

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	Nationale identificatie:
Postadres:	Fonsnylaan 20	
Plaats:	Brussel	Postcode: 1060
Land:	België	
Contactpunt(en):	Smals	Tel. +32 27875898
T.a.v.:	Christophe Stoquart	
E-mail:	Smals-BB-001-033-2015@Smals.be	Fax

Internetadres(sen) (indien van toepassing)

Adres van de aanbestedende dienst (URL):

Adres van het kopersprofiel (URL):

<https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=219659>

Elektronische toegang tot informatie (URL):

Elektronische indiening van inschrijvingen en verzoeken tot deelneming

(URL):

<https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Smals-BB-001-033-2015-F02>**Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op het volgende adres**

- Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)
 Andere: (Bijlage A.I invullen)

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)
 Andere: (Bijlage A.II invullen)

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend bij

- Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)
 Andere: (Bijlage A.III invullen)

I.2) SOORT AANBESTEDENDE DIENST (in geval van een door de aanbestedende dienst bekendgemaakte aankondiging)

- Ministerie of andere nationale of federale instantie, met regionale of plaatselijke onderverdelingen ervan Publiekrechtelijke instelling

Overflow Contactcenter

- Nationaal of federaal agentschap/bureau
- Regionale of plaatselijke instantie
- Regionaal of plaatselijk agentschap/bureau

Europese instelling/Europees agentschap of internationale organisatie

- Andere: (*specificeren*)

Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van 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.

I.3) HOOFDACTIVITEIT (in geval van een door de aanbestedende dienst bekendgemaakte aankondiging)

- 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*)

Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van 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.

I.4) GUNNING VAN DE OPDRACHT NAMENS ANDERE AANBESTEDENDE DIENSTEN

De aanbestedende dienst koopt aan namens andere aanbestedende diensten: ja neen
(Zo ja, dan kunnen nadere inlichtingen over die aanbestedende diensten in bijlage A worden verstrekt)

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

<input type="radio"/> Werken <input type="checkbox"/> Uitvoering <input type="checkbox"/> Ontwerp en uitvoering <input type="checkbox"/> Uitvoering ongeacht met welke middelen in overeenstemming met de door de aanbestedende diensten opgegeven vereisten	<input type="radio"/> Leveringen <input type="checkbox"/> Aankoop <input type="checkbox"/> Leasing <input type="checkbox"/> Huur <input type="checkbox"/> Huurkoop <input type="checkbox"/> Een combinatie daarvan	<input checked="" type="radio"/> Diensten Dienstencategorie nr: 27 <i>Zie voor de dienstencategorieën bijlage C1</i>
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 een overheidsopdracht
 De aankondiging betreft de instelling van een dynamisch aankoopstelsel (DAS)
 De aankondiging betreft de opstelling van een raamovereenkomst

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

<input type="radio"/> Raamovereenkomst met verschillende ondernemingen Aantal of (indien van toepassing) maximaal aantal deelnemers aan de beoogde raamovereenkomst	<input type="radio"/> Raamovereenkomst met één onderneming
---	--

Looptijd van de raamovereenkomst

Jaar/jaren: 4

of In maanden:

Motivering voor een raamovereenkomst van meer dan vier jaar:

Geraamde totale waarde van de aankopen voor de gehele duur van de raamovereenkomst (indien van toepassing, alleen cijfers geven)	
Geraamde waarde zonder btw:	Munt:
of 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)
Hoofdpopdracht	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 van toepassing, alleen cijfers geven)Waarde zonder btw:	Munt:
of Tussen en	Munt:

II.2.2) Inlichtingen over opties (indien van toepassing)

Opties 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 zullen in het bijzonder bestek vermeld worden.

(indien bekend) Voorlopig tijdschema voor de uitoefening van deze opties:

In maanden: of dagen: (vanaf de gunning van de opdracht)

II.2.3) Inlichtingen over verlengingen (indien van toepassing)

Deze opdracht kan worden verlengd ja neen

Aantal mogelijke verlengingen: (indien bekend) 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 (in dit stadium van de procedure nog niet beschikbaar)

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

Zie bijzonder bestek (in dit stadium van de procedure nog niet beschikbaar)

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 (in dit stadium van de procedure nog niet beschikbaar)

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 62 van het KB van 15/07/2011;

• 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.

De aanbestedende overheid kan in elk stadium van de procedure en met behulp van alle middelen die zij nuttig acht, zich informeren over de situatie van de kandidaat of inschrijver.

III.2.2) Economische en financiële draagkracht

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

De kandidaat dient een verklaring te bezorgen betreffende de omzet voor de gevraagde prestaties en dit voor de laatste drie jaar.

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 overheid 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 gemiddelde jaarlijkse omzet voor de laatste 3 jaar voor de gevraagde prestaties moet groter zijn dan € 600.000.

Overflow Contactcenter

III.2.3) Vakbekwaamheid

<p>Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:</p>	<p>Eventueel vereiste minimumeisen (indien van toepassing):</p>
<p>De kandidaat: -----</p>	<p>1• De doorgegeven referenties moeten overeenstemmen met de gevraagde prestaties.</p>
<p>1• dient de lijst op te geven van de voornaamste analoge prestaties uitgevoerd tijdens de laatste 3 jaar, met vermelding van: o naam van het project, o de opdrachtgever met publiek of privé-statuu, t, o de gegevens van een contactpersoon, o de datum, o het bedrag, o een beschrijving van het project. Als Smals het noodzakelijk acht contact op te nemen met deze referenties, dan zal zij de kandidaat hier vooraf van op de hoogte brengen.</p>	<p>De kandidaat zal minstens 3 referenties doorsturen. -----</p>
<p>2• dient een verklaring te bezorgen met o het jaarlijkse gemiddelde bediende tewerkgesteld door de kandidaat die instaan voor de gevraagde diensten, en dit tijdens de laatste drie jaar. o het aantal bediende tewerkgesteld door de kandidaat die instaan voor de gevraagde diensten en dit op het moment dat de kandidatuur wordt ingediend.</p>	<p>2• Het aantal bediende tewerkgesteld door de kandidaat die instaan voor de gevraagde diensten moet hoger of gelijk aan 4 zijn op het moment dat de kandidatuur wordt ingediend.</p>
<p>----- 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 overheid 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 aan de leverancier.</p>	

III.2.4) Voorbehouden opdrachten (indien van toepassing)

- 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-001-033-2015-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 concurrentiegericht dialoog)

Termijn voor ontvangst van aanvragen voor documenten of voor toegang tot documenten Datum 12/01/2016 (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 12/01/2016 (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 VERZOEKEN TOT DEELNEMING Elke officiële EU-taal Officiële EU-taal (talen)

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

 Andere:

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)

Zoals uitgelegd door punt 1. op bladzijde 08 van het kandidatuurdossier en overeenkomstig artikel 52, §2 van het Koninklijk Besluit van 15 juli 2011, legt de aanbestedende overheid het gebruik van de elektronische middelen voor de indiening van het kandidatuurdossier op.

Voor hun openingen worden de elektronische kandidaturen ingediend via de e-tendering website <https://eten.publicprocurement.be/>, dewelke garant staat voor de behandeling van deze indieningen volgens de bepalingen van artikel 52, §1 van het KB van 15 juli 2011.

Door het indienen van zijn kandidatuur via de elektronische middelen, aanvaardt de indiener dat zijn algemene gegevens opgenomen worden door het ontvangststelsel.

Indien nodig zullen de gevraagde attesten gescand worden teneinde deze toe te voegen aan de kandidatuur.

U zal meer informatie vinden op volgende website:

<http://www.publicprocurement.be>

Of (voor technische aspecten) via de helpdesk van e-procurement :

e.proc@publicprocurement.be

+32 (0)2 790 52 00

In het geval waarin een inschrijver zou beslissen een veiligheidskopie in te dienen, zal deze per aangetekende zending verzonden worden aan:

Smals

Fonsnylaan 20 te B-1060 Brussel

Ter attentie van de Heer C. Stoquart

De veiligheidskopie van de kandidatuur zal in een tweede gesloten omslag gestoken worden, dewelke de naam en het adres van de inschrijver herneemt, alsook de vermelding "Kandidatuur - Overflow contactcenter - VEILIGHEIDSKOPIE".

De veiligheidskopie kan eveneens neergelegd worden aan de receptie van Smals, gelijkvloers,

Fonsnylaan 20 te B-1060 Brussel

Ter attentie van de Heer C. Stoquart

op werkdagen tussen 9u en 16u

tegen afgifte van een ontvangstbewijs

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:

Overflow Contactcenter

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:

02/12/2015 (dd/mm/jjjj)