

Cet avis sur le site TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:147184-2023:TEXT:FR:HTML>

**Belgique-Bruxelles: Centre d'appels
2023/S 050-147184**

Avis de marché

Services

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

Section I: Pouvoir adjudicateur

I.1) Nom et adresses

Nom officiel: Smals

Numéro national d'identification: 0406.798.006_22478

Adresse postale: avenue Fonsny 20

Ville: Bruxelles

Code NUTS: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale / Arr. Brussel-Hoofdstad

Code postal: 1060

Pays: Belgique

Point(s) de contact: C. Stoquart

Courriel: tenders@Smals.be

Téléphone: +32 27875898

Adresse(s) internet:

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

Adresse du profil d'acheteur: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=461356>

I.2) Informations sur la passation conjointe de 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: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=461356>

Adresse à laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues: le ou les point(s) de contact susmentionné(s)

Les offres ou les demandes de participation doivent être envoyées par voie électronique via: <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Smals-BB-001.007%2F2022-F02>

I.4) Type de pouvoir adjudicateur

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

I.5) Activité principale

Autre activité: 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.

Section II: Objet

II.1) Étendue du marché

II.1.1) Intitulé:

Overflow Centre de contact
Numéro de référence: Smals-BB-001.007/2022-F02_0

- II.1.2) **Code CPV principal**
79512000 Centre d'appels
- II.1.3) **Type de marché**
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**
Valeur hors TVA: 25 000 000.00 EUR
- II.1.6) **Information sur les lots**
Ce marché est divisé en lots: non
- II.2) **Description**
- II.2.3) **Lieu d'exécution**
Code NUTS: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale / Arr. Brussel-Hoofdstad
Lieu principal d'exécution:
Agglomération bruxelloise
- II.2.4) **Description des prestations:**
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**
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: 25 000 000.00 EUR
- II.2.7) **Durée du marché, de l'accord-cadre ou du système d'acquisition dynamique**
Durée en mois: 48
Ce marché peut faire l'objet d'une reconduction: non
- II.2.10) **Variantes**
Des variantes seront prises en considération: non
- II.2.11) **Information sur les options**
Options: non
- 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: non
- II.2.14) **Informations complémentaires**
- Section III: Renseignements d'ordre juridique, économique, financier et technique**
- III.1) **Conditions de participation**
- III.1.2) **Capacité économique et financière**

Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation

III.1.3) **Capacité technique et professionnelle**

Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation

Section IV: Procédure

IV.1) **Description**

IV.1.1) **Type de procédure**

Procédure ouverte

IV.1.3) **Information sur l'accord-cadre ou le système d'acquisition dynamique**

Le marché implique la mise en place d'un accord-cadre

Accord-cadre avec un seul opérateur

IV.1.8) **Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP)**

Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics: oui

IV.2) **Renseignements d'ordre administratif**

IV.2.2) **Date limite de réception des offres ou des demandes de participation**

Date: 22/05/2023

Heure locale: 14:00

IV.2.3) **Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés**

IV.2.4) **Langue(s) pouvant être utilisée(s) dans l'offre ou la demande de participation:**

français, néerlandais

IV.2.7) **Modalités d'ouverture des offres**

Date: 22/05/2023

Heure locale: 14:00

Section VI: Renseignements complémentaires

VI.1) **Renouvellement**

Il s'agit d'un marché renouvelable: non

VI.3) **Informations complémentaires:**

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

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

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

Nom officiel: Smals asbl
Adresse postale: avenue Fonsny 20
Ville: Bruxelles
Code postal: 1060
Pays: Belgique
Courriel: tenders@Smals.be

VI.5) **Date d'envoi du présent avis:**
06/03/2023