Cet avis sur le site TED: http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:428590-2015:TEXT:FR:HTML

Belgique-Bruxelles: Centre d'appels
2015/S 236-428590

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-001-033-2015@smals.be

Adresse(s) internet:

Adresse du profil d'acheteur: https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=219659
Soumission des offres et des demandes de participation par voie électronique: https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Smals-BB-001-033-2015-F02

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**

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 d

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:**
Overflow Centre de contact.

II.1.2) **Type de marché et lieu d'exécution, de livraison ou de prestation**
Services
Catégorie de services nº 27: Autres services
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**
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 des prestations de services sous forme de centre de contact regroupant plusieurs services
(traitement de plaintes, appels, …) relatives à des projects d'e-governement.

II.1.6) **Classification CPV (vocabulaire commun pour les marchés publics)**
79512000

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

II.1.8) **Lots**
Division en lots: non

II.1.9) **Variantes**

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: Les troisième et quatrième années de l'accord cadre sont optionnelles. Les conditions pour l'exercice de cette option seront 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 (pas encore disponible à ce stade de la procédure).

III.1.2) **Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références aux textes qui les réglementent:**
Voir cahier spécial des charges (pas encore disponible à ce stade de la procédure).

III.1.3) **Forme juridique que devra revêtir le groupement d'opérateurs économiques attributaire du marché:**

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 (pas encore disponible à ce stade de la procédure).

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 candidat ou 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 62 de l'A.R. du 15/07/2011.
— 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.
A quelque stade de la procédure que ce soit, le pouvoir adjudicateur peut s'informer, par tous moyens qu'il juge utiles, de la situation du candidat ou soumissionnaire.

III.2.2) **Capacité économique et financière**

Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies: Le candidat doit soumettre une déclaration concernant son chiffre d'affaires pour les prestations demandées et ce, pour les trois dernières années.
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 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 chiffre d'affaires annuel moyen pour les prestations demandées, calculé pour les 3 dernières années, doit être supérieur à 600.000 EUR.

III.2.3) **Capacité technique**

Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies:
Le candidat:
1— indiquera la liste des principales prestations analogues effectuées au cours des trois dernières années, mentionnant:
o le nom du projet,
o leurs destinataires publics ou privés,
o les coordonnées d'une personne de contact,
o la date,
o le montant,
o la description du projet.
Si Smals juge nécessaire de contacter ces références,
elle en informera au préalable le candidat.
2— transmettra une déclaration mentionnant
o le nombre moyen annuel de personnes employées par le candidat et en charge des services demandés, et cela pendant les 3 dernières années.

o le nombre de personnes employées par le candidat et en charge des services demandés au moment de la remise de la candidature.
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 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):
1— Les références transmises doivent être en adéquation avec les prestations demandées.
Le candidat transmettra au minimum 3 références.
2— Le nombre de personnes employées par le candidat et en charge des services demandés doit être supérieur ou égal à 4 au moment de la remise de la candidature.

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**
Négociée
Des candidats ont déjà été sélectionnés (s'il y a lieu, dans le cadre de certains types de procédures négociées) non

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**
Recours à une procédure se déroulant en phases successives afin de réduire progressivement le nombre des solutions à discuter ou des offres à négocier oui

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-001-033-2015-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: 12.1.2016 - 14:00
Documents payants: non

IV.3.4) **Date limite de réception des offres ou des demandes de participation**
12.1.2016 - 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**

IV.3.8) **Modalités 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**

Comme spécifié par le point 1. à la page 10 du dossier de candidature, et conformément à l'article 52, §2 de l'arrêté royal du 15.7.2011, le pouvoir adjudicateur impose l'utilisation des moyens électroniques pour la soumission du dossier de candidature.
Avant leur ouverture, les dossiers de candidature sont déposés via le site Internet e-tendering https://eten.publicprocurement.be/ qui garantit pour le traitement de ce dépôt le respect des conditions de l'article 52 §1 de l'AR du 15 juillet 2011.
En soumettant sa candidature par la voie électronique, le soumissionnaire accepte que les données générées par le système de réception soient enregistrées.
Au besoin, les attestations demandées seront scannées afin de les joindre à la candidature.
Vous trouverez de plus amples informations sur le site Internet suivant:
http://www.publicprocurement.be
Ou (pour des aspects techniques) via le helpdesk e-procurement:
e.proc@publicprocurement.be
+32 27905200
Dans le cas où le soumissionnaire décide de transmettre une copie de sauvegarde, il enverra celle-ci par recommandé à:
SMAIS
avenue Fonsny 20 à 1060 Bruxelles,
à l'attention de Monsieur C. Stoquart.
La copie de sauvegarde de la candidature sera glissée dans une seconde enveloppe fermée reprenant l'adresse, le nom et l'adresse du soumissionnaire et la mention «Candidature — Overflow centre de contact — COPIE DE SAUVEGARDE».
La copie de sauvegarde de la candidature peut également être déposée à la réception de SmaIs, rez-de-chaussée,
avenue Fonsny 20 à B-1060 Bruxelles,
à l'attention de Monsieur C. Stoquart,
les jours ouvrables, entre 9:00 et 16:00,
contre remise d'un avis de réception.

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:**

2.12.2015