

Cet avis sur le site TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:369505-2013:TEXT:FR:HTML>

**Belgique-Bruxelles: Logiciels de gestion de la relation clientèle
2013/S 213-369505**

Avis de marché

Fournitures

Directive 2004/18/CE

Section I: Pouvoir adjudicateur

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

SMALS

Avenue Fonsny 20

Point(s) de contact: SMALS

À l'attention de: Christophe Stoquart

1060 Bruxelles

BELGIQUE

Téléphone: +32 27875898

E-mail: smals-bb-001-020-2013@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'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**

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 d

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:**

Solution intégrée ITSM/CRM

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

Fournitures

Achat

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 la mise en place d'un accord-cadre

II.1.4) Information sur l'accord-cadre

Accord-cadre avec un seul opérateur

Durée de l'accord-cadre

Durée en années: 6

Justification d'un accord-cadre dont la durée dépasse quatre ans: Choix stratégique d'une solution exigeant des investissements considérables avec impact profond sur le plan technique et organisationnel.

II.1.5) Description succincte du marché ou de l'acquisition/des acquisitions

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".

II.1.6) Classification CPV (vocabulaire commun pour les marchés publics)

48445000, 48000000, 72200000

II.1.7) Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP)

II.1.8) Lots

Division en lots: non

II.1.9) Variantes

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

II.2.3) Reconduction

II.3) Durée du marché ou délai d'exécution des travaux

Durée en mois: 72 (à compter de la date d'attribution du marché)

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 (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:**
- 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 (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: 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.
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.
Niveau(x) spécifique(s) minimal(aux) exigé(s): 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 EUR.
- III.2.3) **Capacité technique**
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 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) 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-001.020/2013-EU-F02_0
- IV.3.2) **Publication(s) antérieure(s) concernant le même marché**
- IV.3.3) **Conditions d'obtention du cahier des charges et de documents complémentaires ou du document descriptif**
Documents payants: non
- IV.3.4) **Date limite de réception des offres ou des demandes de participation**
9.12.2013 - 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**

VI.3) **Informations complémentaires**

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.

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**

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:**

30.10.2013