

Belgium-Charleroi: Call centre

OJ S 243/2014 17/12/2014

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Solidaris mutualité du Centre, Charleroi et Soignies

Postal address: Avenue des Alliés 2

Town: Charleroi

Postal code: 6000

Country: Belgium

For the attention of: Monsieur Lejuste Jean Marc

E-mail: jean-marc.lejuste@solidaris.be

Telephone: +32 71507630

Internet address(es):

Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=191291>

Additional information can be obtained from:

the abovementioned address

Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:

the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted: the abovementioned address

I.2. Type of the contracting authority

Other: Solidaris CCS

I.3. Main activity

Other: Mutualité conformément à la loi du 06 aout 90

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description

II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting authority

Appel à candidatures – marché de service portant sur l'amélioration du call center et l'accompagnement du personnel du call center en vue d'optimiser les contacts clients.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 27: Other services

NUTS code BE322 Arr. Charleroi

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The notice involves a public contract

II.1.4. Information about framework agreement

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

Appel à candidatures – marché de service portant sur l'amélioration du call center et l'accompagnement du personnel du call center en vue d'optimiser les contacts clients.

II.1.6. CPV code(s)

79512000 Call centre, 79998000 Coaching services

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.1.8. Lots

This contract is divided into lots: no

II.1.9. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

II.2.2. Information about options

Options: no

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: no

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Duration in months: 12 (from the award of the contract)

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

5 % de la valeur du marché.

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

III.1.3. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

III.1.4. Contract performance conditions

The performance of the contract is subject to particular conditions: yes

Description of particular conditions: Voir Cahier spécial des charges.

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions: * Le soumissionnaire apporte la preuve qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion suivants:

- 1° Participation à une organisation criminelle telle que définie à l'article 324bis du code pénal.
- 2° Corruption, telle que définie à l'article 246 et 250 du code pénal.
- 3° Fraude au sens de l'article 1er de la convention relative à la protection des intérêts financiers des communautés européennes, approuvée par la loi du 17 février 2002.
- 4° Blanchiment de capitaux tel que défini à l'article 5 de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

La preuve que le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas cités aux points 1° à 4° peut être apportée par un extrait du casier judiciaire ou un document équivalent délivré par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance et dont il résulte que ces exigences sont satisfaites.

* Une attestation délivrée par l'autorité compétente confirmant que le soumissionnaire est en règle quant à ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale, jusque et y compris l'avant-dernier trimestre civil écoulé par rapport à la date limite de réception des demandes de participation ou de réception des offres, conformément aux dispositions de la loi belge ou celles du pays où les employés sont établis.

* Le candidat ou le soumissionnaire joint à sa demande de participation ou à son offre, selon le cas, une attestation dont il résulte qu'il est en règle par rapport à ses obligations fiscales selon les dispositions légales du pays où il est établi. Pour un candidat ou soumissionnaire belge, le pouvoir adjudicateur vérifie le respect des obligations fiscales à l'égard du SPF Finances, sur la base de l'attestation délivrée par ce dernier.

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: — une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et, le cas échéant, le chiffre d'affaire du domaine d'activité faisant l'objet du marché, pour au maximum les 3 derniers exercices disponibles en fonction de la date de création ou du début d'activité du candidat ou soumissionnaire, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles.

Minimum level(s) of standards possibly required: 500.000 EUR de chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

- la présentation d'une liste des principaux services effectués au cours des 3 dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations de service sont prouvées par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou lorsque le destinataire a été un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut, simplement par une déclaration du prestataire de service,
- l'indication des titres d'études ou professionnels du prestataire de service ou des cadres de l'entreprise et, en particulier, du ou des responsables qui peuvent être chargés de la prestation de service.

Minimum level(s) of standards possibly required:

- 3 contrats similaires dans la mise en place/réorganisation de contact center,
- 10 consultants avec expérience concrète de projets contact center.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

Execution of the service is reserved to a particular profession: no

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract: yes

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated

Some candidates have already been selected (if appropriate under certain types of negotiated procedures) no

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated no

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

IV.2.2. Information about electronic auction

An electronic auction will be used: no

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

Solidaris CCS-INF01-2014-F02_0

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

Time limit for receipt of requests for documents or for accessing documents: 12.1.2015
Payable documents: no

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

12.1.2015

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French.

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

VI.4.2. Review procedure

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Solidaris CCS

Postal address: Avenue des Alliés 2

Town: Charleroi

Postal code: 6000

Country: Belgium

VI.5. Date of dispatch of this notice

12.12.2014