

Cet avis sur le site TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:12182-2012:TEXT:FR:HTML>

**B-Bruxelles: Centre d'appels
2012/S 8-012182**

Avis de marché

Services

Directive 2004/18/CE

Section I: Pouvoir adjudicateur

I.1) **Nom, adresses et point(s) de contact**

SMALS

avenue Fonsny 20

À l'attention de: Christophe Stoquart

1060 Bruxelles

BELGIQUE

Téléphone: +32 27875898

E-mail: Smals-BB-001-001-2012@Smals.be

Fax: +32 25111242

Adresse auprès de laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues: auprès du ou des points de contact susmentionnés

Adresse auprès de laquelle le cahier des charges et les documents complémentaires (y compris les documents relatifs à un dialogue compétitif et à un système d'acquisition dynamique) peuvent être obtenus: auprès du ou des points de contact susmentionnés

Adresse à laquelle les offres ou demandes de participation doivent être envoyées: auprès du ou des points de contact susmentionnés

I.2) **Type de pouvoir adjudicateur**

Autre: 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, de manière qu'ils puissent offrir à leurs utilisateurs un service efficient et efficace.

I.3) **Activité principale**

I.4) **Attribution de marché pour le compte d'autres pouvoirs adjudicateurs**

Section II: Objet du marché

II.1) **Description**

II.1.1) **Intitulé attribué au contrat par le pouvoir adjudicateur:**

Overflow centre de contact.

II.1.2) **Type de marché et lieu d'exécution, de livraison ou de prestation**

Services

Catégorie de services n° 27: Autres services

Lieu principal d'exécution des travaux, de livraison des fournitures ou de prestation des services: Région bruxelloise.

Code NUTS BE100

- II.1.3) **Information sur le marché public, l'accord-cadre ou le système d'acquisition dynamique**
L'avis concerne la mise en place d'un accord-cadre
- II.1.4) **Information sur l'accord-cadre**
Durée de l'accord-cadre
Durée en années: 4
- II.1.5) **Description succincte du marché ou de l'acquisition/des acquisitions**
Le présent marché vise des prestations de services sous forme de centre de contact regroupant plusieurs services (traitement de plaintes, appels...) relatives à des projets d'e-gouvernement.
- II.1.6) **Classification CPV (vocabulaire commun pour les marchés publics)**
79512000
- II.1.7) **Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP)**
- II.1.8) **Lots**
Division en lots: non
- II.1.9) **Variantes**
Des variantes seront prises en considération: non
- II.2) **Quantité ou étendue du marché**
- II.2.1) **Quantité ou étendue globale:**
- II.2.2) **Information sur les options**
Options: oui
description de ces options: Les troisième et quatrième années de l'accord-cadre sont optionnelles. Les conditions pour l'exercice de cette option sont reprises dans le cahier spécial des charges.
- II.2.3) **Reconduction**
- II.3) **Durée du marché ou délai d'exécution des travaux**
- Section III: Renseignements d'ordre juridique, économique, financier et technique**
- III.1) **Conditions relatives au contrat**
- III.1.1) **Cautionnement et garanties exigés:**
Voir cahier spécial des charges.
- III.1.2) **Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références aux textes qui les réglementent:**
Voir cahier spécial des charges.
- III.1.3) **Forme juridique que devra revêtir le groupement d'opérateurs économiques attributaire du marché:**
- III.1.4) **Autres conditions particulières**
L'exécution du marché est soumise à des conditions particulières: oui
description de ces conditions: Voir cahier spécial des charges.
- III.2) **Conditions de participation**
- III.2.1) **Situation propre des opérateurs économiques, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession**
Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies: Par sa simple participation à une procédure de marché public, le candidat ou le soumissionnaire atteste sur l'honneur:
— qu'il ne se trouve pas dans l'une des situations suivantes:
— qu'il est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de concordat judiciaire, ou qu'il se trouve dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations ou réglementations nationales,

- qu'il a fait l'aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, de concordat judiciaire ou de toute autre procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales,
- qu'il a fait l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant force de chose jugée pour tout délit affectant sa moralité professionnelle,
- qu'il est en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale conformément.

Aux dispositions de l'article 43bis de l'AR du 8.1.1996,

- qu'il a satisfait à ses obligations relatives au paiement de ses impôts et taxes selon la législation belge ou celle du pays dans lequel il est établi.

III.2.2) **Capacité économique et financière**

Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies: Le candidat transmettra une déclaration concernant le chiffre d'affaires total de la société et son chiffre d'affaires pour les services demandés et ce pour les trois dernières années. L'adjudicateur attire l'attention des soumissionnaires, sur le fait que les deux types de chiffre d'affaires demandés doivent être communiqués et clairement séparés.

Un candidat peut, faire valoir les capacités d'autres entités, quelle que soit la nature juridique des liens existant entre lui-même et ces entités. Il doit, dans ce cas, prouver au pouvoir adjudicateur que, pour l'exécution du marché, il disposera des moyens nécessaires par la production de l'engagement de ces entités de mettre de tels moyens à la disposition du fournisseur.

III.2.3) **Capacité technique**

Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies:

Le candidat:

- indiquera la liste des principaux services analogues effectués pendant les 3 dernières années, indiquant:
 - le sujet traité,
 - le montant,
 - la date,
 - le destinataire public ou privé,
 - une description de la mission,
 - les caractéristiques de l'environnement de façon à permettre la comparaison avec celui de SMALS,
 - les coordonnées d'une personne de contact. Smals pourra contacter certaines des références citées afin de recueillir leur expérience,
- transmettra une déclaration mentionnant le nombre de personnes en charge des services demandés au moment de la candidature.

Le candidat transmettra la description de l'infrastructure technique de la société, des mesures qu'elle met en œuvre et les possibilités offertes permettant de garantir l'exécution du marché.

Un candidat peut, faire valoir les capacités d'autres entités, quelle que soit la nature juridique des liens existant entre lui-même et ces entités. Il doit, dans ce cas, prouver au pouvoir adjudicateur que, pour l'exécution du marché, il disposera des moyens nécessaires par la production de l'engagement de ces entités de mettre de tels moyens à la disposition du fournisseur.

Niveau(x) spécifique(s) minimal(aux) exigé(s):

Les références doivent être en adéquation avec les services demandés.

III.2.4) **Informations sur les marchés réservés**

III.3) **Conditions propres aux marchés de services**

III.3.1) **Information relative à la profession**

III.3.2) **Membres du personnel responsables de l'exécution du service**

Section IV: Procédure

IV.1) Type de procédure

IV.1.1) Type de procédure

Négociée

Des candidats ont déjà été sélectionnés (s'il y a lieu, dans le cadre de certains types de procédures négociées)
non

IV.1.2) Limites concernant le nombre d'opérateurs invités à soumissionner ou à participer

IV.1.3) Réduction du nombre d'opérateurs durant la négociation ou le dialogue

Recours à une procédure se déroulant en phases successives afin de réduire progressivement le nombre des solutions à discuter ou des offres à négocier oui

IV.2) Critères d'attribution

IV.2.1) Critères d'attribution

Offre économiquement la plus avantageuse, appréciée en fonction des critères suivants des critères énoncés dans le cahier des charges, dans l'invitation à soumissionner ou à négocier, ou dans le document descriptif

IV.2.2) Enchère électronique

Une enchère électronique sera effectuée: non

IV.3) Renseignements d'ordre administratif

IV.3.1) Numéro de référence attribué au dossier par le pouvoir adjudicateur:

Smals-BB-001-001/2012-EU-F02_0

IV.3.2) Publication(s) antérieure(s) concernant le même marché

non

IV.3.3) Conditions d'obtention du cahier des charges et de documents complémentaires ou du document descriptif

Date limite pour la réception des demandes de documents ou pour l'accès aux documents: 17.2.2012 - 14:00
Documents payants: non

IV.3.4) Date limite de réception des offres ou des demandes de participation

17.2.2012 - 14:00

IV.3.5) Date d'envoi des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés

IV.3.6) Langue(s) pouvant être utilisée(s) dans l'offre ou la demande de participation

français. néerlandais.

IV.3.7) Délai minimum pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre

IV.3.8) Modalités d'ouverture des offres

Section VI: Renseignements complémentaires

VI.1) Renouvellement

VI.2) Information sur les fonds de l'Union européenne

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

VI.3) Informations complémentaires

Afin de faciliter l'accès au marché, les candidats peuvent obtenir un dossier de candidature type en envoyant une demande par courrier électronique à l'adresse Smals-BB-001-001-2012@Smals.be.

VI.4) Procédures de recours

VI.4.1) Instance chargée des procédures de recours

VI.4.2) **Introduction des recours**

VI.4.3) **Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus sur l'introduction des recours**

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

11.1.2012