

Solution intégrée ITSM/CRM**Bulletin des Adjudications****Publication du Service Fédéral e-Procurement**

SPF P&O - 51, rue de la Loi B-1040 Bruxelles



+32 27905200



e.proc@publicprocurement.be

www.publicprocurement.be

AVIS DE MARCHÉ**SECTION I: POUVOIR ADJUDICATEUR****I.1) NOM, ADRESSES ET POINT(S) DE CONTACT**

Nom officiel:	Smals	Code d'identification national:
Adresse postale:	avenue Fonsny 20	
Localité/Ville:	Bruxelles	Code postal: 1060
Pays:	Belgique	
Point(s) de contact:	Smals	Téléphone: +32 27875898
À l'attention de:	Christophe Stoquart	
Courrier électronique (e-mail):	Smals-BB-001-020-2013@smals.be	Fax: +32 25111242

Adresse(s) internet (le cas échéant)

Adresse générale du pouvoir adjudicateur (URL):

Adresse du profil d'acheteur (URL):

Accès électronique à l'information (URL):

Soumission des offres et des demandes de participation par voie électronique (URL):

Adresse auprès de laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues

- ☒ auprès du ou des points de contact susmentionnés
☐ Autre: (compléter l'annexe A.I)

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
☐ Autre: (compléter l'annexe A.II)

Adresse à laquelle les offres ou demandes de participation doivent être envoyées

- ☒ auprès du ou des points de contact susmentionnés
☐ Autre: (compléter l'annexe A.III)

I.2) TYPE DE POUVOIR ADJUDICATEUR (dans le cas d'un avis publié par un pouvoir adjudicateur)

- | | |
|---|--|
| ☐ Ministère ou toute autre autorité nationale ou fédérale, y compris leurs subdivisions régionales ou locales | ☐ Organisme de droit public |
| ☐ Agence/office national(e) ou fédéral(e) | ☐ Institution/agence européenne ou organisation internationale |
| ☐ Autorité régionale ou locale | ☒ Autre: (veuillez préciser) |
| ☐ Agence/office régional(e) ou local(e) | |

Solution intégrée ITSM/CRM

○

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'Etat dans leur gestion de l'information, de manière qu'ils puissent offrir à leurs utilisateurs un service efficient et efficace.

I.3) ACTIVITÉ PRINCIPALE *(dans le cas d'un avis publié par un pouvoir adjudicateur)*

- | | |
|--|---|
| ☐ Services généraux des administrations publiques | ☐ Logement et équipements collectifs |
| ☐ Défense | ☐ Protection sociale |
| ☐ Ordre et sécurité publics | ☐ Loisirs, culture et religion |
| ☐ Environnement | ☐ Éducation |
| ☐ Affaires économiques et financières | ☒ Autre: <i>(veuillez préciser)</i> |
| ☐ Santé | |

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'Etat dans leur gestion de l'information, de manière qu'ils puissent offrir à leurs utilisateurs un service efficient et efficace.

I.4) ATTRIBUTION DE MARCHÉ POUR LE COMPTE D'AUTRES POUVOIRS ADJUDICATEURS

Le pouvoir adjudicateur agit pour le compte d'autres pouvoirs adjudicateurs: ○ oui ○ non
(si oui, des informations supplémentaires sur ces pouvoirs adjudicateurs peuvent être fournies à l'annexe A)

Solution intégrée ITSM/CRM

SECTION II: OBJET DU MARCHÉ

II.1) DESCRIPTION

II.1.1) Intitulé attribué au marché par le pouvoir adjudicateur

Solution intégrée ITSM/CRM

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

(Ne choisir qu'une seule catégorie – travaux, fournitures ou services – correspondant le plus à l'objet spécifique de votre marché ou de vos achats)

☐ Travaux ☐ Exécution ☐ Conception et exécution ☐ Exécution, par quelque moyen que ce soit, de travaux répondant aux exigences spécifiées par le pouvoir adjudicateur	☒ Fournitures ☒ Achat ☐ Crédit-bail ☐ Location ☐ Location-vente ☐ Plusieurs de ces formes	☐ Services Catégorie de services n°: <i>Voir l'annexe C1 pour les catégories de services</i>
Lieu principal d'exécution des travaux, de livraison des fournitures ou de prestation des services: Agglomération Bruxelloise		
Code NUTS: BE100		

II.1.3) Information sur le marché public, l'accord-cadre ou le système d'acquisition dynamique

- ☐ L'avis concerne un marché public
☐ L'avis concerne la mise en place d'un système d'acquisition dynamique (SAD)
☒ L'avis concerne la mise en place d'un accord-cadre

II.1.4) Information sur l'accord-cadre (le cas échéant)

☐ Accord-cadre avec plusieurs opérateurs Nombre ou (le cas échéant) nombre maximal de participants à l'accord-cadre envisagé	☒ Accord-cadre avec un seul opérateur
--	--

Durée de l'accord-cadre

Durée en années: 6

ou en mois:

Justification d'un accord-cadre dont la durée dépasse la durée maximale de sept ans:

Choix stratégique d'une solution exigeant des investissements considérables avec impact profond sur le plan technique et organisationnel.

Estimation de la valeur totale des acquisitions pour l'ensemble de la durée de l'accord-cadre (le cas échéant, en chiffres uniquement)	
Valeur estimée hors TVA:	Monnaie:
ou fourchette: entre et	Monnaie:
Fréquence et valeur des marchés à attribuer: (si elles sont connues)	

Solution intégrée ITSM/CRM

II.1.5) Description succincte du marché ou de l'achat/des achats

Le marché vise la conclusion d'un accord-cadre pour la fourniture d'une solution intégrée destinée à permettre les activités « Support 1ère ligne ITSM / CRM » (IT Service Management et Customer Relationship Management) et services connexes.

Pour supporter ses objectifs en matière de services procurés à ses clients internes et externes, Smals recherche une solution intégrée à son écosystème existant d'applications et infrastructures d'entreprise et qui permettra de supporter et renforcer la bonne exécution de ses processus ITSM et CRM.

Le scope ITSM devra couvrir les besoins de gestion des services IT selon les préceptes ITIL3 mais ne portera pas sur les aspects Gestion de Projets ni Comptabilité.

Le scope CRM ne comprendra pas de volet "Sales".

Solution intégrée ITSM/CRM**II.1.6) Classification CPV (vocabulaire commun pour les marchés publics)**

	Descripteur principal	Descripteur supplémentaire (le cas échéant)
Objet principal	48445000	
Objet(s) supplémentaire(s)	48000000	
	72200000	

II.1.7) Marché couvert par l'accord sur les marchés publics (AMP)

☐ oui ☐ non

II.1.8) Division en lots (pour fournir des précisions concernant les lots, utiliser l'annexe B autant de fois qu'il y a de lots)

☐ oui ☒ non

Dans l'affirmative, les offres doivent être soumises pour (ne cocher qu'une seule case):

- ☐ un seul lot
☐ un ou plusieurs lots
☐ tous les lots

II.1.9) Des variantes seront prises en considération

☐ oui ☐ non

II.2) QUANTITÉ OU ÉTENDUE DU MARCHÉ**II.2.1) Quantité ou étendue globale** (y compris, le cas échéant, tous les lots et toutes les options)

(le cas échéant, en chiffres uniquement) Valeur hors TVA:	Monnaie:
ou fourchette: entre et	Monnaie:

II.2.2) Information sur les options (le cas échéant)

Options ☒ oui ☐ non

(si oui) description de ces options:

Le soumissionnaire indiquera comme option tous les produits ou services qui pourraient être utiles pendant la durée de l'accord-cadre.

(si elles sont connues) calendrier prévisionnel de l'exercice de ces options:

en mois: ou en jours: (à compter de la date d'attribution du marché)

II.2.3) Reconduction (le cas échéant)

Ce marché peut faire l'objet d'une reconduction ☐ oui ☐ non

Nombre de reconductions éventuelles: (si elles sont connues) ou fourchette: entre et

(si elles sont connues) dans le cas de marchés de fournitures ou de services susceptibles d'être reconduits, calendrier prévisionnel des marchés ultérieurs:

en mois: ou en jours: (à compter de la date d'attribution du marché)

II.3) DURÉE DU MARCHÉ OU DÉLAI D'EXÉCUTION

Durée en mois: 72	ou en jours:	(à compter de la date d'attribution du marché)
ou Début	(jj/mm/aaaa)	
Fin	(jj/mm/aaaa)	

Solution intégrée ITSM/CRM

SECTION III: RENSEIGNEMENTS D'ORDRE JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE, FINANCIER ET TECHNIQUE

III.1) CONDITIONS RELATIVES AU CONTRAT

III.1.1) Cautionnement et garanties exigés (le cas échéant)

Voir cahier spécial des charges (pas encore disponible à ce stade de la procédure)

III.1.2) Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références aux textes qui les réglementent

Voir cahier spécial des charges (pas encore disponible à ce stade de la procédure).

III.1.3) Forme juridique que devra revêtir le groupement d'opérateurs économiques attributaire du marché (le cas échéant)

III.1.4) L'exécution du marché est soumise à d'autres conditions particulières (le cas échéant)

☒ oui ☐ non

Dans l'affirmative, description de ces conditions

Voir cahier spécial des charges (pas encore disponible à ce stade de la procédure).

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 soumissionnaire atteste sur l'honneur:

• qu'il ne se trouve pas dans l'une des situations suivantes :

o 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 ;

o 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 ;

o 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 62 de l'A.R. du 15/07/2011.

• 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.

A quelque stade de la procédure que ce soit, l'autorité adjudicatrice peut s'informer, par tous moyens qu'il juge utiles, de la situation du candidat ou soumissionnaire.

III.2.2) Capacité économique et financière

Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies:	Niveau(x) spécifique(s) minimal(aux) exigé(s) (le cas échéant):
Le candidat transmettra une déclaration concernant le chiffre d'affaires spécifique de la société pour les fournitures et services demandés et ce pour les trois dernières années.	Le chiffre d'affaires annuel moyen pour les fournitures et services demandés, calculé pour les trois dernières années, doit être supérieur à 1.000.000 €.
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 qu'il disposera des moyens nécessaires pour l'exécution du marché par la production de l'engagement de ces entités de mettre de tels moyens à la disposition du fournisseur.	

III.2.3) Capacité technique

Solution intégrée ITSM/CRM

Renseignements et formalités nécessaires pour évaluer si ces exigences sont remplies: Le candidat : • indiquera la liste des principales livraisons effectuées au cours des trois dernières années, indiquant - o le montant, - o le nombre de licences, - o la date, - o leurs destinataires publics ou privés, - o les coordonnées d'une personne de contact. • transmettra une déclaration mentionnant le nombre moyen annuel de techniciens employés par le soumissionnaire et en charge du support et de la maintenance pour la Belgique, et cela pendant les trois dernières années. • transmettra la description de l'équipement technique, des mesures employées pour l'exécution du marché ainsi qu'une description des mesures prises pour s'assurer de la qualité. 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) (le cas échéant): Le candidat transmettra au minimum 3 références de projets similaires. Le candidat démontrera qu'il a réalisé au minimum 1 projet d'une volumétrie comparable à : - Utilisateurs: Internes: +/- 200; Externes: Identifiés (parmi les clients): +/- 200 ; potentiellement, tout citoyen belge. - Tickets : ITSM : 80.000 / mois; CRM : 30.000 / mois - Nombre d'applications supportées : actuellement, +/-350. - Nombre de services supportés : actuellement, +/- 1500. Le nombre moyen de techniciens employés par le candidat et en charge du support et de la maintenance pour la Belgique doit être supérieur ou égal à 5 personnes au moment du dépôt de la candidature. Le candidat disposera d'une méthodologie de gestion de projet et de gestion de la qualité et transmettra une description de celle-ci.
--	---

III.2.4) Marchés réservés (le cas échéant)

- ☐ Le marché est réservé à des ateliers protégés
- ☐ Le marché sera exécuté uniquement dans le cadre de programmes d'emplois protégés

Solution intégrée ITSM/CRM

SECTION IV: PROCÉDURE

IV.1) TYPE DE PROCÉDURE

IV.1.1) Type de procédure

☐ Ouverte	
☐ Restreinte	
☐ Restreinte accélérée	Justification du choix de la procédure accélérée:
☒ Négociée	Des candidats ont déjà été sélectionnés ☐ oui ☒ non Dans l'affirmative, indiquer les noms et adresses des opérateurs économiques déjà sélectionnés à la section VI.3) Autres informations
☐ Négociée accélérée	Justification du choix de la procédure accélérée:
☐ Dialogue compétitif	

IV.1.2) Limites concernant le nombre d'opérateurs invités à soumissionner ou à participer (procédures restreinte et négociée, dialogue compétitif)

Nombre d'opérateurs envisagé	
ou Nombre minimal envisagé	et le cas échéant, nombre maximal
Critères objectifs de limitation du nombre de candidats:	

IV.1.3) Réduction du nombre d'opérateurs durant la négociation ou le dialogue (procédure négociée, dialogue compétitif)

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 ☐ non

Solution intégrée ITSM/CRM

IV.2) CRITÈRES D'ATTRIBUTION

IV.2.1) Critères d'attribution [cocher la ou les case(s) concernée(s)]

☐ Prix le plus bas

ou

☒ Offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction

☐ des critères énoncés ci-dessous (les critères d'attribution doivent être indiqués avec leur pondération ou par ordre de priorité décroissante lorsque la pondération n'est pas possible pour des raisons démontrables)

☒ des critères énoncés dans le cahier des charges, dans l'invitation à soumissionner ou à négocier ou encore dans le document descriptif

Critères	Pondération	Critères	Pondération
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

IV.2.2) Une enchère électronique sera effectuée

☐ oui ☒ non

Dans l'affirmative, renseignements complémentaires sur l'enchère électronique (le cas échéant)

IV.3) RENSEIGNEMENTS D'ORDRE ADMINISTRATIF

IV.3.1) Numéro de référence attribué au dossier par le pouvoir adjudicateur (le cas échéant)

Smals-BB-001.020/2013-EU-F02_0

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

☐ oui ☐ non

Dans l'affirmative,

☐ Avis de préinformation Numéro d'avis au JO:	☐ Avis sur un profil d'acheteur du (jj/mm/aaaa)
☐ Autres publications antérieures (le cas échéant)	

IV.3.3) Conditions d'obtention du cahier des charges et des documents complémentaires (sauf dans le cas d'un SAD) ou du document descriptif (dans le cas d'un dialogue compétitif)

Date limite pour la réception des demandes de documents ou pour l'accès aux documents	
Date (jj/mm/aaaa)	Heure
Documents payants	
☐ oui ☒ non	
Dans l'affirmative , prix (en chiffres uniquement):	Monnaie:
Conditions et mode de paiement:	

Solution intégrée ITSM/CRM

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

Date 09/12/2013 (jj/mm/aaaa) Heure 14:00

IV.3.5) Date d'envoi des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés (si elles sont connues): (dans le cas d'une procédure restreinte ou négociée et d'un dialogue compétitif)

Date (jj/mm/aaaa)

IV.3.6) LANGUE(S) POUVANT ÊTRE UTILISÉE(S) DANS L'OFFRE OU LA DEMANDE DE PARTICIPATION☐ Toutes les langues officielles de l'UE☒ Langue(s) officielle(s) de l'UE

ES	CS	DA	DE	ET	EL	EN	FR	IT	LV	LT	HU	MT	NL	PL	PT	SK	SL	FI	SV
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

☐ Autre:

Solution intégrée ITSM/CRM**SECTION VI: RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES****VI.1) IL S'AGIT D'UN MARCHÉ PÉRIODIQUE** *(le cas échéant)*

☐ oui ☐ non

Dans l'affirmative, calendrier prévisionnel de publication des prochains avis:

VI.2) LE MARCHÉ S'INSCRIT DANS UN PROJET/PROGRAMME FINANCÉ PAR DES FONDS COMMUNAUTAIRES

☐ oui ☐ non

Dans l'affirmative, référence du ou des projet(s) et/ou programme(s):

VI.3) AUTRES INFORMATIONS *(le cas échéant)*

1. L'autorité adjudicatrice impose dans le cadre du présent marché le recours aux moyens électroniques pour le dépôt des dossiers de candidatures.

Afin de remédier à certains aléas de la transmission, de la réception ou de l'ouverture des dossiers de candidatures introduites par des moyens électroniques, le pouvoir adjudicateur autorise les candidats à introduire à la fois un dossier de candidature transmise par des moyens électroniques et, à titre de sauvegarde, une copie établie par des moyens électroniques ou sur support papier.

Si le candidat décide de remettre une copie de sauvegarde, il remettra celle-ci sous enveloppe fermée et portant très clairement la mention au recto :

"Dossier de candidature - Solution Intégrée ITSM-CRM - NE PAS OUVRIR – COPIE DE SAUVEGARDE"

au verso :

le nom et l'adresse du candidat.

Cette copie ne peut être ouverte qu'en cas de défaillance lors de la transmission, la réception ou l'ouverture du dossier de candidature transmise par des moyens électroniques. Elle remplace dans ce cas définitivement le document transmis par des moyens électroniques.

L'enveloppe qui contiendra le dossier de candidature sera fermée et portera très clairement la mention :

au recto :

"Dossier de candidature - Solution Intégrée ITSM-CRM - NE PAS OUVRIR – COPIE DE SAUVEGARDE"

au verso :

le nom et l'adresse du candidat.

Signature :

Le dossier de candidature sera signé, à l'endroit prévu à cet effet par une personne habilitée à engager l'entreprise.

La signature doit se faire par voie électronique et doit être conforme à l'article 52 §1 1° de l'AR du 15/07/2011.

Une signature manuscrite scannée n'est pas considérée comme une signature acceptable.

L'attention des candidats étrangers est attirée sur les modalités de signature de la candidature électronique et des délais y afférents (2 à 3 semaines) pour l'obtention d'un certificat par un acteur privé comme alternative à la signature digitale des documents au moyen de la carte e-ID belge.

Le dossier de candidature peut être :

- demandé via l'adresse suivante : Smals-BB-001-020-2013@Smals.be;

- téléchargé en cliquant sur le document 'Solution Intégrée ITSM-CRM. def' qui se trouve dans la rubrique 'Documents accompagnants' dans l'avis de marché de ce marché sur e-notification (<https://enot.publicprocurement.be>).

2. En tant qu'autorité adjudicatrice, Smals agit, pour ce marché, comme centrale de marchés au sens de l'article 2, 4° de la loi relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services du 15/06/2006 et ce, vis-à-vis de toutes les autorités adjudicatrices fédérales de droit public, de Smals ainsi que des membres (et des membres des membres) de Smals (actuels et futurs).

Pour relever de la notion d'autorité adjudicatrice fédérale de droit public, une autorité doit :

- être une autorité adjudicatrice, c'est-à-dire une autorité dont les accords qu'elle conclut avec des tiers pour l'acquisition de travaux, de fournitures ou de services tombent en principe dans le champ d'application de la législation des marchés publics (loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics) ;

- être une autorité adjudicatrice de droit public, c'est-à-dire une autorité adjudicatrice créée par ou en vertu d'une législation particulière ;

- être une autorité adjudicatrice fédérale de droit public, c'est-à-dire une autorité adjudicatrice de droit public créée par ou en vertu d'une législation fédérale particulière.

Un aperçu des autorités adjudicatrices qui sont membres de Smals est disponible sur le site www.smals.be.

Solution intégrée ITSM/CRM

La remise d'une offre implique l'accord du candidat/soumissionnaire quant à la possibilité pour les autorités adjudicatrices susmentionnés de placer, en cas d'attribution, des marchés fondés sur cet accord-cadre auprès de ce dernier.

Dans tous les cas et à l'égard de tous les intéressés, la responsabilité de Smals se limite exclusivement à l'exécution correcte d'une procédure de marchés publics et, le cas échéant, à la décision d'attribution prise par elle. Les éventuels marchés fondés sur cet accord-cadre qui, conformément à ce qui est décrit ci-dessus, seront placés directement par un tiers (c'est-à-dire une autre autorité adjudicatrice que Smals) auprès d'un soumissionnaire choisi, seront placés et exécutés selon les mêmes modalités que celles applicables aux marchés fondés sur cet accord-cadre, placés par Smals.

Cela vaut sans préjudice des modalités qui peuvent être adaptées par le tiers, exclusivement à cause des conséquences pratiques du placement par ce tiers et de l'exécution pour ce tiers (Ex. : la place de la livraison, la personne en charge du contrôle, ...).

VI.4) PROCÉDURES DE RECOURS**VI.4.1) Instance chargée des procédures de recours**

Nom officiel:

Adresse postale:

Localité/Ville:

Code postal:

Pays:

Téléphone:

Courrier électronique
(e-mail):

Fax:

Adresse internet (URL):

Organe chargé des procédures de médiation (le cas échéant)

Nom officiel:

Adresse postale:

Localité/Ville:

Code postal:

Pays:

Téléphone:

Courrier électronique
(e-mail):

Fax:

Adresse internet (URL):

VI.4.2) Introduction des recours (veuillez remplir la rubrique VI.4.2 ou, au besoin, la rubrique VI.4.3)

Précisions concernant le(s) délai(s) d'introduction des recours:

Solution intégrée ITSM/CRM

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

Nom officiel:

Adresse postale:

Localité/Ville:

Code postal:

Pays:

Téléphone:

Courrier électronique
(e-mail):

Fax:

Adresse internet (URL):

VI.5) DATE D'ENVOI DU PRÉSENT AVIS:

30/10/2013 (jj/mm/aaaa)