

Belgique – Centre d'appels – Fourniture d'une solution de centre d'appels dans le cloud pour les programmes de recherche de contacts**OJ S 62/2024 27/03/2024****Avis d'attribution de marché ou de concession – régime ordinaire****Services**

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

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: non

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

2.1.4. Informations générales

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

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

Nomenclature supplémentaire (cpv): 72500000 Services informatiques

5.1.2. Lieu d'exécution

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

Pays: Belgique

Informations complémentaires: Arrondissement de Bruxelles-Capitale

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 21/03/2024

Date de fin de durée: 20/03/2028

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 5 420 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

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

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

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: Les conditions administratives et commerciales

Critère:

Type: Qualité

Description: Le degré d'adéquation avec les besoins

Critère:

Type: Qualité

Description: Les services offerts et leur qualité

Critère:

Type: Prix

Description: Les prix

Critère:
Type: Prix
Description: La Politique de prix

5.1.15. Techniques

Accord-cadre: Accord-cadre, sans remise en concurrence
Informations sur le système d'acquisition dynamique: Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et réexamen

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal de première instance de Bruxelles

6. Résultats

6.1. Résultat – Identifiants des lots: LOT-0001

Au moins un lauréat a été choisi.

6.1.2. Informations sur les lauréats

Lauréat:

Nom officiel: DDM Consulting
Offre:
Identifiant de l'offre: DDM Consulting_1
Identifiant du lot ou groupe de lots: LOT-0001
Valeur du résultat: 0,00 EUR
Sous-traitance: no
La valeur de la sous-traitance est connue: non
Le pourcentage de la sous-traitance est connu: non
Informations relatives au marché:
Identifiant du marché: DDM Consulting_1
Date de conclusion du marché: 21/03/2024
Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre: non

6.1.4. Informations statistiques:

Éventail d'offres:
Valeur de l'offre recevable la plus basse: 0,00 EUR
Valeur de l'offre recevable la plus élevée: 0,00 EUR

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Smals
Numéro d'enregistrement: 0406798006_617
Adresse postale: avenue Fonsny 20
Ville: Saint-Gilles
Code postal: 1060
Subdivision pays (NUTS): 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

Numéro d'enregistrement: BE001

Adresse postale: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Ville: Bruxelles

Code postal: 1000

Subdivision pays (NUTS): 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: 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

8.1. ORG-0004

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

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

Type d'avis: Avis d'attribution de marché ou de concession – régime ordinaire

Date d'envoi de l'avis: 25/03/2024 00:00:00 (UTC+1)

Date d'envoi de l'avis (eSender): 25/03/2024 00:00:00 (UTC+1)

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

11.2. Informations relatives à la publication

Numéro de publication de l'avis: 183638-2024

Numéro de publication au JO S: 62/2024

Date de publication: 27/03/2024