

Avis généré par la plateforme e-Procurement (SPF Stratégie & Appui)

1 Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel:[Smals] --- [Smals] ---

Forme juridique de l'acheteur: **Autorité publique centrale**

Activité du pouvoir adjudicateur: **Services d'administration générale**

2 Procédure

2.1 Procédure

Titre: **Levering van een cloudgebaseerde callcenteroplossing voor programma's die contacten traceren**

Titre: **Fourniture d'une solution de centre d'appels dans le cloud pour les programmes de recherche de contacts**

Description: **Le présent marché de services vise la conclusion d'un accord-cadre portant sur une solution cloud de centre d'appels pour les programmes de recherche de contacts. L'installation, les services de maintenance et de support, les services d'expertise technique, de formation et de coaching associés font partie de ce marché. Smals procède au renouvellement de la mise en place par le gouvernement d'une solution de traçage d'épidémiologie pour laquelle elle doit mettre à disposition l'infrastructure de centre d'appels afin de pouvoir contacter rapidement les citoyens et prévenir la propagation d'une épidémie. Le centre d'appels permettra une communication dans les deux sens.**

Description: **De huidige opdracht voor aanneming van diensten beoogt de sluiting van een raamovereenkomst voor een cloudgebaseerde callcenteroplossing voor het traceren van contacten. De installatie, de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, de technische expertisediensten, de opleidings- en coachingsdiensten maken deel uit van deze opdracht. Smals gaat over tot de vernieuwing van de door de regering ingevoerde oplossing voor de opvolging van de epidemie waarvoor zij de callcenterinfrastructuur ter beschikking moet stellen om de burgers snel te kunnen contacteren en de verspreiding van de epidemie te voorkomen. Het callcenter zal communicatie in beide richtingen mogelijk maken.**

Identifiant de la procédure: **026bd501-4a8f-4965-8afc-7c43b9d33568**

Identifiant interne: **Smals-BB-001.027/2022**

Type de procédure: **Ouverte**

La procédure est accélérée: **No**

2.1.1 Objet

Nature du marché: **Services**

Nomenclature principale(cpv): **79512000Centre d'appels**

Nomenclature supplémentaire(cpv): **72500000Services informatiques**

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA: **5,420,000EUR**

Valeur maximale de l'accord-cadre: **5,420,000EUR**

2.1.4 Informations générales

Informations complémentaires:Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid,van de sector van de gezondheidszorg en van overheidsdiensten. Smals heeft de opdracht de actoren van de sociale sector,de gezondheidszorg en de overheid proactief en op duurzame wijze te ondersteunen en te begeleiden bij hun informatiebeheer.

Informations complémentaires:Smals est une association d'institutions publiques de sécurité sociale, du secteur des soins de santé et de services publics. Smals a comme mission de soutenir et d'encadrer de façon proactive et durable les acteurs du secteur social, des soins de santé et de l'Etat dans leur gestion de l'information.

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6 Motifs d'exclusion

Description:[Louter nationale uitsluitingsgronden] --- [Motifs d'exclusion purement nationaux] ---

5 Lot

5.1 Lot:LOT-0001

Titre:Smals-BB-001.027/2022 - 1

Titre:Smals-BB-001.027/2022 - 1

Description:Le présent marché de services vise la conclusion d'un accord-cadre portant sur une solution cloud de centre d'appels pour les programmes de recherche de contacts. L'installation, les services de maintenance et de support, les services d'expertise technique, de formation et de coaching associés font partie de ce marché. Smals procède au renouvellement de la mise en place par le gouvernement d'une solution de traçage d'épidémiologie pour laquelle elle doit mettre à disposition l'infrastructure de centre d'appels afin de pouvoir contacter rapidement les citoyens et prévenir la propagation d'une épidémie. Le centre d'appels permettra une communication dans les deux sens.

Description:De huidige opdracht voor aanneming van diensten beoogt de sluiting van een raamovereenkomst voor een cloudbaseerde callcenteroplossing voor het traceren van contacten. De installatie, de onderhouds- en ondersteuningsdiensten, de technische expertisediensten, de opleidings- en coachingsdiensten maken deel uit van deze opdracht. Smals gaat over tot de vernieuwing van de door de regering ingevoerde oplossing voor de opvolging van de epidemie waarvoor zij de callcenterinfrastructuur ter beschikking moet stellen om de burgers snel te kunnen contacteren en de verspreiding van de epidemie te voorkomen. Het callcenter zal communicatie in beide richtingen mogelijk maken.

Identifiant interne:1

5.1.1 Objet

Nature du marché:Services

Nomenclature principale(cpv):79512000Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire(cpv):72500000Services informatiques

5.1.2 Lieu d'exécution

Entité secondaire du pays: {code|name|nuts.BE100}(BE100)

Pays: [Belgique](#)

Informations complémentaires: [Arrondissement Brussel-Hoofstad](#)

Informations complémentaires: [Arrondissement de Bruxelles-Capitale](#)

5.1.3 Durée estimée

Autres durées: [Inconnu](#)

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA: [5,420,000EUR](#)

5.1.6 Informations générales

Participation réservée: [Sans objet](#)

[Projet de passation de marchés non financé par des fonds de l'UE](#)

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP)

5.1.9 Critères de sélection

Critère:

Type: [Autre](#)

Description: [Zie bestek](#)

Description: [Voir cahier des charges](#)

5.1.11 Documents de marché

Adresse des documents de marché: [<https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/8706e974-6d2b-4dcf-bddb-ee298645bf4c/documents>] ---

5.1.12 Conditions du marché public

Conditions de présentation:

Présentation par voie électronique: [Requise](#)

Adresse de présentation: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/8706e974-6d2b-4dcf-bddb-ee298645bf4c/general>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées: [français, néerlandais](#)

Catalogue électronique: [Requise](#)

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) 910/2014] est requis(e)

Variantes: [Non autorisée](#)

Date limite de réception des offres: [2023-11-22+01:0014:00:00+01:00](#)

Conditions du marché:

Facturation en ligne: [Requise](#)

5.1.15 Techniques

Accord-cadre:

[Accord-cadre, sans remise en concurrence](#)

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

[Aucun](#)

5.1.16 Informations complémentaires, médiation et révision

Organisation chargée des procédures de recours: [\[Rechtbank van eerste aanleg te Brussel \] --- \[Tribunal de première instance de Bruxelles \] ---](#)

8 Organisations

8.1 [ORG-0001](#)

Nom officiel: [Smals](#)

Nom officiel: [Smals](#)

Numéro d'enregistrement: [0406798006_617](#)

Adresse postale: [Fonsnylaan 20](#)

Ville: [Sint-Gillis](#)

Code postal: [1060](#)

Entité secondaire du pays: [{code|name|nuts.BE100}\(BE100\)](#)

Pays: [Belgique](#)

Adresse électronique: [tenders@smals.be](#)

Téléphone: [+32 27875898](#)

Adresse internet: [http://www.smals.be](#)

Rôles de cette organisation:

[Acheteur](#)

8.1 [ORG-0002](#)

Nom officiel: [SPF Stratégie et Appui](#)

Nom officiel: [FOD Beleid en Ondersteuning](#)

Numéro d'enregistrement: [BE001](#)

Adresse postale: [Simon Bolivarlaan 30, bus 1](#)

Ville: [Brussel](#)

Code postal: [1000](#)

Entité secondaire du pays: [{code|name|nuts.BE100}\(BE100\)](#)

Pays:[Belgique](#)

Adresse électronique:e.proc@publicprocument.be

Téléphone:[+32 2 740 80 00](tel:+3227408000)

Adresse internet:<https://bosa.belgium.be>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1 [ORG-0003](#)

Nom officiel:[Rechtbank van eerste aanleg te Brussel](#)

Nom officiel:[Tribunal de première instance de Bruxelles](#)

Numéro d'enregistrement:[0308.357.753](#)

Ville:[Rue des Quatres Bras 13 - 1000 Bruxelles](#)

Pays:[Belgique](#)

Adresse électronique:bxl.tpi.greffe.civil@just.fgov.be

Téléphone:[+3225086461](tel:+3225086461)

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

11 Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis:[ae41bb02-958e-4269-854b-c3e4fb139627-01](#)

Type de formulaire:[Mise en concurrence](#)

Type d'avis:[Avis de marché ou de concession – régime ordinaire](#)

Date d'envoi de l'avis:[2023-09-26+02:0000:00:00+02:00](#)

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible:[néerlandaisfrançais](#)

11.2 Informations relatives à la publication