



Bulletin der Aanbestedingen

Publicatieblad van de Federale Dienst e-Procurement

FOD Beleid en Ondersteuning - Simon Bolivarlaan, 30 B-1000 Brussel

+32 27408000

e.proc@publicprocurement.be

www.publicprocurement.be

Aankondiging van een opdracht

Richtlijn 2014/24/EU

Afdeling I: Aanbestedende dienst

I.1) Naam en adressen ¹ (gelieve alle aanbestedende diensten op te geven die verantwoordelijk zijn voor de procedure)

Officiële benaming: Smals		Nationaal identificatienummer: ² 0406.798.006_22478	
Postadres: Fonsnylaan 20			
Plaats: Brussel	NUTS-code: BE100	Postcode: 1060	Land: België
Contactpersoon: Christophe Stoquart		Telefoon: +32 27875898	
E-mail: tenders@smals.be		Fax:	
Internetadres(sen)			
Hoofdadres: (URL) http://www.smals.be			
Adres van het kopersprofiel: (URL) https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=351815			

I.2) Gezamenlijke aanbesteding

<input type="checkbox"/> De opdracht omvat een gezamenlijke aanbesteding. In geval van een gezamenlijke aanbesteding waar meerdere landen bij betrokken zijn – vermeld de toepasselijke nationale wetgeving op het gebied van aanbestedingen:
<input checked="" type="checkbox"/> De opdracht wordt gegund door een aankoopcentrale.

I.3) Communicatie

<input checked="" type="radio"/> De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op: (URL) https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=351815
<input type="radio"/> De toegang tot de aanbestedingsstukken is beperkt. Nadere inlichtingen kunnen worden verkregen op: (URL)
Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op
<input checked="" type="radio"/> het hierboven vermelde adres
<input type="radio"/> een ander adres: (gelieve een ander adres in te geven)
Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend
<input checked="" type="checkbox"/> via elektronische weg op: (URL) https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Smals-001.035%2F2019-F02
<input checked="" type="radio"/> het hierboven vermelde adres
<input type="radio"/> het volgende adres: (gelieve een ander adres in te geven)
<input type="checkbox"/> Elektronische communicatie vereist het gebruik van tools en bestandsformaten die niet algemeen beschikbaar zijn. Deze tools en apparaten zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op: (URL)

I.4) Soort aanbestedende dienst

<input type="radio"/> Ministerie of andere nationale of federale instantie, met inbegrip van regionale of plaatselijke onderverdelingen	<input type="radio"/> Regionaal of plaatselijk agentschap/bureau
<input type="radio"/> Nationaal of federaal agentschap/bureau	<input type="radio"/> Publiekrechtelijke instelling
<input type="radio"/> Regionale of plaatselijke instantie	<input type="radio"/> Europese instelling/Europees agentschap of internationale organisatie
	<input checked="" type="radio"/> Ander type: Zie nadere inlichtingen.

Overflow Contactcenter

I.5) Hoofdactiviteit

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Algemene overheidsdiensten | <input type="radio"/> Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen |
| <input type="radio"/> Defensie | <input type="radio"/> Sociale bescherming |
| <input type="radio"/> Openbare orde en veiligheid | <input type="radio"/> Recreatie, cultuur en godsdienst |
| <input type="radio"/> Milieu | <input type="radio"/> Onderwijs |
| <input type="radio"/> Economische en financiële zaken | <input checked="" type="radio"/> Andere: Zie nadere inlichtingen. |
| <input type="radio"/> Gezondheid | |

Overflow Contactcenter
Afdeling II: Voorwerp
II.1) Omvang van de aanbesteding

II.1.1) Benaming: Overflow Contactcenter	Referentienummer: ² Smals-001.035/2019-F02_0
II.1.2) CPV-code hoofdcategorie: 79512000 CPV-code subcategorie: ^{1,2}	
II.1.3) Type opdracht <input type="radio"/> Werken <input type="radio"/> Leveringen <input checked="" type="radio"/> Diensten	
II.1.4) Korte beschrijving: Deze dienstenopdracht beoogt de op afroep capaciteitsuitbreiding bij overbelasting van de interne diensten met betrekking tot o.a. (maar niet gelimiteerd tot) de verwerking van klachten, behandeling van oproepen en e-mails ten aanzien van egov-projecten, onder de vorm van een contactcenter dat verschillende dienstverleningen aanbiedt.	
II.1.5) Geraamde totale waarde ² Waarde zonder btw: [1800000.00] Munt: EUR <i>(in het geval van raamovereenkomsten of dynamische aankoopssystemen – geraamde totale maximumwaarde voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel)</i>	
II.1.6) Inlichtingen over percelen Verdeling in percelen <input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> neen Inschrijvingen mogen worden ingediend voor <input type="radio"/> alle percelen <input type="radio"/> meerdere percelen, maximaantal: <input type="radio"/> één perceel <input type="checkbox"/> Maximaantal percelen dat aan één inschrijver mag worden gegund: <input type="checkbox"/> De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor opdrachten te gunnen waarbij de volgende percelen of groepen van percelen worden gecombineerd:	

Overflow Contactcenter

II.2) Beschrijving¹ (1)

II.2.1) Benaming: ²	Perceel nr.: ²
II.2.2) Aanvullende CPV-code(s): ²	
II.2.3) Plaats van uitvoering NUTS-code: ¹ [BE100] Voornaamste plaats van uitvoering: Brussels Hoofdstedelijk Gewest	
II.2.4) Beschrijving van de aanbesteding: <i>(aard en omvang van de werken, leveringen of diensten, of vermelding van de behoeften en vereisten)</i> Deze opdracht beoogt dienstverleningen onder de vorm van een contactcenter dat meerdere diensten aanbiedt (verwerking van klachten, oproepen,...) met betrekking tot e-governmentprojecten.	
II.2.5) Gunningscriteria: <input type="radio"/> De onderstaande criteria <input type="checkbox"/> Kwaliteitscriterium ^{1, 2, 20} <input type="radio"/> Kostencriterium ^{1, 20} <input type="radio"/> Prijs ²¹ - Weging: <input checked="" type="radio"/> De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten	
II.2.6) Geraamde waarde Waarde zonder btw: [1800000.00] Munt: EUR <i>(in het geval van raamovereenkomsten of dynamische aankoopssystemen – de geraamde totale maximumwaarde voor de gehele looptijd van dit perceel)</i>	
II.2.7) Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel Looptijd in maanden: 48 of Looptijd in dagen: of Aanvang: (dd/mm/jjjj) / Einde: (dd/mm/jjjj) Deze opdracht kan worden verlengd <input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> neen Beschrijving van verlengingen:	
II.2.9) Inlichtingen over de beperkingen op het aantal gegadigden dat wordt uitgenodigd <i>(niet van toepassing bij openbare procedures)</i> Beoogd aantal gegadigden: of Beoogd minimumaantal: / Maximumaantal: ² Objectieve criteria voor de beperking van het aantal gegadigden:	
II.2.10) Inlichtingen over varianten Varianten worden geaccepteerd <input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> neen	
II.2.11) Inlichtingen over opties Opties <input checked="" type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen Beschrijving van opties: Er is geen enkele verplichte optie voorzien. Vrije opties kunnen voorgesteld worden door de inschrijvers voor zover ze samenhangen met het voorwerp van de opdracht en relevant zijn voor Smals. Ze zullen voorgesteld worden in een afzonderlijk deel van de offerte.	
II.2.12) Inlichtingen over elektronische catalogi <input type="checkbox"/> Inschrijvingen moeten worden ingediend in de vorm van een elektronische catalogus of moeten een elektronische catalogus bevatten	
II.2.13) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie De aanbesteding houdt verband met een project en/of een programma dat met middelen van de EU wordt gefinancierd <input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> neen Benaming van het project:	
II.2.14) Nadere inlichtingen: Smals is een vereniging van openbare instellingen van SZ, 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.	

Afdeling III: Juridische, economische, financiële en technische inlichtingen

III.1) Voorwaarden voor deelneming

III.1.1) Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Lijst en beknopte beschrijving van de voorwaarden:

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria: **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.

Eventuele minimumeisen: ² **De gemiddelde jaarlijkse omzet voor de laatste 3 jaar voor de gevraagde prestaties moet groter zijn dan € 900.000.**

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

Selectiecriteria zoals vermeld in de aanbestedingsstukken

Lijst en beknopte beschrijving van de selectiecriteria: **1. dient de lijst op te geven van de voornaamste analoge prestaties uitgevoerd tijdens de laatste 3 jaar, met vermelding van:**

- naam van het project,
- de opdrachtgever met publiek of privé-statuuat,
- de gegevens van een contactpersoon,
- de datum,
- het bedrag,
- 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.

2. dient een verklaring te bezorgen met

- het jaarlijkse gemiddelde bediende tewerkgesteld door de kandidaat die instaan voor de gevraagde diensten, en dit tijdens de laatste drie jaar.
- het aantal bediende tewerkgesteld door de kandidaat die instaan voor de gevraagde diensten en dit op het moment dat de kandidatuur wordt ingediend.

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.

Eventuele minimumeisen: ² **1. De doorgegeven referenties moeten overeenstemmen met de gevraagde prestaties. De kandidaat zal minstens 3 referenties doorsturen.**

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.

III.1.5) Informatie over voorbehouden opdrachten ²

- De opdracht is voorbehouden aan sociale werkplaatsen en ondernemers die de sociale en professionele integratie van kansarmen of personen met een handicap tot doel hebben
- De uitvoering van de opdracht is beperkt tot het kader van programma's voor beschermde arbeid

III.2) Voorwaarden met betrekking tot de opdracht ²

III.2.1) Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep (enkel voor dienstenovereenkomsten)

Het verrichten van de dienst is aan een bepaalde beroepsgroep voorbehouden

Verwijzing naar de toepasselijke wettelijke of bestuursrechtelijke bepaling:

III.2.2) Voorwaarden inzake de uitvoering van de opdracht:

III.2.3) Inlichtingen over het personeel dat verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de opdracht

Verplichting tot vermelding van de namen en beroepskwalificaties van het personeel dat met het uitvoeren van de opdracht wordt belast

Afdeling IV: Procedure

IV.1) Beschrijving

<p>IV.1.1) Type procedure</p> <p><input type="radio"/> Openbare procedure</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Versnelde procedure Motivering:</p> <p><input type="radio"/> Niet-openbare procedure</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Versnelde procedure Motivering:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Mededingingsprocedure met onderhandeling</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Versnelde procedure Motivering:</p> <p><input type="radio"/> Concurrentiegerichte dialoog</p> <p><input type="radio"/> Innovatiepartnerschap</p>
<p>IV.1.3) Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst</p> <p><input checked="" type="radio"/> Raamovereenkomst met één onderneming</p> <p><input type="radio"/> Raamovereenkomst met meerdere ondernemingen Beoogd maximumaantal deelnemers aan de raamovereenkomst: ²</p> <p><input type="checkbox"/> De aanbesteding houdt de instelling van een dynamisch aankoopstelsel in</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Extra aankopers kunnen gebruikmaken van het dynamische aankoopstelsel</p> <p>In het geval van raamovereenkomsten – motivering voor een looptijd van meer dan vier jaar:</p>
<p>IV.1.4) Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Gebruikmaking van een procedure in achtereenvolgende fasen waarbij geleidelijk het aantal te bespreken oplossingen of ter onderhandeling openstaande inschrijvingen wordt beperkt</p>
<p>IV.1.5) Inlichtingen inzake onderhandeling (enkel voor mededingingsprocedures met onderhandeling)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opdracht te gunnen op basis van de initiële inschrijvingen zonder onderhandelingen te voeren</p>
<p>IV.1.6) Inlichtingen over elektronische veiling</p> <p><input type="checkbox"/> Er wordt gebruikgemaakt van een elektronische veiling</p> <p>Nadere inlichtingen over de elektronische veiling:</p>
<p>IV.1.8) Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)</p> <p>De opdracht valt onder de GPA <input checked="" type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen</p>

IV.2) Administratieve inlichtingen

<p>IV.2.1) Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure ²</p> <p>Nummer van de aankondiging in het PB S: (Een van de volgende: Vooraankondiging; Aankondiging door middel van een kopersprofiel)</p>
<p>IV.2.2) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen</p> <p>Datum: (dd/mm/jjjj) 25/11/2019 Plaatselijke tijd: (uu:mm) 14:00</p>
<p>IV.2.3) Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden ⁴</p> <p>Datum: (dd/mm/jjjj) (in het geval van een niet-openbare prijsvraag)</p>
<p>IV.2.4) Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming: ¹</p> <p>[FR] [NL]</p>
<p>IV.2.6) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen</p> <p>De inschrijving moet geldig blijven tot: (dd/mm/jjjj) of Looptijd in maanden: 6(vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)</p>
<p>IV.2.7) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend</p> <p>Datum: (dd/mm/jjjj) Plaatselijke tijd: (uu:mm) Plaats: Inlichtingen over gemachtigde personen en de openingsprocedure:</p>

Afdeling VI: Aanvullende inlichtingen

VI.1) Inlichtingen over periodiciteit

Periodieke opdracht ja neen
Tijdstip waarop naar verwachting nieuwe aankondigingen worden bekendgemaakt: ²

VI.2) Inlichtingen over elektronische workflows

- Er wordt gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing
 Elektronische facturering wordt aanvaard
 Er wordt gebruikgemaakt van elektronische betalingen

VI.3) Nadere inlichtingen ²

Het UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument - espd-request.ZIP) en het kandidatuursdossier kunnen gedownload worden onder de rubriek 'Documenten' in de huidige aankondiging van opdracht op e-Notification (<https://enot.publicprocurement.be>). Beide documenten moeten door de kandidaat ingevuld worden.

VI.4) Beroepsprocedures

VI.4.1) Beroepsinstantie

Officiële benaming: [Rechtbank van eerste aanleg te Brussel](#)

Postadres: [Quatre Brasstraat 13](#)

Plaats: [Brussel](#)

Postcode: [1000](#)

Land: [België](#)

E-mail:

Telefoon:

Internetadres: (URL) <http://www.cass.be/premiere-instance/bruxelles>

Fax:

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie ²

Officiële benaming:

Postadres:

Plaats:

Postcode:

Land:

E-mail:

Telefoon:

Internetadres: (URL)

Fax:

VI.4.3) Beroepsprocedure

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor beroepsprocedures:

VI.4.4) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen ²

Officiële benaming: [Smals vzw](#)

Postadres: [Fonsnylaan 20](#)

Plaats: [Brussel](#)

Postcode: [1060](#)

Land: [België](#)

E-mail: tenders@Smals.be

Telefoon:

Internetadres: (URL)

Fax:

VI.5) Datum van verzending van deze aankondiging: (dd/mm/jjjj) 17/10/2019

Het is de verantwoordelijkheid van de aanbestedende dienst/instantie om te zorgen dat de EU- en andere toepasselijke wetgeving wordt nageleefd.

¹ herhaal indien nodig

² indien van toepassing

⁴ als deze informatie bekend is

²⁰ in plaats van een weging kan belang worden toegekend

²¹ in plaats van een weging kan belang worden toegekend; indien de prijs het enige gunningscriterium is, wordt de weging niet gebruikt