

Cet avis sur le site TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:213086-2013:TEXT:FR:HTML>

**B-Bruxelles: Matériel de réseau téléphonique
2013/S 124-213086**

Avis de marché

Services

Directive 2004/18/CE

Section I: Pouvoir adjudicateur

I.1) Nom, adresses et point(s) de contact

Smals
Avenue Fonsny 20
Point(s) de contact: Smals
À l'attention de: Christophe Stoquart
1060 Bruxelles
BELGIQUE
Téléphone: +32 27875898
E-mail: Smals-BB-001-005-2013@smals.be
Fax: +32 25111242

Adresse auprès de laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues: auprès du ou des points de contact susmentionnés

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

Adresse à laquelle les offres ou demandes de participation doivent être envoyées: auprès du ou des points de contact susmentionnés

I.2) Type de pouvoir adjudicateur

Autre: 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'État dans leur gestion de l'information, de manière qu'ils puissent offrir à leurs utilisateurs un service efficient et efficace.

I.3) Activité principale

I.4) Attribution de marché pour le compte d'autres pouvoirs adjudicateurs

Section II: Objet du marché

II.1) Description

II.1.1) Intitulé attribué au contrat par le pouvoir adjudicateur:

Plateforme de communication.

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

Services
Catégorie de services n° 7: Services informatiques et services connexes
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 la mise en place d'un accord-cadre

II.1.4) Information sur l'accord-cadre

Accord-cadre avec un seul opérateur

Durée de l'accord-cadre

Durée en années: 4

II.1.5) Description succincte du marché ou de l'acquisition/des acquisitions

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.

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

32429000

II.1.7) Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP)

II.1.8) Lots

Division en lots: non

II.1.9) Variantes

Des variantes seront prises en considération: non

II.2) Quantité ou étendue du marché

II.2.1) Quantité ou étendue globale:

II.2.2) Information sur les options

Options: 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.

II.2.3) Reconduction

II.3) Durée du marché ou délai d'exécution des travaux

Section III: Renseignements d'ordre juridique, économique, financier et technique

III.1) Conditions relatives au contrat

III.1.1) Cautionnement et garanties exigés:

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:

Voir cahier spécial des charges.

III.1.4) Autres conditions particulières

L'exécution du marché est soumise à des conditions particulières: oui
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 8.1.1996.
- 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: 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.

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.

III.2.3) **Capacité technique**

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

Le soumissionnaire :

- Indiquera la liste des principaux services analogues effectués au cours des trois dernières années, indiquant :
 - 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;

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.

Niveau(x) spécifique(s) minimal(aux) exigé(s):

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.
Le soumissionnaire apportera la preuve de son partenariat avec Genesys.

III.2.4) **Informations sur les marchés réservés**

III.3) **Conditions propres aux marchés de services**

III.3.1) **Information relative à la profession**

III.3.2) **Membres du personnel responsables de l'exécution du service**

Section IV: Procédure

IV.1) **Type de procédure**

IV.1.1) **Type de procédure**

Ouverte

IV.1.2) **Limites concernant le nombre d'opérateurs invités à soumissionner ou à participer**

IV.1.3) **Réduction du nombre d'opérateurs durant la négociation ou le dialogue**

IV.2) **Critères d'attribution**

IV.2.1) **Critères d'attribution**

Offre économiquement la plus avantageuse, appréciée en fonction des critères suivants des critères énoncés dans le cahier des charges, dans l'invitation à soumissionner ou à négocier, ou dans le document descriptif

IV.2.2) **Enchère électronique**

Une enchère électronique sera effectuée: non

IV.3) **Renseignements d'ordre administratif**

IV.3.1) **Numéro de référence attribué au dossier par le pouvoir adjudicateur:**

Smals-BB-001.005/2013-EU-F02_0

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

non

IV.3.3) **Conditions d'obtention du cahier des charges et de documents complémentaires ou du document descriptif**

Date limite pour la réception des demandes de documents ou pour l'accès aux documents: 20.8.2013 - 14:00

Documents payants: non

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

20.8.2013 - 14:00

IV.3.5) **Date d'envoi des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés**

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

français. néerlandais.

IV.3.7) **Délai minimum pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre**

Durée en mois: 6 (à compter de la date limite de réception des offres)

IV.3.8) **Modalités d'ouverture des offres**

Date: 20.8.2013 - 14:00

Lieu:

Avenue Fonsny 20, 1060 Bruxelles

Personnes autorisées à assister à l'ouverture des offres: oui

Informations supplémentaires sur les personnes autorisées et les modalités d'ouverture: Seuls les soumissionnaires ayant remis une offre ou leurs délégués seront admis à la séance d'ouverture des offres.

Section VI: Renseignements complémentaires

VI.1) Renouvellement

VI.2) Information sur les fonds de l'Union européenne

Le marché s'inscrit dans un projet/programme financé par des fonds de l'Union européenne: non

VI.3) Informations complémentaires

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 12.7.2013.

Les réponses aux questions reçues seront envoyées par mail le 23.7.2013 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 15.6.2006 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.

VI.4) **Procédures de recours**

VI.4.1) **Instance chargée des procédures de recours**

VI.4.2) **Introduction des recours**

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

VI.5) **Date d'envoi du présent avis:**

25.6.2013