

Belgium-Charleroi: Computer support and consultancy services

OJ S 154/2023 11/08/2023

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Office Wallon de la formation professionnelle et de l'emploi

National registration number: 0236.363.165_19800

Postal address: 104 Boulevard J. Tirou

Town: Charleroi

NUTS code: BE32B Arr. Charleroi

Postal code: 6000

Country: Belgium

Contact person: Service Achat

E-mail: serviceachat.secretariat@forem.be**Internet address(es):**Main address: www.leforem.beAddress of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=488740>**I.3. Communication**

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

<https://www.leforem.be/marches-publics.html>

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=Le+FOREM-DMP2300405%2FHTNMMN%2FSDESK-F02>**I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.5. Main activity

Other activity: Matières liées à l'emploi et la formation

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

DMP2300405 - Marché de services de support et assistance informatique aux utilisateurs internes

Reference number: Le FOREM-DMP2300405/HTNMMN/SDESK-F02_0

II.1.2. Main CPV code

72600000 Computer support and consultancy services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le présent marché est un marché de services ayant pour objet des prestations de services de support et assistance informatiques aux utilisateurs internes du Forem (Service Desk)

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE32B Arr. Charleroi

Main site or place of performance: Les prestations de Service Desk de niveau 1 sont externalisées et exécutées dans les locaux de l'adjudicataire, les prestations de niveau 2 et de consultance en régie sont principalement exécutées au Siège Central du Forem à Charleroi.

II.2.4. Description of the procurement

Le présent marché est un marché de services ayant pour objet des prestations de services de support et assistance informatiques aux utilisateurs internes du Forem par la mise en œuvre des moyens suivants :

- Poste 1 : un Service Desk de niveau 1 (ou première ligne), mutualisé entre plusieurs clients chez le prestataire, en charge de la gestion des incidents et des demandes en première ligne, via un forfait mensuel par poste de travail (incluant tout le matériel – PC, téléphone, imprimante, etc. - et tous les logiciels).
- Poste 2 : un Service Desk de niveau 1 (ou première ligne), mutualisé entre plusieurs clients chez le prestataire, en charge de la gestion des incidents et des demandes ne requérant pas d'actions de résolution en première ligne (simple prise d'appel et encodage du ticket, la prise en charge étant assurée par les niveaux de support suivants), via une tarification à l'appel traité (ticket). Ce poste sera utilisé pour gérer des appels relatifs à des activités qui seront développées pendant le marché et dont le traitement sort du cadre forfaitaire (par ex : des incidents concernant l'environnement de l'IT pédagogique).
- Poste 3 : un Service Desk de niveau 2 (ou deuxième ligne), entièrement dédié au Forem et localisé dans son Siège central, via un forfait mensuel par poste de travail, et venant en complément du Service Desk de niveau 1 (Connaissance plus approfondie de l'environnement du Forem, accès supplémentaires, etc.).
- Postes 4 et 5 : un pool de consultants support en régie, via un forfait journalier, permettant la construction d'un service aux utilisateurs du département IT, spécialisé dans :
 - . le support et l'assistance informatiques de niveau 3 aux utilisateurs du Forem ;
 - . la coordination et la gestion d'activités relatives au support ;
 - . la gestion des incidents, problèmes et catalogue de services ;
 - . l'assistance lors des événements auxquels Le Forem participe (Jobdays, épreuves de recrutements, etc.), de façon planifiée (y compris le samedi), à distance ou sur site.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: La qualité du service proposé / Weighting: 37

Quality criterion - Name: Les SLA supplémentaires / Weighting: 3
Price - Weighting: 60

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: 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

Ce marché pourrait faire l'objet d'un financement européen (FSE, FEDER, ...), pour tout ou partie.

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

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: 19/09/2023 Local time: 14:00

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

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)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 19/09/2023 Local time: 14:00

Place:

Le Forem - Boulevard Tirou 104 - 6000 Charleroi

Information about authorised persons and opening procedure: Seul le dépôt d'offres électroniques est autorisé pour le présent marché : les offres doivent être déposées sur la plateforme électronique <https://eten.publicprocurement.be/etendering/>

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

1) Le cahier spécial des charges du présent marché peut être obtenu sur simple demande : voir <https://www.leforem.be/marches-publics.html>

2) Tout soumissionnaire (ainsi que toute entité aidant à passer la sélection qualitative) doit remettre un Document unique de marché européen ou DUME.

3) Le Document unique de marché européen (DUME) peut être obtenu à l'adresse suivante : <https://uea.publicprocurement.be/>

Afin de faciliter sa complétude, le soumissionnaire est invité à y importer le fichier XML en annexe à l'avis de marché.

4) Dans la partie IV Critères de sélection du DUME, l'adjudicateur autorise le soumissionnaire à se contenter de remplir la section "a: Indication globale pour tous les critères de sélection" et le dispense de remplir toute autre section de la partie IV.

5) Pour rappel, seul le dépôt d'offres électroniques est autorisé pour le présent marché : les offres doivent être déposées sur la plateforme électronique <https://eten.publicprocurement.be/etendering/>

6) La valeur estimée du marché ayant été prise en considération en vue de la détermination du mode de passation ainsi que du niveau de publicité est la suivante : 8.158.236 € HTVA. A ce stade, il s'agit du montant que l'adjudicateur, au regard des besoins recensés, estime dépenser sur la durée totale du marché. Néanmoins, tenant compte de l'arrêt de la CJUE du 17 juin 2021, l'adjudicateur fixe le montant maximal des prestations à réaliser au double du montant estimé précité. Fixé au regard de la situation particulière de l'Office (devant sans cesse s'adapter aux réalités de terrain propres à ses missions relatives à l'emploi et à la formation), ce montant représente le montant maximum pouvant être commandé sur la durée totale du marché.

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

VI.5. Date of dispatch of this notice

08/08/2023