

Cet avis sur le site TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:50303-2021:TEXT:FR:HTML>

**Belgique-Bruxelles: Services de programmation et de conseil en logiciels  
2021/S 021-050303**

**Avis de marché**

**Services**

**Base juridique:**

Directive 2014/24/UE

**Section I: Pouvoir adjudicateur**

I.1) **Nom et adresses**

Nom officiel: Smals

Numéro national d'identification: 0406.798.006\_22478

Adresse postale: Avenue Fonsny 20

Ville: Bruxelles

Code NUTS: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale / Arr. van Brussel-Hoofdstad

Code postal: 1060

Pays: Belgique

Point(s) de contact: C. Stoquart

Courriel: [tenders@smals.be](mailto:tenders@smals.be)

Téléphone: +32 27875898

**Adresse(s) internet:**

Adresse principale: <http://www.smals.be>

Adresse du profil d'acheteur: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=398210>

I.2) **Informations sur la passation conjointe de marchés**

Le marché est attribué par une centrale d'achat

I.3) **Communication**

Les documents du marché sont disponibles gratuitement en accès direct non restreint et complet, à l'adresse: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=398210>

Adresse à laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues: le ou les point(s) de contact susmentionné(s)

Les offres ou les demandes de participation doivent être envoyées par voie électronique via: <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Smals-BB-001.040%2F2020-F02>

I.4) **Type de pouvoir adjudicateur**

Autre type: Voir informations complémentaires

I.5) **Activité principale**

Autre activité: Voir informations complémentaires

**Section II: Objet**

II.1) **Étendue du marché**

II.1.1) **Intitulé:**

Livraison de licences pour modules ServiceNow et fourniture de services associés

Numéro de référence: Smals-BB-001.040/2020-F02\_0

- II.1.2) **Code CPV principal**  
72200000 Services de programmation et de conseil en logiciels
- II.1.3) **Type de marché**  
Services
- II.1.4) **Description succincte:**  
La plate-forme actuelle est une solution cloud, hébergée par ServiceNow même et utilisée par plusieurs institutions.  
Les licences et les services sont fournis par un implementer/reseller.  
Le contrat-cadre en vigueur comprend une série de logiciels standard d'ITSM et de modules de gestion d'opérations informatiques, dont certains ont déjà été implémentés tandis que d'autres sont en cours d'implémentation ou pourront être implémentés dans le futur.  
Avec cet appel d'offres, Smals souhaite conclure un accord-cadre avec un adjudicataire en tant que reseller/ implementer pour (1) acheter des licences de cet adjudicataire et (2) faire appel à cet adjudicataire pour des projets d'implémentation. Par conséquent, l'adjudicataire reprendra l'infrastructure existante de ServiceNow et proposera les services ITSM/CRM conformément un SLA proposé dans l'offre.
- II.1.5) **Valeur totale estimée**  
Valeur hors TVA: 26 000 000.00 EUR
- II.1.6) **Information sur les lots**  
Ce marché est divisé en lots: non
- II.2) **Description**
- II.2.2) **Code(s) CPV additionnel(s)**  
48445000 Logiciels de gestion de la relation clientèle  
48000000 Logiciels et systèmes d'information
- II.2.3) **Lieu d'exécution**  
Code NUTS: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale / Arr. van Brussel-Hoofdstad  
Lieu principal d'exécution:  
Agglomération bruxelloise.
- II.2.4) **Description des prestations:**  
La plate-forme actuelle est une solution cloud, hébergée par ServiceNow même et utilisée par plusieurs institutions.  
Les licences et les services sont fournis par un implementer/reseller.  
Le contrat-cadre en vigueur comprend une série de logiciels standard d'ITSM et de modules de gestion d'opérations informatiques, dont certains ont déjà été implémentés tandis que d'autres sont en cours d'implémentation ou pourront être implémentés dans le futur.  
Avec cet appel d'offres, Smals souhaite conclure un accord-cadre avec un adjudicataire en tant que reseller/ implementer pour (1) acheter des licences de cet adjudicataire et (2) faire appel à cet adjudicataire pour des projets d'implémentation. Par conséquent, l'adjudicataire reprendra l'infrastructure existante de ServiceNow et proposera les services ITSM/CRM conformément un SLA proposé dans l'offre.
- II.2.5) **Critères d'attribution**  
Le prix n'est pas le seul critère d'attribution et tous les critères sont énoncés uniquement dans les documents du marché
- II.2.6) **Valeur estimée**  
Valeur hors TVA: 26 000 000.00 EUR
- II.2.7) **Durée du marché, de l'accord-cadre ou du système d'acquisition dynamique**

Durée en mois: 48

Ce marché peut faire l'objet d'une reconduction: non

II.2.10) **Variantes**

Des variantes seront prises en considération: non

II.2.11) **Information sur les options**

Options: oui

Description des options:

Des options libres peuvent être présentées d'initiative par les soumissionnaires, pour autant qu'elles soient en lien avec l'objet du marché et pertinentes pour Smals. Elles seront présentées dans une partie séparée de l'offre.

II.2.13) **Information sur les fonds de l'Union européenne**

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

II.2.14) **Informations complémentaires**

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.

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

III.1) **Conditions de participation**

III.1.2) **Capacité économique et financière**

Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation

III.1.3) **Capacité technique et professionnelle**

Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation

**Section IV: Procédure**

IV.1) **Description**

IV.1.1) **Type de procédure**

Procédure ouverte

IV.1.3) **Information sur l'accord-cadre ou le système d'acquisition dynamique**

Le marché implique la mise en place d'un accord-cadre

Accord-cadre avec un seul opérateur

IV.1.8) **Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP)**

Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics: oui

IV.2) **Renseignements d'ordre administratif**

IV.2.2) **Date limite de réception des offres ou des demandes de participation**

Date: 24/03/2021

Heure locale: 14:00

IV.2.3) **Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés**

IV.2.4) **Langue(s) pouvant être utilisée(s) dans l'offre ou la demande de participation:**

français, néerlandais

IV.2.6) **Délai minimal pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre**

Durée en mois: 8 (à compter de la date limite de réception des offres)

IV.2.7) **Modalités d'ouverture des offres**

Date: 24/03/2021

Heure locale: 14:00

---

**Section VI: Renseignements complémentaires**

**VI.1) Renouvellement**

Il s'agit d'un marché renouvelable: non

**VI.3) Informations complémentaires:**

1) Le DUME (Document unique de marché européen) peut être téléchargé en cliquant sur le document «espd-request.ZIP» qui se trouve dans la rubrique «Documents» dans le présent avis de marché sur e-Notification (<https://enot.publicprocurement.be>).

Le document doit être complété par le soumissionnaire et introduit via la plate-forme e-tendering;

2) Remarque points II.1.5 et II 2.6: il s'agit d'un montant estimé du marché et non une valeur totale maximale.

**VI.4) Procédures de recours**

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

Nom officiel: Tribunal de première instance de Bruxelles

Adresse postale: Rue des Quatres Bras 13

Ville: Bruxelles

Code postal: 1000

Pays: Belgique

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

**VI.4.4) Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus sur l'introduction de recours**

Nom officiel: Smals ASBL

Adresse postale: Avenue Fonsny 20

Ville: Bruxelles

Code postal: 1060

Pays: Belgique

Courriel: [tenders@Smals.be](mailto:tenders@Smals.be)

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

27/01/2021