

Deze aankondiging op de TED-website: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:497149-2019:TEXT:NL:HTML>

**België-Brussel: Telefonisch informatiecentrum
2019/S 204-497149**

Aankondiging van een opdracht

Diensten

Rechtsgrond:

Richtlijn 2014/24/EU

Afdeling I: Aanbestedende dienst

I.1) Naam en adressen

Officiële benaming: Smals

Nationaal identificatienummer: 0406.798.006_22478

Postadres: Fonsnylaan 20

Plaats: Brussel

NUTS-code: BE100

Postcode: 1060

Land: België

Contactpersoon: Christophe Stoquart

E-mail: tenders@smals.be

Telefoon: +32 27875898

Internetadres(sen):

Hoofdadres: <http://www.smals.be>

Adres van het kopersprofiel: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=351815>

I.2) Inlichtingen betreffende gezamenlijke aanbesteding

De opdracht wordt gegund door een aankoopcentrale

I.3) Communicatie

De aanbestedingsstukken zijn rechtstreeks, volledig, onbeperkt en gratis beschikbaar op: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=351815>

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op het hierboven vermelde adres

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend via elektronische weg op: <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Smals-001.035%2F2019-F02>

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend het hierboven vermelde adres

I.4) Soort aanbestedende dienst

Ander type: Zie nadere inlichtingen.

I.5) Hoofdactiviteit

Andere activiteit: Zie nadere inlichtingen.

Afdeling II: Voorwerp

II.1) Omvang van de aanbesteding

II.1.1) Benaming:

Overflow contactcenter

Referentienummer: Smals-001.035/2019-F02_0

II.1.2) **CPV-code hoofdcategorie**

79512000

II.1.3) **Type opdracht**

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**

Waarde zonder btw: 1 800 000.00 EUR

II.1.6) **Inlichtingen over percelen**

Verdeling in percelen: neen

II.2) **Beschrijving**

II.2.1) **Benaming:**

II.2.2) **Aanvullende CPV-code(s)**

II.2.3) **Plaats van uitvoering**

NUTS-code: BE100

Voornaamste plaats van uitvoering:

Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

II.2.4) **Beschrijving van de aanbesteding:**

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**

De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten

II.2.6) **Geraamde waarde**

Waarde zonder btw: 1 800 000.00 EUR

II.2.7) **Looptijd van de opdracht, de raamovereenkomst of het dynamische aankoopstelsel**

Looptijd in maanden: 48

Deze opdracht kan worden verlengd: neen

II.2.9) **Inlichtingen over de beperkingen op het aantal gegadigden dat wordt uitgenodigd**

II.2.10) **Inlichtingen over varianten**

Varianten worden geaccepteerd: neen

II.2.11) **Inlichtingen over opties**

Opties: ja

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**

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: neen

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

III.1.2) Economische en financiële draagkracht

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 3 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:

De gemiddelde jaarlijkse omzet voor de laatste 3 jaar voor de gevraagde prestaties moet groter zijn dan 900 000 EUR.

III.1.3) Technische en beroepsbekwaamheid

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-statuu
- 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 3 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:

- 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**

III.2) **Voorwaarden met betrekking tot de opdracht**

III.2.1) **Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep**

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**

Afdeling IV: Procedure

IV.1) **Beschrijving**

IV.1.1) **Type procedure**

Mededingingsprocedure met onderhandeling

IV.1.3) **Inlichtingen over een raamovereenkomst of dynamisch aankoopstelsel**

De aanbesteding betreft het sluiten van een raamovereenkomst

Raamovereenkomst met één onderneming

IV.1.4) **Inlichtingen over een beperking van het aantal oplossingen of inschrijvingen tijdens de onderhandeling of de dialoog**

Gebruikmaking van een procedure in achtereenvolgende fasen waarbij geleidelijk het aantal te bespreken oplossingen of ter onderhandeling openstaande inschrijvingen wordt beperkt

IV.1.5) **Inlichtingen inzake onderhandeling**

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opdracht te gunnen op basis van de initiële inschrijvingen zonder onderhandelingen te voeren

IV.1.6) **Inlichtingen over elektronische veiling**

IV.1.8) **Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)**

De opdracht valt onder de GPA: ja

IV.2) **Administratieve inlichtingen**

IV.2.1) **Eerdere bekendmaking betreffende deze procedure**

IV.2.2) **Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen**

Datum: 25/11/2019

Plaatselijke tijd: 14:00

IV.2.3) **Geraamde datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden**

IV.2.4) **Talen die mogen worden gebruikt bij het indienen van inschrijvingen of aanvragen tot deelneming:**

Frans, Nederlands

IV.2.6) **Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen**

Looptijd in maanden: 6 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving)

IV.2.7) **Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend**

Afdeling VI: Aanvullende inlichtingen

VI.1) Inlichtingen over periodiciteit

Periodieke opdracht: neen

VI.2) Inlichtingen over elektronische workflows

Elektronische facturering wordt aanvaard

VI.3) Nadere inlichtingen:

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

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

VI.4.2) Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie

VI.4.3) Beroepsprocedure

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

Officiële benaming: Smals vzw

Postadres: Fonsnylaan 20

Plaats: Brussel

Postcode: 1060

Land: België

E-mail: tenders@Smals.be

VI.5) Datum van verzending van deze aankondiging:

17/10/2019