

Plateforme de communication**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 Code d'identification national:
Adresse postale: avenue Fonsny 20
Localité/Ville: Bruxelles Code postal: 1060
Pays: Belgique Téléphone: +32 27875898
Point(s) de contact: Smals
À l'attention de: Christophe Stoquart
Courrier électronique (e-mail): Smals-BB-001-005-2013@smals.be Fax: +32 25111242

Adresse(s) internet (le cas échéant)

Adresse générale du pouvoir adjudicateur (URL):

Adresse du profil d'acheteur (URL):

Accès électronique à l'information (URL):

Soumission des offres et des demandes de participation par voie électronique (URL):

Adresse auprès de laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues

- auprès du ou des points de contact susmentionnés
 Autre: (compléter l'annexe A.I)

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

- auprès du ou des points de contact susmentionnés
 Autre: (compléter l'annexe A.II)

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

- auprès du ou des points de contact susmentionnés
 Autre: (compléter l'annexe A.III)

I.2) TYPE DE POUVOIR ADJUDICATEUR (dans le cas d'un avis publié par un 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: (veuillez préciser)

Plateforme de communication

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.

I.3) ACTIVITÉ PRINCIPALE (dans le cas d'un avis publié par un pouvoir adjudicateur)

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

I.4) ATTRIBUTION DE MARCHÉ POUR LE COMPTE D'AUTRES POUVOIRS ADJUDICATEURS

Le pouvoir adjudicateur agit pour le compte d'autres pouvoirs adjudicateurs: oui non
(si oui, des informations supplémentaires sur ces pouvoirs adjudicateurs peuvent être fournies à l'annexe A)

Plateforme de communication

SECTION II: OBJET DU MARCHÉ

II.1) DESCRIPTION

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

Plateforme de communication

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

(Ne choisir qu'une seule catégorie – travaux, fournitures ou services – correspondant le plus à l'objet spécifique de votre marché ou de vos achats)

<input type="radio"/> Travaux <input type="checkbox"/> Exécution <input type="checkbox"/> Conception et exécution <input type="checkbox"/> Exécution, par quelque moyen que ce soit, de travaux répondant aux exigences spécifiées par le pouvoir adjudicateur	<input type="radio"/> 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"/> Services Catégorie de services n°: 7 <i>Voir l'annexe C1 pour les catégories de services</i>
Lieu principal d'exécution des travaux, de livraison des fournitures ou de prestation des services: Région Bruxelloise		
Code NUTS: BE100		

II.1.3) Information sur le marché public, l'accord-cadre ou le système d'acquisition dynamique

- L'avis concerne un marché public
 L'avis concerne la mise en place d'un système d'acquisition dynamique (SAD)
 L'avis concerne la mise en place d'un accord-cadre

II.1.4) Information 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 checked="" type="radio"/> Accord-cadre avec un seul opérateur
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

Durée de l'accord-cadre

Durée en années: 4

ou en mois:

Justification d'un accord-cadre dont la durée dépasse la durée maximale de sept 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>	

Plateforme de communication

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

Le présent marché vise un accord-cadre en vue de la maintenance de l'infrastructure Genesys actuelle et de l'acquisition éventuelle des licences et du support (installation, maintenance) pour le développement de la plateforme Contact Center de Smals construit autour du software Genesys.

Plateforme de communication

II.1.6 Classification CPV (vocabulaire commun pour les marchés publics)

	Descripteur principal	Descripteur supplémentaire (le cas échéant)
Objet principal	32429000	

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, en chiffres uniquement) Valeur hors TVA:	Monnaie:
ou fourchette: entre et	Monnaie:

II.2.2 Information sur les options (le cas échéant)

Options oui non

(si oui) description de ces options:

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

(si elles sont connues) calendrier prévisionnel de l'exercice de ces options:

en mois: ou en jours: (à compter de la date d'attribution du marché)

II.2.3 Reconduction (le cas échéant)

Ce marché peut faire l'objet d'une reconduction oui non

Nombre de reconductions éventuelles: (si elles sont connues) ou fourchette: entre et

(si elles sont connues) dans le cas de marchés de fournitures ou de services susceptibles d'être reconduits, 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 Début	(jj/mm/aaaa)	
Fin	(jj/mm/aaaa)	

Plateforme de communication

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)

Voir cahier spécial des charges

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 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 69bis 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

<p>Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies:</p> <p>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 candidats, sur le fait que les deux types de chiffre d'affaires demandés doivent être communiqués et clairement séparés.</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 qu'il disposera des moyens nécessaires pour l'exécution du marché 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) (le cas échéant):</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Plateforme de communication**III.2.3) Capacité technique**

<p>Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies:</p> <p>Le soumissionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none">• Indiquera la liste des principaux services analogues effectués au cours des trois dernières années, indiquant :<ul style="list-style-type: none">- le nom du projet,- leurs destinataires publics ou privés,- les coordonnées d'une personne de contact,- la date,- le montant,- la description du marché,- la description de l'exécution en pratique du marché,- la description des mesures prises pour garantir la qualité,• une déclaration mentionnant les effectifs moyens annuels en rapport avec le présent marché au moment de la soumission de l'offre.• décrira l'infrastructure technique de sa société, des mesures qu'elle met en œuvre et les possibilités offertes permettant de garantir l'exécution du marché; <p>Un candidat peut, par lot, 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>Le nombre moyen de techniciens, en Belgique, employés par le soumissionnaire et en charge du support et de la maintenance doit être supérieur ou égal à 5 personnes au moment de la remise de l'offre.</p> <p>Le soumissionnaire apportera la preuve de son partenariat avec Genesys.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

- Le marché est réservé à des ateliers protégés
- Le marché sera exécuté uniquement dans le cadre de programmes d'emplois protégés

Plateforme de communication

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

Plateforme de communication**SECTION IV: PROCÉDURE****IV.1) TYPE DE PROCÉDURE****IV.1.1) Type de procédure**

<input checked="" type="radio"/> Ouverte	
<input type="radio"/> Restreinte	
<input type="radio"/> Restreinte accélérée	Justification du choix de la procédure accélérée:
<input type="radio"/> Négociée	Des candidats ont déjà été sélectionnés <input type="radio"/> oui <input 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	

Plateforme de communication

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-001.005/2013-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 20/08/2013 (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:	

Plateforme de communication

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

Date 20/08/2013 (jj/mm/aaaa) Heure 14:00

IV.3.6) LANGUE(S) POUVANT ÊTRE UTILISÉE(S) DANS L'OFFRE OU LA DEMANDE DE PARTICIPATION Toutes les langues officielles de l'UE Langue(s) officielle(s) de l'UE**ES CS DA DE ET EL EN FR IT LV LT HU MT NL PL PT SK SL FI SV** Autre:**IV.3.7) Délai minimum pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre (procédure ouverte)**

Jusqu'au: (jj/mm/aaaa)

ou Durée en mois: 6

ou en jours: (à compter de la date limite de réception des offres)

IV.3.8) Modalités d'ouverture des offres

Date 20/08/2013 (jj/mm/aaaa) Heure 14:00

Lieu (le cas échéant): Avenue Fonsny 20, 1060 Bruxelles

Personnes autorisées à assister à l'ouverture des offres (le cas échéant) oui non

Seuls les soumissionnaires ayant remis une offre ou leurs délégués seront admis à la séance d'ouverture des offres.

Plateforme de communication

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 FONDS COMMUNAUTAIRES

oui non

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

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

Le cahier spécial des charges peut être :

- demandé via l'adresse suivante : Smals-BB-001-005-2013@Smals.be;

- téléchargé en cliquant le document 'Cdc Communicatieplatform def' qui se trouve dans la rubrique 'Documents' dans cet avis de marché sur e-notification (<https://enot.publicprocurement.be>).

Les questions éventuelles des soumissionnaires seront posées par mail à l'attention de Monsieur C. Stoquart, seule l'adresse Smals-BB-001-005-2013@Smals.be peut être utilisée. Les questions seront reçues par Smals au plus tard le 12 juillet 2013.

Les réponses aux questions reçues seront envoyées par mail le 23 juillet 2013 à tous les candidats ayant fait la demande du cahier spécial des charges à l'adresse Smals-BB-001-005-2013@Smals.be. Les réponses seront également disponibles dans la rubrique 'Documents' dans l'avis de marché de ce cahier spécial des charges sur e-notification (<https://enot.publicprocurement.be>).

Smals a entamé cette procédure de marchés publics afin de placer ce marché pour son propre besoin.

Néanmoins, en tant qu'autorité adjudicatrice, Smals agit, pour ce marché, comme centrale de marchés au sens de l'article 2, 4° de la loi relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services du 15/06/2006 et ce, vis-à-vis de toutes les autorités adjudicatrices fédérales de droit public, de Smals ainsi que des membres (et des membres des membres) de Smals (actuels et futurs).

Pour relever de la notion d'autorité adjudicatrice fédérale de droit public, une autorité doit :

- être une autorité adjudicatrice, c'est-à-dire une autorité dont les accords qu'elle conclut avec des tiers pour l'acquisition de travaux, de fournitures ou de services tombent en principe dans le champ d'application de la législation des marchés publics (loi du 24 décembre 1993 relative aux marchés publics et loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics) ;

- être une autorité adjudicatrice de droit public, c'est-à-dire une autorité adjudicatrice créée par ou en vertu d'une législation particulière ;

- être une autorité adjudicatrice fédérale de droit public, c'est-à-dire une autorité adjudicatrice de droit public créée par ou en vertu d'une législation fédérale particulière.

Un aperçu des autorités adjudicatrices qui sont membres de Smals est disponible sur le site www.smals.be.

La remise d'une offre implique l'accord du candidat/soumissionnaire quant à la possibilité pour les autorités adjudicatrices susmentionnés de placer, en cas d'attribution, des marchés fondés sur cet accord-cadre auprès de ce dernier.

Dans tous les cas et à l'égard de tous les intéressés, la responsabilité de Smals se limite exclusivement à l'exécution correcte d'une procédure de marchés publics et, le cas échéant, à la décision d'attribution prise par elle. Les éventuels marchés fondés sur cet accord-cadre qui, conformément à ce qui est décrit ci-dessus, seront placés directement par un tiers (c'est-à-dire une autre autorité adjudicatrice que Smals) auprès d'un soumissionnaire choisi, seront placés et exécutés selon les mêmes modalités que celles applicables aux marchés fondés sur cet accord-cadre, placés par Smals.

Cela vaut sans préjudice des modalités qui peuvent être adaptées par le tiers, exclusivement à cause des conséquences pratiques du placement par ce tiers et de l'exécution pour ce tiers (Ex. : la place de la livraison, la personne en charge du contrôle, ...).

Afin de permettre à Smals de prendre connaissance de l'application de cette disposition, le soumissionnaire choisi transmettra à Smals, à la fin de chaque trimestre, un récapitulatif des marchés fondés sur cet accord-cadre passés directement par des tiers.

Ce récapitulatif reprendra l'identité du donneur d'ordre, l'objet du marché fondé sur cet accord-cadre, le montant de la commande et la date de livraison.

Le soumissionnaire choisi accordera sa collaboration à chaque demande d'information complémentaire émanant de Smals et concernant ces marchés fondés sur l'accord-cadre.

Plateforme de communication

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:

Plateforme de communication

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:

25/06/2013 (jj/mm/aaaa)