

Belgium-Louvain-la-Neuve: Computer-related services

OJ S 249/2020 22/12/2020

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: ORES SC

National registration number: BE 0897436971

Postal address: Avenue Jean Monnet 2

Town: Louvain-la-Neuve

NUTS code: BE3 Région wallonne

Postal code: 1348

Country: Belgium

Contact person: M. Carl-Heinz Homez

E-mail: carl-heinz.homez@ores.be

Telephone: +32 64232343

Fax: +32 64232301

Internet address(es):

Main address: www.ores.be

I.1. Name and addresses

Official name: Connexio

National registration number: BE 0727.639.263

Postal address: Avenue Georges Lemaire 38

Town: Gosselies

NUTS code: BE3 Région wallonne

Postal code: 6041

Country: Belgium

E-mail: info@connexio.be

Telephone: +32 71676805

Internet address(es):

Main address: <https://www.connexio.be/>

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/780/OA/2019>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

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

I.6. Main activity

Other activity: Électricité et gaz

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Appel à demandes de participation — marché de services pour l'acquisition d'une solution de centre de contacts intégrée dans l'écosystème Connexio/ORES
Reference number: OSCCAAS29

II.1.2. Main CPV code

72500000 Computer-related 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.2.2. Additional CPV code(s)

48000000 Software package and information systems

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE3 Région wallonne

Main site or place of performance: Wallonie.

II.2.4. Description of the procurement

Suite à la reprise des activités de centre de contacts de contacts d'ORES par sa filiale Connexio, Connexio doit décommissionner la solution actuelle fournie par N-Allo et de ce fait, souhaite implémenter sa propre solution de centre de contacts omnicanal, et ORES souhaite que ses Back offices (BO) puissent utiliser la même solution afin de poursuivre les interactions initiées par le Front office (FO) de Connexio, mais sur un nombre de canaux limités.

Cette solution de centre de contacts devra:

- recréer l'écosystème applicatif actuellement utilisé, c'est-à-dire, reprendre les principales fonctionnalités de l'actuelle solution interactive intelligence (de Genesys), de l'outil de Work force management (WFM) et des applications annexes fournies par N-Allo;
- intégrer de nouvelles contraintes et fonctionnalités (le mode SaaS, par exemple);
- être utilisée par Connexio, en «Front office», pour servir les clients d'ORES;
- être utilisée par ORES, pour ses Back offices, ou réaliser la passerelle vers une solution de call center spécifique aux back offices;
- permettre à Connexio de développer son activité et d'offrir le même type de services à d'autres sociétés, grâce à une solution multclients ready;
- permettre de s'adapter à l'évolution du marché en termes de canaux et d'expérience client pour les années à venir.

La durée prévue du présent marché est de cinq ans, reconductible pour une première durée de deux ans, et ensuite pour une 2e durée de deux ans (5/2/2).

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

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

Start: 03/01/2022 End: 02/01/2030

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

À la demande de l'entité adjudicatrice.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Options exigées (les options exigées pourraient être prévues et seront, le cas échéant, décrites dans le cahier des charges).

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:

Les motifs d'exclusion suivants prévus par la loi sur les marchés publics peuvent entraîner l'exclusion de l'opérateur économique:

1) être en faillite, liquidation, cessation d'activités, réorganisation judiciaire ou situation analogue;

2) fausses déclarations;

3) absence de dettes fiscales et sociales.

L'entité adjudicatrice vérifiera l'absence de situations d'exclusions au regard des articles 68 (dette sociale et fiscale) et 69, 2° (état de non-faillite) de la loi du 17.6.2016.

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) en vue d'établir sa capacité économique et financière:

Le candidat fournit une déclaration concernant son chiffre d'affaires annuel moyen sur les trois derniers exercices disponibles. Celui-ci devra atteindre minimum 3 000 000 EUR (trois millions d'euros), pour l'activité faisant l'objet du marché (services IT).

Si la société a moins de trois ans d'existence, alors l'entité adjudicatrice prendra en considération les données financières disponibles en fonction de la date de création de l'

entreprise. Ces données financières doivent porter sur un chiffre d'affaires annuel moyen minimal de 3 000 000 EUR (trois millions d'euros), sur les exercices disponibles depuis sa création.

Minimum level(s) of standards possibly required:

1) pas d'application.

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:

A) en vue d'établir sa capacité technique et professionnelle:

1) le candidat doit établir qu'il est éditeur ou intégrateur de la ou des solution(s) de centre de contacts dans le cloud (CCaaS) qu'il pourrait proposer en réponse à ce marché.

Il le démontre:

— en fournissant se(s) code(s) NACE;

— s'il est éditeur, en déclarant qu'il en est l'éditeur;

— s'il est intégrateur, en fournissant les certifications démontrant de manière évidente sa capacité d'intégrateur de la ou des solution(s) de centre de contacts dans le cloud (CCaaS) qu'il pourrait proposer en réponse à ce marché;

2) le candidat doit établir qu'il dispose d'un niveau d'expérience suffisant.

Il le démontre en fournissant trois références qui doivent répondre aux caractéristiques suivantes :

a) chaque référence présentée répond aux exigences suivantes :

— le phase d'implémentation de ce projet a eu lieu au cours des trois dernières années civiles précédant la date ultime de dépôt des demandes de participation;

— la solution est fonctionnelle et en production depuis plus de trois mois à compter de la date ultime du dépôt de la demande de participation;

— la solution permet le traitement des interactions dans un des cas suivants:

— traitement par un Front office (FO) omnicanal avec transfert vers un Back office (BO) sur un ou plusieurs canaux;

— traitement par un Front office d'appels d'urgence, du type «service d'urgence odeur gaz»;

— traitement par un Front office d'interactions pour plusieurs clients;

— elle est décrite sur deux feuilles A4 (une page recto/verso — police Calibri 10) en utilisant le canevas fourni et renseigne les coordonnées (courrier électronique et téléphone) d'une personne de contact chez le client. Cette personne pourra être contactée moyennant une demande préalable au candidat;

b) en plus de répondre aux exigences 2.a), au moins une référence parmi les références fournies répond aux exigences suivantes:

— une référence porte sur l'intégration avec une solution de Work force management (WFM) et avec une solution de Quality management (QM). La référence doit donc couvrir les trois briques fonctionnelles CCaaS + WFM + QM;

— une référence porte sur un projet où la langue d'échange avec le client est le français;

— une référence porte sur un projet de migration d'une solution de centre de contact «on premise», vers une solution cible dans le cloud;

— une référence porte sur un projet de taille équivalente à (+/- 20 %) à l'objet du marché, à savoir:

— FO + BO: 500 utilisateurs inscrits — 300 utilisateurs simultanés;

— une référence porte sur un montant de 500 000 EUR minimum;

3) le candidat doit établir qu'il dispose de la capacité suffisante en ressources techniques spécialisées nécessaires à la bonne réalisation du projet, objet de ce marché.

Pour ce faire, il doit disposer des ressources (profils) décrites ci-après et fournir pour chacune d'entre elles son CV présenté sur maximum une page recto/verso:

— trois chefs de projet senior:

—— expertise établie soit au moyen d'une certification (Prince 2, PMBOK... ou équivalente), soit en attestant d'une expérience en tant que chef de projet de minimum cinq ans;

—— expérience en tant que chef de projet démontrée par une liste des projets et une brève description de ceux-ci menés par la ressource en sa qualité de chef de projet;

—— expérience utile sur un projet similaire démontrée par une description plus détaillée (scope, taille, budget, planning);

—— maîtrise de la langue française de façon suffisante pour interagir avec toutes les parties prenantes du projet (des spécialistes techniques au niveau de la direction), tant au niveau de l'expression orale qu'écrite (niveau équivalent CECRL B2);

— trois spécialistes de la... (voir documents du marché).

Minimum level(s) of standards possibly required:

1) voir description.

III.1.6. Deposits and guarantees required

Cautionnement marché de base [5 % du montant initial du marché (hors TVA), arrondi à la dizaine supérieure].

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.1.4. 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

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: 19/01/2021 Local time: 10:00

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

Date: 12/02/2021

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.3. Additional information

L'opérateur économique veillera à respecter les points suivants:

— l'opérateur économique utilise, respecte et complète les canevas de réponse fournis par l'entité adjudicatrice. Ces canevas peuvent consister en des documents à remplir ou en des pages de garde à la suite desquelles l'opérateur économique insère ses documents pour le sujet concerné;

— le dossier est entièrement rédigé en langue française. Les documents non officiels ne pouvant être fournis en français sont accompagnés d'une traduction. En cas de contestation, la traduction prime à l'égard de l'entité adjudicatrice. Toute demande de participation comportant des documents non traduits pourra être rejetée.

Le «formulaire de demande de participation», ses annexes et le DUME (Document unique de marché européen) doivent être complétés et transmis à l'entité adjudicatrice uniquement par voie électronique via le site internet d'e-Tendering <https://eten.publicprocurement.be>

La date limite de réception des demandes de participation est fixée au 19.1.2021 (10h00).

L'opérateur économique est seul responsable de déposer à temps et à heure son dossier de demande de participation sur la plate-forme e-Tendering. Pour ce faire, il est conseillé à l'opérateur économique de se familiariser avec la plate-forme avant la date limite de dépôt de son dossier en consultant les informations disponibles sur le site: <http://www.publicprocurement.be> ou via le numéro de téléphone de l'helpdesk du service e-Procurement: +32 27408000.

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

Informations complémentaires concernant l'introduction des offres/candidatures: Modification du numéro de téléphone général du service «Achats»: +32 71547777 (général).

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

Remarques sur les critères d'attribution: le prix n'est pas le seul critère d'attribution et tous les critères sont énoncés uniquement dans les documents du marché.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Veuillez compléter ce champ en fonction du pouvoir adjudicateur (voir procédure publications)

Town: Non applicable

Country: Belgium

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

— recours en annulation devant le Conseil d'État ou le juge judiciaire: 60 jours à compter de la publication, de la communication ou de la prise de connaissance de l'acte selon le cas;

— recours en suspension devant le Conseil d'État, selon la procédure d'extrême urgence, ou devant le juge judiciaire, selon la procédure de référé: quinze jours à compter de la publication, de la communication ou de la prise de connaissance de l'acte selon le cas;

— ce délai est réduit à dix jours en cas de publication d'un avis de transparence ex ante volontaire.

VI.5. Date of dispatch of this notice

17/12/2020

