

BELGIQUE - CENTRE D'APPELS - LEVERING VAN EEN CLOUDGEBASEERDE CALLCENTEROPLOSSING VOOR PROGRAMMA'S DIE CONTACTEN TRACEREN

187/2023 - 00583629-2023

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

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 cloudbaseerde 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 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 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): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72500000 Services informatiques

2.1.3 Valeur

Valeur estimée hors TVA: 5,420,000.00 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 5,420,000.00 EUR

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): 79512000 Centre d'appels

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72500000 Services informatiques

5.1.2 Lieu d'exécution

Entité secondaire du pays: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (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: 5,420,000.00 EUR

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: Requisite

Adresse de présentation: <https://www.publicprocurement.be/supplier/entreprises/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: Requisite

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

Variante: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 2023-11-22+01:00 14:00:00+01:00

Conditions du marché:

Facturation en ligne: Requisite

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: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (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: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Pays: Belgique

Adresse électronique: e.proc@publicprocurement.be

Téléphone: +32 2 740 80 00

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

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

11. Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

28-09-2023 187/2023

<https://ted.europa.eu/TED>

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+02:00 00:00:00+02:00

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais français

11.2 Informations relatives à la publication

Numéro de publication de l'avis: 00583629-2023

Numéro de publication au JO S: 187/2023

Date de publication: 2023-09-28Z