

**Belgium-Verviers: IP telephone services**  
**OJ S 101/2023 26/05/2023**  
**Contract notice – utilities**  
**Services**

**Legal Basis:**

Directive 2014/25/EU

---

**Section I: Contracting entity**

**I.1. Name and addresses**

Official name: Société wallonne des eaux  
National registration number: 0230.132.005  
Postal address: Rue de la Concorde 41  
Town: Verviers  
NUTS code: BE335 Arr. Verviers - communes francophones  
Postal code: 4800  
Country: Belgium  
Contact person: Madame Magali BOMBOIR  
E-mail: [Magali.BOMBOIR@swde.be](mailto:Magali.BOMBOIR@swde.be)  
Telephone: +32 87342957  
**Internet address(es):**  
Main address: [www.swde.be](http://www.swde.be)

**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/3184/ZT/2020>

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://eten.publicprocurement.be>

Additional information can be obtained from another address:

Official name: Processus Achats & Affaires juridiques - Démarche achats  
National registration number: Achats  
Postal address: Rue de la Concorde 41  
Town: Verviers  
NUTS code: BE Belgique / België  
Postal code: 4800  
Country: Belgium  
Contact person: Madame Magali BOMBOIR  
E-mail: [Magali.BOMBOIR@swde.be](mailto:Magali.BOMBOIR@swde.be)  
Telephone: +32 87342957  
**Internet address(es):**  
Main address: <https://www.swde.be/fr>

**I.6. Main activity**

Water

---

**Section II: Object**

**II.1. Scope of the procurement**

### **II.1.1. Title**

Appel à demandes de participation - Maintenance du système de Téléphonie  
Reference number: SWDE/SA/PC/Téléphonie/ID3184

### **II.1.2. Main CPV code**

64215000 IP telephone services

### **II.1.3. Type of contract**

Services

### **II.1.4. Short description**

voir II.2.4

### **II.1.5. Estimated total value**

### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

## **II.2. Description**

### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: BE335 Arr. Verviers - communes francophones

Main site or place of performance: Société wallonne des eaux, Rue de la Concorde 41 à 4800 Verviers

### **II.2.4. Description of the procurement**

La téléphonie de la SWDE repose actuellement sur un central Mx-One et la solution Solidus pour son call center.

Une intégration forte entre Solidus et le CRM de SAP est faite, de telle sorte que SAP sert d'interface principale pour les agents, qui utilisent la téléphonie via SOLIDUS installé en backend. L'ensemble des fonctionnalités de SOLIDUS sont remontées vers l'interface SAP qui est l'outil principal de travail des agents. L'interface SOLIDUS n'est utilisée qu'en cas de perte de fonctionnalités SAP.

Une migration progressive du Mx-One vers l'application Microsoft Teams via usage d'audiocodes SBC est en cours.

La SWDE désire mettre en place un nouveau contrat de services managés pour les licences, la maintenance et le support de la solution existante afin qu'elle puisse répondre aux attentes en matière de reporting et d'évolution vers les nouveaux modes de communication.

Dans ce contexte, la SWDE recherche à pérenniser sa solution actuelle afin d'assurer et d'améliorer la gestion complète et intuitive des interactions (appels, e-service, courriers, mails, formulaires) au sein de son centre de contacts.

### **II.2.5. Award criteria**

Criteria below

Quality criterion - Name: Qualité Service & Support / Weighting: 15

Quality criterion - Name: Qualité Technique / Weighting: 20

Quality criterion - Name: Qualité Technique - SLA / Weighting: 15

Cost criterion - Name: Prix / Weighting: 50

### **II.2.6. Estimated value**

### **II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system**

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Le marché prévoit deux reconductions pour une durée de 1 an chacune, aux mêmes conditions que celles applicables lors de la durée initiale.

Chaque reconduction fera l'objet d'une notification officielle

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

#### **II.2.11. Information about options**

Options: yes

Description of options:

Options exigées (cfr CSC)

#### **II.2.13. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:

no

#### **II.2.14. Additional information**

### **Section III: Legal, economic, financial and technical information**

---

#### **III.1. Conditions for participation**

##### **III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions:

\* Le DUME, par lequel l'opérateur économique déclare qu'il ne se trouve pas dans une des situations d'exclusion visées aux articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016.

##### **III.1.2. Economic and financial standing**

List and brief description of selection criteria:

Le DUME, par lequel l'opérateur économique déclare qu'il satisfait aux critères de sélection suivants :

1. Présentation d'une déclaration sur l'honneur concernant le chiffre d'affaires annuel Belge de la société sur les 3 dernières années.

Minimum level(s) of standards possibly required:

1. Le chiffre d'affaires annuel global du soumissionnaire devra être au minimum de 2.000.000 EUR HTVA.

##### **III.1.3. Technical and professional ability**

List and brief description of selection criteria:

Le DUME, par lequel l'opérateur économique déclare qu'il satisfait aux critères de sélection suivants :

1. La présentation d'une certification valide du constructeur

2. La présentation d'une liste de références clients actives sur des projets de taille & capacité équivalente (Contact Center Omnicanal d'un nombre de position estimée de plus de 100 agents) dans les 3 dernières années

3. La présentation du nombre d'experts certifiés pour la solution & technologie proposée avec Descriptif des certifications, les Curriculum Vitae et descriptif des expériences dans le domaine des Contact Center Omnicanal

4. La présentation d'un organigramme de leur support et présentation de leur SOC

Minimum level(s) of standards possibly required:

1. Certification Platinum de la solution Mitel dans le domaine Contact Center
2. 3 références
3. 4 experts
4. Offre d'un support 24h/24 et 7jours sur 7 en 2 langues (Français, Anglais)

## Section IV: Procedure

---

### IV.1. Description

#### IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

#### IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

#### IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

### IV.2. Administrative information

#### IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 26/06/2023 Local time: 12:00

#### IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

Date: 10/07/2023

#### IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French

#### IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 4 (from the date stated for receipt of tender)

## Section VI: Complementary information

---

### VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

### VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

### VI.3. Additional information

Les candidatures et offres peuvent uniquement être introduites électroniquement sur le site internet de e-Tendering <https://eten.publicprocurement.be/>.

### VI.4. Procedures for review

#### VI.4.1. Review body

Official name: Conseil d'Etat

Postal address: rue de la Science 33

Town: BRUXELLES

Postal code: 1040

Country: Belgium

Telephone: +32 22349611

### VI.5.

**Date of dispatch of this notice**

22/05/2023