

Belgium-Brussels: Market research services
OJ S 178/2019 16/09/2019
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Société des transports intercommunaux de Bruxelles — Procurement & Logistics Department

National registration number: 0247.499.953_241

Postal address: Rue Royale 76

Town: Bruxelles

NUTS code: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad

Postal code: 1000

Country: Belgium

E-mail: pascale.dewolf@stib.brussels

Telephone: +32 25155874

Fax: +32 25153281

Internet address(es):

Main address: www.stib.be

Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=352363>

I.3. Communication

Access to the procurement documents is restricted. Further information can be obtained at:

<https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=352363>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=MIVB+-+STIB+Procurement+%26+Logistics-AL+4333%2FCdA%2FPdW-F05>

I.6. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Enquêtes client mystère sur le réseau

Reference number: MIVB - STIB Procurement & Logistics-AL 4333/CdA/PdW-F05_0

II.1.2. Main CPV code

79310000 Market research services

II.1.3.

Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Dans le cadre de la démarche de certification de sa qualité de service, la STIB souhaite procéder à des mesures «Enquêtes client mystère» pour son réseau (métro, tram, bus, arrêts, stations, contrôle des titres de transport).

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 740 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad

II.2.4. Description of the procurement

L'objet de la mission sera de planifier et d'effectuer des observations client mystère sur le réseau de la STIB, d'encoder ces observations dans l'application web mise à disposition par la STIB et de faire un contrôle qualitatif et quantitatif des mesures avant de les transmettre à la STIB. La correction des encodages non conformes fait également partie de la mission.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 740 000,00 EUR

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

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

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

Seules les informations reprises dans le DUME seront prises en compte, à l'exception des quelques documents spécifiquement demandés qui pourront être joints en attaché. L'invitation à soumissionner parviendra sur l'Email mentionné dans le DUME, partie II point A.

Le candidat s'assurera donc que cette personne avec l'adresse mail mentionnée soit bien enregistrée au préalable sur la plate-forme.

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 candidat ne peut pas se trouver dans une des situations des articles 67 à 69 de la loi du 17.6.2016:

Voir Document unique de marché européen (DUME) en annexe à compléter obligatoirement sur le site <https://ec.europa.eu/tools/espd>.

La STIB a le droit, à tout moment de la procédure de passation du marché, de vérifier les informations contenues dans le DUME (qui équivaut à une déclaration sur l'honneur).

Pour compléter le DUME:

- 1) Lorsque vous avez téléchargé le présent avis de marché depuis le site e-Notification (<https://enot.publicprocurement.be>), assurez-vous d'avoir également téléchargé les fichiers annexés (pièces jointes);
- 2) Ouvrez le fichier «espd-request.zip» et sauvegardez (= extraire) le document .PDF d'une part, le fichier .XML d'autre part;
- 3) Allez sur le site: <https://ec.europa.eu/tools/espd>
- 4) Choisissez votre langue;
- 5) Sélectionnez «Je suis un opérateur économique»;
- 6) Sélectionnez «Importer un DUME»;
- 7) Cliquez sur «Choose file» (choisir fichier) et sélectionnez le fichier «espd-request.xml» que vous aurez extrait en 2;
- 8) Cliquez sur «Suivant»;
- 9) Complétez les champs requis en vous aidant du texte de la publication pour déterminer la qualité et la quantité d'informations demandées;
- 10) Cliquez sur «Aperçu»;
- 11) Téléchargez «dans les 2 formats»;
- 12) Sauvez ce fichier «espd-request.zip» contenant votre DUME;
- 13) Joignez ce fichier DUME appelé «espd-request.zip» à votre dossier de candidature lors de son envoi.

Attention: la STIB doit recevoir le fichier .ZIP qui contient tant le .PDF que le .XML!

Le DUME doit être signé.

En principe, un seul DUME rempli suffit. Toutefois si plusieurs entreprises décident de se porter conjointement candidate dans le cadre d'une association ou si l'entreprise a recours à la capacité d'autres entités (comme par exemple un sous-traitant), chacune d'elle doit introduire un DUME sur la plate-forme.

N'hésitez pas à prendre contact avec la personne mentionnée au point I.1) si vous avez des questions au sujet du contenu des documents.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

— la capacité économique et financière sera vérifiée sur base des données financières (chiffre d'affaires, bilans et comptes de résultats). Le candidat étranger joindra à sa candidature et au DUME son bilan et le compte de résultats déposés pour les 2 derniers exercices ou communiquera le lien vers le site web sur lequel ces documents peuvent être téléchargés gratuitement.

Pour les entreprises belges, ceci n'est pas obligatoire, vu que la STIB peut obtenir les comptes annuels, en provenance de la centrale des bilans de la Banque Nationale de Belgique, pour autant que les publications en aient été effectuées.

Minimum level(s) of standards possibly required:

— la STIB écartera les candidats dont les données financières (bilans et comptes de résultats) ne font pas apparaître qu'ils ont la capacité à mener à bien un marché tel que décrit sous le point II.1.4) et II.2.4). Dès lors, elle écartera tout candidat dont les fonds propres sont négatifs.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

1) Capacité et expertise à organiser des enquêtes client mystère.

Sur maximum 3 pages A4, il décrit son activité client mystère;

2) Le candidat joint au DUME 2 attestations de satisfaction de clients, qui précisent clairement qu'il s'agit d'enquêtes client mystère, datées 2016-2019.

Minimum level(s) of standards possibly required:

1) La capacité et expertise doit être démontrées;

2) Au minimum 2 attestations de clients, dont 1 qui est en lien direct avec le transport de personnes.

III.1.6. Deposits and guarantees required

Seront précisés dans le cahier spécial des charges.

III.1.7. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Seront précisées dans le cahier spécial des charges.

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

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: 21/10/2019 Local time: 12:40

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

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

French, Dutch

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

1) La remise et réception des offres et/ou demandes de participation se passera complètement et uniquement par voie électronique.

Par la remise électronique, on entend la remise via l'application e-Tendering et non pas par e-mail!

Les offres et/ou les demandes de participation doivent avoir été signées de manière digitale conformément au système de l'e-Tendering.

Conformément à la législation en vigueur, les dossiers reçus via toute autre voie que ce qui est mentionné ci-avant ne seront pas pris en considération.

Pour plus d'informations, veuillez consulter: <http://www.publicprocurement.be>.

Si vous ajoutez ce dossier à vos favoris, vous serez mis au courant de tous les changements par mail;

2) Par la remise de leur candidature, les candidats acceptent sans réserve le contenu de l'avis de marché, des documents accompagnants et de la procédure de marché, tel que décrit dans ces derniers, et acceptent d'être liés par les dispositions de ceux-ci. Dans le cas où le candidat aurait une objection à cet égard, il se doit de le signaler à l'adjudicateur (via la personne de contact mentionnée à l'article I.1) du présent avis de marché) par écrit et avec une description de la raison au plus tard dans les 10 jours calendrier avant la date ultime de réception des demandes de participation;

3) Les informations demandées doivent figurer soit dans le DUME si cela est exigé dans l'avis de marché, soit en annexe au DUME si cela est clairement spécifié dans l'avis. Les informations non sollicitées ne seront pas évaluées;

4) Pour les critères de capacité économique, financière, technique et professionnelle, un candidat peut, le cas échéant, recourir à la capacité d'autres entités, quelle que soit la nature juridique de ses liens avec ces entités. Dans ce cas, il doit démontrer qu'il disposera des ressources nécessaires pour l'exécution du marché en produisant l'engagement de ces entités à mettre ces ressources à la disposition de l'adjudicataire pour ce marché spécifique. Cette entité devra se porter garante, dans un document unique de marché européen distinct, pour tous les engagements pris par le candidat et s'engagera à apporter sa pleine coopération et à mettre toutes les ressources nécessaires à la disposition de la STIB dans le cadre du présent marché. Dans les mêmes conditions, une association de candidats peut recourir à la capacité de participants à l'association et à celle d'autres entités;

5) Dans le cadre de la réglementation concernant le RGPD le candidat reste lui-même responsable de demander les permissions nécessaires à ses clients ou autres tiers concernés afin de pouvoir utiliser les données personnelles demandées dans le cadre de la présente procédure.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Conseil d'État

Postal address: Rue de la Science 33

Town: Bruxelles

Postal code: 1040

Country: Belgium

E-mail: info@raadvst-consetat.be

Telephone: +32 22349611

Internet address: <http://www.raadvst-consetat.be>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Conseil d'État

Postal address: Rue de la Science 33

Town: Bruxelles
Postal code: 1040
Country: Belgium
E-mail: info@raadvst-consetat.be
Telephone: +32 22349611
Internet address: <http://www.raadvst-consetat.be>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Conformément à l'article 23 de la loi du 17.6.2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services, les recours sont, à peine d'irrecevabilité, introduits dans les délais visés aux §§ 2 à 4, à compter de la publication, de la communication ou de la prise de connaissance de l'acte, selon le cas.

Le recours en annulation visé à l'article 14 est introduit dans un délai de 60 jours.

La demande en suspension visée à l'article 15 est introduite dans un délai de 15 jours. En cas d'application de l'article 18, le délai est de 10 jours.

Le recours en dommages et intérêts visé à l'article 16 est introduit dans un délai de 5 ans.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Conseil d'État
Postal address: Rue de la Science 33
Town: Bruxelles
Postal code: 1040
Country: Belgium
E-mail: info@raadvst-consetat.be
Telephone: +32 22349611
Internet address: <http://www.raadvst-consetat.be>

VI.5. Date of dispatch of this notice

11/09/2019