

Overflow Centre de contact**Bulletin des Adjudications**

Publication du Service Fédéral e-Procurement

SPF P&O - 51, rue de la Loi B-1040 Bruxelles



+32 27905200



e.proc@publicprocurement.be

www.publicprocurement.be

AVIS DE MARCHÉ**SECTION I: POUVOIR ADJUDICATEUR****I.1) NOM, ADRESSES ET POINT(S) DE CONTACT****Nom officiel:** Smals**Adresse postale:** avenue Fonsny 20

Localité/Ville: Bruxelles

Code postal: 1060

Pays: Belgique

Point(s) de contact: Smals

Téléphone: +32 27875898

À l'attention de: Christophe Stoquart

Courrier électronique (e-mail): Smals-BB-001-001-2012@Smals.be

Fax: +32 25111242

Adresse(s) internet (le cas échéant)

Adresse générale du pouvoir adjudicateur (URL):

Adresse du profil d'acheteur (URL):

Adresse auprès de laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues:

- Point(s) de contact susmentionné(s)
- Autre: veuillez compléter l'annexe A.I

Adresse auprès de laquelle le cahier des charges et les documents complémentaires (y compris des documents relatifs à un dialogue compétitif et un système d'acquisition dynamique) peuvent être obtenus:

- Point(s) de contact susmentionné(s)
- Autre: veuillez compléter l'annexe A.II

Adresse à laquelle les offres ou demandes de participation doivent être envoyées:

- Point(s) de contact susmentionné(s)
- Autre: veuillez compléter l'annexe A.III

Overflow Centre de contact

I.2) TYPE DE POUVOIR ADJUDICATEUR ET ACTIVITÉ(S) PRINCIPALE(S)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Ministère ou toute autre autorité nationale ou fédérale, y compris leurs subdivisions régionales ou locales | <input type="radio"/> Services publics généraux |
| <input type="radio"/> Agence/office national(e) ou fédéral(e) | <input type="radio"/> Défense |
| <input type="radio"/> Autorité régionale ou locale | <input type="radio"/> Ordre et sécurité publics |
| <input type="radio"/> Agence/office régional(e) ou local(e) | <input type="radio"/> Environnement |
| <input type="radio"/> Organisme de droit public | <input type="radio"/> Affaires économiques et financières |
| <input type="radio"/> Institution/agence européenne ou organisation internationale | <input type="radio"/> Santé |
| <input checked="" type="radio"/> Autre (veuillez préciser):
Smals est une association d'institutions publiques de sécurité sociale, du secteur des soins de santé et de services publics ayant 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, de manière qu'ils puissent offrir à leurs utilisateurs un service efficient et efficace. | <input type="radio"/> Logement et équipements collectifs |
| | <input type="radio"/> Protection sociale |
| | <input type="radio"/> Loisirs, culture et religion |
| | <input type="radio"/> Éducation |
| | <input type="radio"/> Autre (veuillez préciser): |

Le pouvoir adjudicateur agit pour le compte d'autres pouvoirs adjudicateurs:

- oui non

Overflow Centre de contact

SECTION II: OBJET DU MARCHÉ

II.1) DESCRIPTION

II.1.1) Intitulé attribué au marché par le pouvoir adjudicateur

Overflow Centre de contact

II.1.2) Type de marché et lieu d'exécution des travaux, de livraison des fournitures ou de prestation des services

[ne choisir qu'une seule catégorie – travaux, fournitures ou services – correspondant le mieux à l'objet spécifique de votre marché ou de votre/vos achat(s)]

<input type="radio"/> (a) Travaux <input type="radio"/> Exécution <input type="radio"/> Conception et exécution <input type="radio"/> Réalisation, par quelque moyen que ce soit, de travaux répondant aux exigences formulées par le pouvoir adjudicateur	<input type="radio"/> (b) Fournitures <input type="radio"/> Achat <input type="radio"/> Crédit-bail <input type="radio"/> Location <input type="radio"/> Location-vente <input type="radio"/> Plusieurs de ces formes	<input checked="" type="radio"/> (c) Services Catégorie de service n° 27 <i>(pour les catégories de services 1-27, se référer à l'annexe II de la directive 2004/18/CE)</i>
Lieu principal d'exécution	Lieu principal de livraison	Lieu principal de prestation Région Bruxelloise Code NUTS BE100

II.1.3) L'avis implique

- un marché public
 l'établissement d'un accord-cadre
 la mise en place d'un système d'acquisition dynamique (SAD)

II.1.4) Informations sur l'accord-cadre (le cas échéant)

<input type="radio"/> Accord-cadre avec plusieurs opérateurs Nombre <i>ou, le cas échéant, nombre maximal de participants à l'accord-cadre envisagé</i>	<input type="radio"/> Accord-cadre avec un seul opérateur
---	---

Durée de l'accord-cadre:

durée en année(s): **4** ou en mois:

Justification d'un accord-cadre dont la durée dépasse quatre ans:

Estimation de la valeur totale des acquisitions pour l'ensemble de la durée de l'accord-cadre (le cas échéant; en chiffres uniquement):	
valeur estimée hors TVA:	Monnaie:
<i>ou fourchette: entre</i> <i>et</i>	Monnaie:
Fréquence et valeur des marchés à attribuer <i>(si elles sont connues):</i>	

Overflow Centre de contact

II.1.5) Description succincte du marché ou de l'achat/des achats

Le présent marché vise des prestations de services sous forme de centre de contact regroupant plusieurs services (traitement de plaintes, appels, ...) relatives à des projets d'e-gouvernement.

Overflow Centre de contact**II.1.6) Classification CPV (vocabulaire commun pour les marchés publics)**

	Descripteur principal	Descripteur supplémentaire (le cas échéant)
Objet principal	79512000	

II.1.7) Marché couvert par l'accord sur les marchés publics (AMP)

oui non

II.1.8) Division en lots (pour fournir des précisions concernant les lots, utiliser l'annexe B autant de fois qu'il y a de lots)

oui non

Dans l'affirmative, les offres doivent être soumises pour (ne cocher qu'une seule case):

- un seul lot
 un ou plusieurs lots
 tous les lots

II.1.9) Des variantes seront prises en considération

oui non

II.2) QUANTITÉ OU ÉTENDUE DU MARCHÉ**II.2.1) Quantité ou étendue globale** (y compris, le cas échéant, tous les lots et toutes les options)

Le cas échéant, valeur estimée hors TVA (en chiffres uniquement):	Monnaie:
ou fourchette: entre et	Monnaie:

II.2.2) Options (le cas échéant)

oui non

Dans l'affirmative, description de ces options:

Les troisième et quatrième années de l'accord cadre sont optionnelles. Les conditions pour l'exercice de cette option sont reprises dans le cahier spécial des charges.

S'il est connu, calendrier prévisionnel de recours à ces options:		
en mois:	ou en jours:	(à compter de la date d'attribution du marché)
Nombre de reconductions éventuelles (le cas échéant):		
ou fourchette: entre et		
S'il est connu, dans le cas de marchés de fournitures ou de services à caractère renouvelable, calendrier prévisionnel des marchés ultérieurs:		
en mois:	ou en jours:	(à compter de la date d'attribution du marché)

II.3) DURÉE DU MARCHÉ OU DÉLAI D'EXÉCUTION

Durée en mois:	ou en jours:	(à compter de la date d'attribution du marché)
ou À compter du	(jj/mm/aaaa)	
jusqu'au	(jj/mm/aaaa)	

Overflow Centre de contact

SECTION III: RENSEIGNEMENTS D'ORDRE JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE, FINANCIER ET TECHNIQUE

III.1) CONDITIONS RELATIVES AU CONTRAT

III.1.1) Cautionnement et garanties exigés (*le cas échéant*)

Voir cahier spécial des charges

III.1.2) Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références aux textes qui les réglementent

Voir cahier spécial des charges

III.1.3) Forme juridique que devra revêtir le groupement d'opérateurs économiques attributaire du marché (*le cas échéant*)

III.1.4) L'exécution du marché est soumise à d'autres conditions particulières (*le cas échéant*)

oui non

Dans l'affirmative, description de ces conditions

Voir cahier spécial des charges.

III.2) CONDITIONS DE PARTICIPATION

III.2.1) Situation propre des opérateurs économiques, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession

Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies:

Par sa simple participation à une procédure de marché public, le candidat ou le soumissionnaire atteste sur l'honneur:

• qu'il ne se trouve pas dans l'une des situations suivantes :

o qu'il est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de concordat judiciaire, ou qu'il se trouve dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations ou réglementations nationales ;

o qu'il a fait l'aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, de concordat judiciaire ou de toute autre procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales ;

o qu'il a fait l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant force de chose jugée pour tout délit affectant sa moralité professionnelle.

• qu'il est en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale conformément aux dispositions de l'article 43bis de l'A.R. du 08/01/1996.

• qu'il a satisfait à ses obligations relatives au paiement de ses impôts et taxes selon la législation belge ou celle du pays dans lequel il est établi.

III.2.2) Capacité économique et financière

Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies:

Niveau(x) spécifique(s) minimal(aux) exigé(s)
(*le cas échéant*):

Le candidat transmettra une déclaration concernant le chiffre d'affaires total de la société et son chiffre d'affaires pour les services demandés et ce pour les trois dernières années. L'adjudicateur attire l'attention des soumissionnaires, sur le fait que les deux types de chiffre d'affaires demandés doivent être communiqués et clairement séparés.

Un candidat peut, faire valoir les capacités d'autres entités, quelle que soit la nature juridique des liens existant entre lui-même et ces entités. Il doit, dans ce cas, prouver au pouvoir adjudicateur que, pour l'exécution du marché, il disposera des moyens nécessaires par la production de l'engagement de ces entités de mettre de tels moyens à la disposition du fournisseur.

Overflow Centre de contact**III.2.3) Capacité technique**

<p>Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies:</p> <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none">• indiquera la liste des principaux services analogues effectués pendant les trois dernières années, indiquant<ul style="list-style-type: none">o le sujet traité,o le montant,o la date,o le destinataire public ou privé,o une description de la mission,o les caractéristiques de l'environnement de façon à permettre la comparaison avec celui de Smals,o les coordonnées d'une personne de contact. Smals pourra contacter certaines des références citées afin de recueillir leur expérience.• transmettra une déclaration mentionnant le nombre de personnes en charge des services demandés au moment de la candidature. <p>Le candidat transmettra la description de l'infrastructure technique de la société, des mesures qu'elle met en œuvre et les possibilités offertes permettant de garantir l'exécution du marché.</p> <p>Un candidat peut, faire valoir les capacités d'autres entités, quelle que soit la nature juridique des liens existant entre lui-même et ces entités. Il doit, dans ce cas, prouver au pouvoir adjudicateur que, pour l'exécution du marché, il disposera des moyens nécessaires par la production de l'engagement de ces entités de mettre de tels moyens à la disposition du fournisseur.</p>	<p>Niveau(x) spécifique(s) minimal(aux) exigé(s) <i>(le cas échéant)</i>:</p> <p>Les références doivent être en adéquation avec les services demandés.</p>
---	--

III.2.4) Marchés réservés *(le cas échéant)*

oui non

Le marché est réservé à des ateliers protégés

Le marché sera exécuté uniquement dans le cadre de programmes d'emplois protégés

Overflow Centre de contact

III.3) CONDITIONS PROPRES AUX MARCHÉS DE SERVICES**III.3.1) La prestation est réservée à une profession particulière**

oui non

Dans l'affirmative,référence des dispositions législatives, réglementaires ou administratives applicables:

III.3.2) Les personnes morales sont tenues d'indiquer les noms et qualifications professionnelles des membres du personnel chargés de la prestation

oui non

Overflow Centre de contact

SECTION IV: PROCÉDURE

IV.1) TYPE DE PROCÉDURE

IV.1.1) Type de procédure

<input type="radio"/> Ouverte	
<input type="radio"/> Restreinte	
<input type="radio"/> Restreinte accélérée	Justification du choix de la procédure accélérée:
<input checked="" type="radio"/> Négociée	Des candidats ont déjà été sélectionnés <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non Dans l'affirmative, indiquer les noms et adresses des opérateurs économiques déjà sélectionnés à la section VI.3) Autres informations
<input type="radio"/> Négociée accélérée	Justification du choix de la procédure accélérée:
<input type="radio"/> Dialogue compétitif	

IV.1.2) Limites concernant le nombre d'opérateurs invités à soumissionner ou à participer (procédures restreinte et négociée, dialogue compétitif)

Nombre d'opérateurs envisagé	
ou Nombre minimal envisagé	et le cas échéant, nombre maximal
Critères objectifs de limitation du nombre de candidats:	

IV.1.3) Réduction du nombre d'opérateurs durant la négociation ou le dialogue (procédure négociée, dialogue compétitif)

Recours à une procédure se déroulant en phases successives afin de réduire progressivement le nombre des solutions à discuter ou des offres à négocier

oui non

Overflow Centre de contact

IV.2) CRITÈRES D'ATTRIBUTION

IV.2.1) Critères d'attribution [cocher la ou les case(s) concernée(s)]

Prix le plus bas

ou

Offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction

des critères énoncés ci-dessous (les critères d'attribution doivent être indiqués avec leur pondération ou par ordre de priorité décroissante lorsque la pondération n'est pas possible pour des raisons démontrables)

des critères énoncés dans le cahier des charges, dans l'invitation à soumissionner ou à négocier ou encore dans le document descriptif

Critères	Pondération	Critères	Pondération
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

IV.2.2) Une enchère électronique sera effectuée

oui non

Dans l'affirmative, renseignements complémentaires sur l'enchère électronique (le cas échéant)

IV.3) RENSEIGNEMENTS D'ORDRE ADMINISTRATIF

IV.3.1) Numéro de référence attribué au dossier par le pouvoir adjudicateur (le cas échéant)

[Smals-BB-001-001/2012-EU-F02_0](#)

IV.3.2) Publication(s) antérieure(s) concernant le même marché

oui non

Dans l'affirmative,

<input type="radio"/> Avis de préinformation	<input type="radio"/> Avis sur un profil d'acheteur
Numéro d'avis au JO:	du (jj/mm/aaaa)
<input type="radio"/> Autres publications antérieures (le cas échéant)	

IV.3.3) Conditions d'obtention du cahier des charges et des documents complémentaires (sauf dans le cas d'un SAD) ou du document descriptif (dans le cas d'un dialogue compétitif)

Date limite pour la réception des demandes de documents ou pour l'accès aux documents	
Date: 17/02/2012 (jj/mm/aaaa)	Heure: 14:00
Documents payants	
<input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non	
Dans l'affirmative , prix (en chiffres uniquement):	Monnaie:
Conditions et mode de paiement:	

Overflow Centre de contact

IV.3.4) Date limite de réception des offres ou des demandes de participation

Date: 17/02/2012 (jj/mm/aaaa) Heure: 14:00

IV.3.5) Date d'envoi des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés (si elles sont connues): (dans le cas d'une procédure restreinte ou négociée et d'un dialogue compétitif)

Date: (jj/mm/aaaa)

IV.3.6) Langue(s) pouvant être utilisée(s) dans l'offre ou la demande de participation

ES	CS	DA	DE	ET	EL	EN	FR	IT	LV	LT	HU	MT	NL	PL	PT	SK	SL	FI	SV
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autre:

Overflow Centre de contact

SECTION VI: RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES**VI.1) IL S'AGIT D'UN MARCHÉ PÉRIODIQUE** *(le cas échéant)*

oui non

Dans l'affirmative, calendrier prévisionnel de publication des prochains avis:

VI.2) LE MARCHÉ S'INSCRIT DANS UN PROJET/PROGRAMME FINANCÉ PAR DES FOND COMMUNAUTAIRES

oui non

Dans l'affirmative, référence du ou des projet(s) et/ou programme(s):

VI.3) AUTRES INFORMATIONS *(le cas échéant)*

Afin de faciliter l'accès au marché, les candidats peuvent obtenir un dossier de candidature type en envoyant une demande par courrier électronique à l'adresse Smals-BB-001-001-2012@Smals.be.

VI.4) PROCÉDURES DE RECOURS**VI.4.1) Instance chargée des procédures de recours**

Nom officiel:

Adresse postale:

Localité/Ville:

Code postal:

Pays:

Téléphone:

Courrier électronique
(e-mail):

Fax:

Adresse internet (URL):

Organe chargé des procédures de médiation *(le cas échéant)*

Nom officiel:

Adresse postale:

Localité/Ville:

Code postal:

Pays:

Téléphone:

Courrier électronique
(e-mail):

Fax:

Adresse internet (URL):

VI.4.2) Introduction des recours *(veuillez remplir la rubrique VI.4.2 ou, au besoin, la rubrique VI.4.3)*

Précisions concernant le(s) délai(s) d'introduction des recours:

Overflow Centre de contact

VI.4.3) Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours

Nom officiel:

Adresse postale:

Localité/Ville:

Code postal:

Pays:

Téléphone:

Courrier électronique
(e-mail):

Fax:

Adresse internet (URL):

VI.5) DATE D'ENVOI DU PRÉSENT AVIS:

11/01/2012 (jj/mm/aaaa)