <http://www.cass.be/premiere-instance/bruxelles>

Fax:

VI.4.2) Organe chargé des procédures de médiation ²

Nom officiel:

Adresse postale:

Ville:

Code postal:

Pays:

Courriel:

Téléphone:

Adresse internet: (URL)

Fax:

VI.4.3) Introduction de recours

Précisions concernant les délais d'introduction de recours:

VI.4.4) Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus sur l'introduction de recours ²

Nom officiel: **Smals asbl**

Adresse postale: **avenue Fonsny 20**

Ville: **Bruxelles**

Code postal: **1060**

Pays: **Belgique**

Courriel: **tenders@Smals.be**

Téléphone:

Adresse internet: (URL)

Fax:

VI.5) Date d'envoi du présent avis: (jj/mm/aaaa) 06/03/2023

Il est de la responsabilité du pouvoir adjudicateur/de l'entité adjudicatrice de garantir le respect du droit de l'Union européenne et de la législation applicable.

¹ répéter autant de fois que nécessaire

² le cas échéant

⁴ si ces informations sont connues

²⁰ les critères pourront être évalués par ordre d'importance plutôt que par pondération

²¹ les critères pourront être évalués par ordre d'importance plutôt que par pondération; si le prix est le seul critère d'attribution, la pondération ne sera pas requise