

1 Acheteur

1.1 Acheteur

Nom officiel: [Smals] ---

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

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

2 Procédure

2.1 Procédure

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

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

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.**

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.**

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 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

5 Lot

5.1 Lot: LOT-0001

Titre: Smals-BB-001.027/2022 - 1

Titre: Smals-BB-001.027/2022 - 1

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.

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.

Identifiant interne: 1

5.1.1 Objet

Nature du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

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

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72500000 Services 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

Date de début: 21/03/2024

Date de fin: 20/03/2028

5.1.5 Valeur

Valeur estimée hors TVA: 5,420,000 EUR

5.1.6 Informations générales

Projet de passation de marchés non financé par des fonds de l'UE

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

Informations complémentaires: De opdrachtnemer moet een forfaitaire
aanbetaling van 10.000 EUR doen.

Informations complémentaires: L'adjudicataire doit fournir une caution
forfaitaire d'un montant de 10.000 euros.

5.1.10 Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: De administratieve en commerciële voorwaarden

Description: Les conditions administratives et commerciales

Critère:

Type: Qualité

Description: overeenstemming met de behoeften

Description: Le degré d'adéquation avec les besoins

Critère:

Type: Qualité

Description: De aangeboden diensten en hun kwaliteit

Description: Les services offerts et leur qualité

Critère:

Type: [Prix](#)

Description: [De prijzen](#)

Description: [Les prix](#)

Critère:

Type: [Prix](#)

Description: [Prijsbeleid](#)

Description: [La Politique de prix](#)

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: [[Tribunal de première instance de Bruxelles](#)] ---

6 Résultats

6.1 Identificateur de lot de résultat: [LOT-0001](#)

[Au moins un lauréat a été choisi.](#)

6.1.2 Informations sur les lauréats

Lauréat:

Nom officiel: [[DDM Consulting](#)] ---

Soumissionnaire:

Identifiant de l'offre: [DDM Consulting_1](#)

Identifiant du lot ou groupe de lots: [LOT-0001](#)

Valeur du résultat: [0 EUR](#)

Sous-traitance: [no](#)

La valeur de la sous-traitance est connue: [0](#)

Pourcentage de sous-traitance connu: [0](#)

Informations relatives au marché:

Identifiant du marché: [DDM Consulting_1](#)

Date de conclusion du marché: [21/03/2024](#)

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

Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre: **false**

Organisation qui signe le marché:

6.1.4 Informations statistiques

Type d'irrégularité alléguée:

Éventail d'offres:

Valeur de l'offre recevable la plus basse: **0 EUR**

Valeur de l'offre recevable la plus élevée: **0 EUR**

8 Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel: **Smals**

Nom officiel: **Smals**

Numéro d'enregistrement: **0406798006_617**

Adresse postale: **avenue Fonsny 20**

Ville: **Saint-Gilles**

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: **FOD Beleid en Ondersteuning**

Nom officiel: **SPF Stratégie et Appui**

Numéro d'enregistrement: **BE001**

Adresse postale: **Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1**

Ville: **Bruxelles**

Code postal: **1000**

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

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

Pays: [Belgique](#)

Adresse électronique: e.proc@publicprocurement.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

8.1 ORG-0004

Nom officiel: [DDM Consulting](#)

Nom officiel: [DDM Consulting](#)

Numéro d'enregistrement: [0874.961.675](#)

Ville: [Campus Blairon 488 2300 Turnhout](#)

Pays: [Belgique](#)

Adresse électronique: Frank.Persyn@DDMconsulting.eu

Téléphone: [+32014405010](tel:+32014405010)

Rôles de cette organisation:

Soumissionnaire

Lauréat de ces lots: [LOT-0001](#)

11 Informations relatives à l'avis

11.1 Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: [84da30ac-ba87-448a-be65-79dd8fb02110 - 01](#)

Type de formulaire: [Résultats](#)

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

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

Date d'envoi de l'avis: [25/03/2024 00:00 +01:00](#)

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

11.2 Informations relatives à la publication