

Deze aankondiging op de TED-website: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:12182-2012:TEXT:NL:HTML>

**B-Brussel: Telefonisch informatiecentrum
2012/S 8-012182**

Aankondiging van een opdracht

Diensten

Richtlijn 2004/18/EG

Afdeling I: Aanbestedende dienst

I.1) Naam, adressen en contactpunt(en)

Smals
Fonsnylaan 20
Contactpunt(en): Smals
Ter attentie van: Christophe Stoquart
1060 Brussel
BELGIË
Telefoon: +32 27875898
E-mail: Smals-BB-001-001-2012@Smals.be
Fax: +32 25111242

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op het volgende adres: Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

Bestek en aanvullende documenten (zoals documenten voor een concurrentiegerichte dialoog en een dynamisch aankoopstelsel) zijn verkrijgbaar op: Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend bij: Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

I.2) Soort aanbestedende dienst

Andere: van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van de overheid diensten 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.

I.3) Hoofdactiviteit

I.4) Gunning van de opdracht namens andere aanbestedende diensten

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

Diensten
Dienstencategorie nr 27: Andere diensten

Belangrijkste plaats van uitvoering van de werken, levering van de goederen of verlening van de diensten:
Brussels gewest.
NUTS-code BE100

II.1.3) **Inlichtingen over de overheidsopdracht, de raamovereenkomst of het dynamisch aankoopstelsel (DAS)**

De aankondiging betreft de opstelling van een raamovereenkomst

II.1.4) **Inlichtingen over de raamovereenkomst**
Looptijd van de raamovereenkomst

Jaar/jaren: 4

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.

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

79512000

II.1.7) **Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)**

II.1.8) **Percelen**

Verdeling in percelen: neen

II.1.9) **Inlichtingen over varianten**

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2) **Hoeveelheid of omvang van de opdracht**

II.2.1) **Totale hoeveelheid of omvang:**

II.2.2) **Inlichtingen over opties**

Opties: 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.

II.2.3) **Inlichtingen over verlengingen**

II.3) **Duur van of uiterste termijn voor de voltooiing van de opdracht**

Afdeling III: Juridische, economische, financiële en technische inlichtingen

III.1) **Voorwaarden met betrekking tot de opdracht**

III.1.1) **Verlangde borgsommen en waarborgen:**

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:**

III.1.4) **Ander bijzondere voorwaarden**

De uitvoering van de opdracht is aan bepaalde voorwaarden onderworpen: 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:

— 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,

— 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,

— 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 8.1.1996,

— 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 3 jaar. De aanbestedende dienst vestigt de aandacht van de inschrijvers op het feit dat de 2 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 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:

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

— de datum,

— de publieke of private bestemming,

— een beschrijving van de opdracht,

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

— 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.

Eventuele minimumeisen:

De referenties moeten afgestemd zijn op de gevraagde diensten.

III.2.4) **Informatie over voorbehouden opdrachten**

III.3) **Voorwaarden betreffende een opdracht voor dienstverlening**

III.3.1) **Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep**

III.3.2) **Met de uitvoering van de dienstverleningsopdracht belast personeel**

Afdeling IV: Procedure

IV.1) **Type procedure**

IV.1.1) **Type procedure**

Onderhandeling

Sommige gegadigden zijn reeds geselecteerd (indien van toepassing in het kader van bepaalde soorten onderhandelingsprocedures) neen

IV.1.2) **Beperkingen op het aantal ondernemingen dat verzocht wordt in te schrijven of deel te nemen**

IV.1.3) **Beperking van het aantal ondernemingen tijdens de onderhandeling of de dialoog**

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

IV.2) **Gunningscriteria**

IV.2.1) **Gunningscriteria**

Economisch meest voordelige inschrijving, gelet op de in het bestek, in de uitnodiging tot inschrijving of tot onderhandeling of de in het beschrijvende document vermelde criteria

IV.2.2) **Inlichtingen over de elektronische veiling**

Er wordt gebruik gemaakt van een elektronische veiling: neen

IV.3) **Administratieve inlichtingen**

IV.3.1) **Referentienummer van het dossier bij de aanbestedende dienst:**

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

IV.3.2) **Eerdere bekendmaking(en) betreffende dezelfde opdracht**

neen

IV.3.3) **Voorwaarden voor de verkrijging van het bestek en aanvullende stukken of het beschrijvende document**

Termijn voor ontvangst van aanvragen voor documenten of voor toegang tot documenten: 17.2.2012 - 14:00
Tegen betaling verkrijgbare documenten: neen

IV.3.4) **Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen**

17.2.2012 - 14:00

IV.3.5) **Datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden**

IV.3.6) **Taal of talen die mogen worden gebruikt bij inschrijvingen of verzoeken tot deelneming**

French. Nederlands.

IV.3.7) **Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen**

IV.3.8) **Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend**

Afdeling VI: Aanvullende inlichtingen

VI.1) **Inlichtingen over periodiciteit**

VI.2) **Inlichtingen over middelen van de Europese Unie**

De opdracht houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de Europese Unie wordt gefinancierd: neen

VI.3) **Nadere inlichtingen**

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**

VI.4.2) **Instellen van beroep**

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

VI.5) **Datum van verzending van deze aankondiging:**

11.1.2012