

Overflow Contactcenter**Bulletin der Aanbestedingen**

Publicatieblad van de Federale Dienst e-Procurement

FOD P&O – Wetstraat, 51 B-1040 Brussel



+32 27905200



e.proc@publicprocurement.be

www.publicprocurement.be

AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT**AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST****I.1) NAAM, ADRESSEN EN CONTACTPUNT(EN)**

Officiële benaming:	Smals		
Postadres:	Fonsnylaan 20		
Plaats:	Brussel	Postcode:	1060
Land:	België		
Contactpunt(en):	Smals	Tel.:	+32 27875898
T.a.v.:	Christophe Stoquart		
E-mail:	Smals-BB-001-001-2012@Smals.be	Fax:	+32 25111242

Internetadres(sen) (indien van toepassing)Adres van de aanbestedende dienst (*URL*):Adres van het kopersprofiel (*URL*):**Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op het volgende adres:** Zelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en) Ander: bijlage A.I invullen**Bestek en aanvullende documenten (zoals documenten voor een concurrentiegerichte dialoog en een dynamisch aankoopstelsel) zijn verkrijgbaar op:** Zelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en) Ander: bijlage A.II invullen**Inschrijvingen of deelnemingsaanvragen moeten worden gericht aan:** Zelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en) Ander: bijlage A.III invullen

Overflow Contactcenter

I.2) TYPE AANBESTEDENDE DIENST EN HOOFDACTIVITEIT OF -ACTIVITEITEN

- Ministerie of andere nationale of federale instantie, met de regionale of plaatselijke onderverdelingen ervan
- Nationaal of federaal agentschap/bureau
- Regionale of plaatselijke instantie
- Regionaal of plaatselijk agentschap/bureau
- Publiekrechtelijke instelling
- Europese instelling/Europees agentschap of internationale organisatie
- Andere (*specificeren*):
van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van de overheidsdiensten die de opdracht heeft de actoren van de sociale sector, de gezondheidszorg en de overheid proactief en op duurzame wijze te ondersteunen en te begeleiden bij hun informatiebeheer, zodat zij aan hun gebruikers een effectieve en efficiënte dienstverlening kunnen verstrekken.
- Algemene overheidsdiensten
- Defensie
- Openbare orde en veiligheid
- Milieu
- Economische en financiële zaken
- Gezondheid
- Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen
- Sociale bescherming
- Recreatie, cultuur en godsdienst
- Onderwijs
- Andere (*specificeren*):

De aanbestedende dienst koopt aan namens andere aanbestedende diensten::

- ja neen

Overflow Contactcenter

AFDELING II: VOORWERP VAN DE OPDRACHT

II.1) BESCHRIJVING

II.1.1) Door de aanbestedende dienst aan de opdracht gegeven benaming

Overflow Contactcenter

II.1.2) Type opdracht en plaats van uitvoering van de werken, levering van de goederen of verlening van de diensten

(Kies slechts 1 categorie – werken, leveringen of diensten – die het best overeenkomt met het voorwerp van uw opdracht of aankoop/aankopen)

<input type="radio"/> a) Werken <input type="radio"/> Uitvoering <input type="radio"/> Ontwerp en uitvoering <input type="radio"/> Uitvoering ongeacht met welke middelen in overeenstemming met de door de aanbestedende diensten opgegeven vereisten	<input type="radio"/> b) Leveringen <input type="radio"/> Aankoop <input type="radio"/> Leasing <input type="radio"/> Huur <input type="radio"/> Huurkoop <input type="radio"/> Een combinatie daarvan	<input checked="" type="radio"/> c) Diensten Categorie diensten nr. 27 <i>(Zie voor de dienstencategorieën 1-27, bijlage II bij Richtlijn 2004/18/EG)</i>
Belangrijkste plaats van uitvoering van de werken	Belangrijkste plaats van levering	Belangrijkste plaats van dienstverlening Brussels gewest NUTS-code: BE100

II.1.3) De aankondiging betreft

- Een overheidsopdracht
 De opstelling van een raamovereenkomst
 De instelling van een dynamisch aankoopstelsel (DAS)

II.1.4) Inlichtingen over een raamovereenkomst (indien van toepassing)

<input type="radio"/> Raamovereenkomst met verschillende ondernemingen Aantal <i>OF, indien van toepassing, maximaal aantal deelnemers aan de beoogde raamovereenkomst</i>	<input type="radio"/> Raamovereenkomst met 1 onderneming
--	--

Looptijd van de raamovereenkomst:

Periode in jaren: 4 of maand(en):

Motivering voor een raamovereenkomst van meer dan 4 jaar:

Geraamde totale waarde van de aankopen voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst (indien van toepassing; alleen cijfers geven):	
Geraamde waarde zonder btw:	Munt:
<i>OF</i> tussen en	Munt:
Frequentie en waarde van de te gunnen opdrachten (indien bekend):	

Overflow Contactcenter

II.1.5) Korte beschrijving van de opdracht of de aankoop/aankopen

Deze opdracht beoogt dienstverleningen onder de vorm van een contactcenter dat meerdere diensten aanbiedt (verwerking van klachten, oproepen,...) met betrekking tot e-governmentprojecten.

Overflow Contactcenter**II.1.6) CPV-classificatie (Gemeenschappelijke woordenlijst overheidsopdrachten)**

	Hoofdcategorieën	Subcategorieën (indien van toepassing)
Hoofdopdracht	79512000	

II.1.7) Opdracht valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)

ja neen

II.1.8) Verdeling in percelen (voor inlichtingen over percelen, per perceel 1 exemplaar van bijlage B gebruiken)

ja neen

Zo ja, moeten inschrijvingen worden ingediend voor (1 vakje aankruisen):

- 1 perceel
 1 of meerdere percelen
 alle percelen

II.1.9) Varianten worden geaccepteerd

ja neen

II.2) HOEVEELHEDEN OF OMVANG VAN DE OPDRACHT**II.2.1) Totale hoeveelheid of omvang** (indien van toepassing inclusief alle percelen en opties)

Indien bekend, geraamde waarde zonder btw (alleen cijfers):	Munt:
OF tussen en	Munt:

II.2.2) Opties (indien van toepassing)

ja neen

Zo ja, beschrijving van deze opties:

Het derde en vierde jaar van de raamovereenkomst zijn optioneel. De voorwaarden voor de uitoefening van deze optie zijn in het bijzonder bestek vermeld.

Indien bekend, voorlopig tijdschema voor de uitoefening van deze opties:		
in maanden:	of dagen:	(vanaf de gunning van de opdracht)
Aantal mogelijke verlengingen (indien van toepassing):	of tussen	en
Indien bekend, in geval van verlengbare opdrachten voor leveringen of diensten, geraamd tijdsbestek voor verdere opdrachten:		
in maanden:	of dagen:	(vanaf de gunning van de opdracht)

II.3) LOOPTIJD OF UITVOERINGSTERMIJN VAN DE OPDRACHT

Periode in maanden:	of dagen:	(vanaf de gunning van de opdracht)
OF Aanvang	(dd/mm/jjjj)	
Voltooiing	(dd/mm/jjjj)	

Overflow Contactcenter

AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

III.1) VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

III.1.1) Verlangde borgsommen en waarborgen *(indien van toepassing)*

[Zie bijzonder bestek](#)

III.1.2) Belangrijkste financierings- en betalingsvoorwaarden en/of verwijzing naar de voorschriften dienaangaande

[Zie bijzonder bestek](#)

III.1.3) De vereiste rechtsvorm van de combinatie van ondernemers waaraan de opdracht wordt gegund *(indien van toepassing)*

III.1.4) Andere bijzondere voorwaarden voor de uitvoering van de opdracht *(indien van toepassing)*

ja neen

Zo ja, beschrijving van de bijzondere voorwaarden

[Zie bijzonder bestek](#)

III.2) VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

III.2.1) Persoonlijke situatie van ondernemers, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

[Door deel te nemen aan een overheidsopdrachtenprocedure, verklaart de kandidaat of inschrijver op zijn erewoord:](#)

• dat hij:

o zich niet in één van de volgende toestanden bevindt: faillissement, vereffening, stopzetting van activiteiten, gerechtelijk akkoord, of in een soortgelijke toestand die voortvloeit uit een gelijkaardige procedure voorzien in de nationale wetgevingen of regelgevingen;

o niet het faillissement heeft aangevraagd of het voorwerp vormt van een procedure tot vereffening, gerechtelijk akkoord of een andere gelijkaardige procedure die bestaat in de nationale wetgevingen en regelgevingen;

o niet het voorwerp heeft uitgemaakt van een veroordeling door een vonnis dat kracht van gewijsde heeft gekregen voor elk misdrijf dat zijn beroepsmoraal aantast;

• dat hij in regel is wat betreft zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van de sociale zekerheidsbijdragen in overeenstemming met de bepalingen van artikel 69bis van het KB van 08/01/1996;

• dat hij heeft voldaan aan zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van zijn belastingen en taksen volgens de Belgische wetgeving of die van het land waar hij gevestigd is.

III.2.2) Economische en financiële draagkracht

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

[De inschrijver dient een verklaring te bezorgen betreffende de totale omzet van de onderneming en haar omzet voor de gevraagde diensten en dit voor de laatste drie jaar. De aanbestedende dienst vestigt de aandacht van de inschrijvers op het feit dat de twee gevraagde types omzet moeten worden meegedeeld en duidelijk moeten worden gescheiden.](#)

[Een inschrijver kan zich beroepen op de capaciteiten van andere entiteiten, ongeacht de juridische aard van de banden die bestaan tussen hemzelf en deze entiteiten. Hij moet in dit geval aan de aanbestedende dienst bewijzen dat hij voor de uitvoering van de opdracht over de nodige middelen zal beschikken door de verbintenis voor te leggen waarin deze entiteiten](#)

Eventueel vereiste minimumeisen

(indien van toepassing):

Overflow Contactcenter

verklaren dat zij deze middelen ter beschikking zullen stellen van de leverancier.

III.2.3) Vakbekwaamheid

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

De kandidaat dient:

o de lijst op te geven van de voornaamste analoge diensten uitgevoerd tijdens de laatste drie jaar, met vermelding van

o het bedrag,

o de datum,

o de publieke of private bestemming,

o een beschrijving van de opdracht,

o de gegevens van een contactpersoon. Smals kan contact opnemen met sommige van de geciteerde referenties om te peilen naar hun ervaring.

o een verklaring te bezorgen met daarin het aantal personen dat instaat voor de gevraagde diensten op het moment van de kandidatuur.

De kandidaat dient een beschrijving te bezorgen van de technische infrastructuur van de onderneming, van de maatregelen die zij neemt en de mogelijkheden die zij biedt om de uitvoering van de opdracht te kunnen garanderen.

Een kandidaat kan zich beroepen op de capaciteiten van andere entiteiten, ongeacht de juridische aard van de banden die bestaan tussen hemzelf en deze entiteiten. Hij moet in dit geval aan de aanbestedende dienst bewijzen dat hij voor de uitvoering van de opdracht over de nodige middelen zal beschikken door de verbintenis voor te leggen waarin deze entiteiten verklaren dat zij deze middelen ter beschikking zullen stellen van de leverancier.

Eventueel vereiste minimumeisen

(indien van toepassing):

De referenties moeten afgestemd zijn op de gevraagde diensten.

III.2.4) Voorbehouden opdrachten (indien van toepassing)

ja neen

De opdracht is bestemd voor sociale werkplaatsen

De uitvoering van de opdracht is beperkt tot het kader van de programma's voor beschermde arbeid

Overflow Contactcenter

III.3) VOORWAARDEN BETREFFENDE EEN OPDRACHT VOOR DIENSTVERLENING**III.3.1) Het verrichten van de dienst is aan een bepaalde beroepsgroep voorbehouden**

ja neen

Zo ja, verwijzen naar de toepasselijke wettelijke of bestuursrechtelijke bepaling:

III.3.2) Rechtspersonen moeten de namen en beroepskwalificaties opgeven van het personeel dat met de uitvoering van de dienstverleningsopdracht wordt belast

ja neen

Overflow Contactcenter

AFDELING IV: PROCEDURE

IV.1) TYPE PROCEDURE

IV.1.1) Type procedure

<input type="radio"/> Openbaar	
<input type="radio"/> Niet-openbaar	
<input type="radio"/> Versneld niet-openbaar	Motivering voor het gebruik van een versnelde procedure:
<input checked="" type="radio"/> Onderhandeling	De gegadigden zijn reeds geselecteerd <input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> neen Zo ja, naam en adres opgeven van ondernemers die reeds zijn geselecteerd overeenkomstig afdeling VI.3) <i>Nadere inlichtingen</i>
<input type="radio"/> Versnelde onderhandelingsprocedure	Motivering voor het gebruik van een versnelde procedure:
<input type="radio"/> Concurrentiegerichte dialoog	

IV.1.2) Beperkingen op het aantal ondernemingen dat verzocht wordt in te schrijven of deel te nemen *(niet-openbare procedures en onderhandelingsprocedures, concurrentiegerichte dialoog)*

Beoogd aantal ondernemingen
OF Beoogd minimaal aantal _____ en , <i>indien van toepassing</i> , maximaal aantal _____
Objectieve criteria voor de selectie van het beperkt aantal gegadigden:

IV.1.3) Beperking van het aantal ondernemingen tijdens de onderhandeling of de dialoog *(onderhandelingsprocedure, concurrentiegerichte dialoog)*

Gebruikmaking van een procedure in achtereenvolgende fasen waarbij geleidelijk het aantal te bespreken oplossingen of ter onderhandeling openstaande inschrijvingen wordt beperkt

ja neen

Overflow Contactcenter

IV.2) GUNNINGSCRITERIA

IV.2.1) Gunningscriteria (het/de desbetreffende vakje(s) aankruisen)

Laagste prijs

OF

Economisch meest voordelige inschrijving, gelet op

de onderstaande criteria (de gunningscriteria moeten worden vermeld met hun weging of in afnemende volgorde van belangrijkheid wanneer om aantoonbare redenen geen weging mogelijk is)

de in het bestek, in de uitnodiging tot inschrijving of tot onderhandeling of de in het beschrijvende document vermelde criteria

Criteria	Weging	Criteria	Weging
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

IV.2.2) Er wordt gebruikgemaakt van een elektronische veiling

ja neen

Zo ja, nadere inlichtingen over de elektronische veiling (indien van toepassing)

IV.3) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN

IV.3.1) Referentienummer van het dossier bij de aanbestedende dienst (indien van toepassing)

Smals-BB-001-001/2012-EU-F02_0

IV.3.2) Eerdere aankondigingen betreffende dezelfde opdracht

ja neen

Zo ja,

<input type="radio"/> Vooraankondiging	<input type="radio"/> Aankondiging via een kopersprofiel
Nummer van de aankondiging in het PB:	van (dd/mm/jjjj)
<input type="radio"/> Andere eerdere aankondigingen (indien van toepassing)	

IV.3.3) Voorwaarden voor de verkrijging van bestekken en aanvullende documenten (behalve voor een DAS) of een beschrijvend document (in geval van een concurrentiegerichte dialoog)

Termijn voor ontvangst van aanvragen voor documenten of voor toegang tot documenten	
Datum: 17/02/2012(dd/mm/jjjj)	Tijdstip: 14:00
Tegen betaling verkrijgbare documenten	
<input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> neen	
Zo ja , prijs (alleen cijfers):	Munt:
Betalingstermijnen en -methode:	

Overflow Contactcenter

IV.3.4) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

Datum: 17/02/2012(dd/mm/jjjj) Tijdstip: 14:00

IV.3.5) Datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden (indien bekend): (in het geval van niet-openbare procedures en onderhandelingsprocedures, en concurrentiegerichte dialoog)

Datum: (dd/mm/jjjj)

IV.3.6) Taal of talen die mogen worden gebruikt bij inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

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"/>

Ander:

Overflow Contactcenter

AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN**VI.1) PERIODIEKE OPDRACHT** *(indien van toepassing)*

ja neen

Zo ja, tijdstip waarop naar verwachting nieuwe aankondigingen worden bekendgemaakt:

VI.2) DE OPDRACHT HOUDT VERBAND MET EEN PROJECT EN/OF EEN PROGRAMMA DAT MET MIDDELEN VAN DE GEMEENSCHAP WORDT GEFINANCIERD

ja neen

Zo ja, verwijzen naar project(en) en/of programma('s):

VI.3) NADERE INLICHTINGEN *(indien van toepassing)*

Om de opdracht makkelijker toegankelijk te maken, kunnen de kandidaten een standaard kandidatuursdossieraanvragen op het e-mailadres Smals-BB-001-001-2012@Smals.be

VI.4) BEROEPSPROCEDURES**VI.4.1) Voor beroepsprocedures bevoegde instantie**

Officiële benaming:

Postadres:

Plaats:

Postcode:

Land:

Tel.

E-mail:

Fax

Internetadres (URL):

Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie *(indien van toepassing)*

Officiële benaming:

Postadres:

Plaats:

Postcode:

Land:

Tel.

E-mail:

Fax

Internetadres (URL):

VI.4.2) Instellen van beroep *(rubriek VI.4.2 invullen OF, indien nodig, rubriek VI.4.3)*

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor het instellen van een beroep:

Overflow Contactcenter

VI.4.3) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen

Officiële benaming:

Postadres:

Plaats:

Postcode:

Land:

Tel.

E-mail:

Fax

Internetadres (URL):

VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING:

11/01/2012 (dd/mm/jjjj)