



Bulletin des Adjudications

Publication du Service Fédéral e-Procurement

SPF Stratégie et Appui - Boulevard Simon Bolivar, 30 B-1000 Bruxelles

+32 27408000

e.proc@publicprocurement.be

www.publicprocurement.be

Avis de marché

Directive 2014/24/UE

Section I: Pouvoir adjudicateur

I.1) Nom et adresses ¹ (identifier tous les pouvoirs adjudicateurs responsables de la procédure)

Nom officiel: GIAL			Numéro national d'identification: ²	
Adresse postale: Boulevard E. Jacqmain 95				
Ville: Bruxelles	Code NUTS: BE1	Code postal: 1000	Pays: Belgique	
Point(s) de contact: Monsieur Olivier Lens			Téléphone: +32 22295467	
Courriel: pcan18002@gial.be			Fax: +32 22295454	
Adresse(s) internet				
Adresse principale: (URL) www.gial.be				
Adresse du profil d'acheteur: (URL)				

I.2) Procédure conjointe

<input type="checkbox"/> Le marché fait l'objet d'une procédure conjointe, En cas de procédure conjointe impliquant différents pays, législation nationale applicable relative aux marchés: <input type="checkbox"/> Le marché est attribué par une centrale d'achat.

I.3) Communication

<input checked="" type="radio"/> Les documents du marché sont disponibles gratuitement en accès direct non restreint et complet, à l'adresse: (URL) https://cloud.3p.eu/Downloads/1/225/GI/2018 <input type="radio"/> L'accès aux documents du marché est restreint. De plus amples informations peuvent être obtenues à l'adresse suivante: (URL)			
Adresse à laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues			
<input type="radio"/> le ou les point(s) de contact susmentionné(s) <input checked="" type="radio"/> autre adresse: (indiquer l'autre adresse)			
Nom officiel: GIAL		Numéro national d'identification: ²	
Adresse postale: Boulevard E. Jacqmain 95			
Ville: Bruxelles	Code NUTS: BE1	Code postal: 1000	Pays: Belgique
Point(s) de contact: Monsieur Olivier Lens			Téléphone: +32 22295467
Courriel: pcan18002@gial.be			Fax: +32 22295454
Adresse(s) internet			
Adresse principale: (URL) www.gial.be			
Adresse du profil d'acheteur: (URL)			
Les offres ou les demandes de participation doivent être envoyées			
<input checked="" type="checkbox"/> par voie électronique via: (URL) https://eten.publicprocurement.be <input type="checkbox"/> au(x) point(s) de contact susmentionné(s) <input type="checkbox"/> à l'adresse suivante: (indiquer l'autre adresse)			
<input type="checkbox"/> La communication électronique requiert l'utilisation d'outils et de dispositifs qui ne sont pas généralement disponibles. Un accès direct non restreint et complet à ces outils et dispositifs est possible gratuitement à l'adresse: (URL)			

I.4) Type de pouvoir adjudicateur

<input type="radio"/> Ministère ou toute autre autorité nationale ou fédérale, y compris leurs subdivisions régionales ou locales <input type="radio"/> Agence/office national(e) ou fédéral(e) <input type="radio"/> Autorité régionale ou locale	<input type="radio"/> Agence/office régional(e) ou local(e) <input type="radio"/> Organisme de droit public <input type="radio"/> Institution/agence européenne ou organisation internationale <input checked="" type="radio"/> Autre type: Autre
--	---

Appel à demandes de participation - Acquisition et mise en place d'une solution de CiRM et CMT**I.5) Activité principale**

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Services généraux des administrations publiques | <input type="radio"/> Logement et équipements collectifs |
| <input type="radio"/> Défense | <input type="radio"/> Protection sociale |
| <input type="radio"/> Ordre et sécurité publics | <input type="radio"/> Loisirs, culture et religion |
| <input type="radio"/> Environnement | <input type="radio"/> Éducation |
| <input type="radio"/> Affaires économiques et financières | <input checked="" type="radio"/> Autre: ASBL Communale : Informatique |
| <input type="radio"/> Santé | |

Section II: Objet

II.1) Étendue du marché

II.1.1) Intitulé: Appel à demandes de participation - Acquisition et mise en place d'une solution de CiRM et CMT	Numéro de référence: ² PCAN18002
II.1.2) Code CPV principal: 72212000 Descripteur supplémentaire: ^{1,2}	
II.1.3) Type de marché <input type="radio"/> Travaux <input type="radio"/> Fournitures <input checked="" type="radio"/> Services	
II.1.4) Description succincte: voir II.2.4	
II.1.5) Valeur totale estimée ² Valeur hors TVA: [] Monnaie: <i>(dans le cas d'accords-cadres ou de systèmes d'acquisition dynamiques – estimation de la valeur totale maximale pour la durée totale de l'accord-cadre ou du système d'acquisition dynamique)</i>	
II.1.6) Information sur les lots Ce marché est divisé en lots <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non Il est possible de soumettre des offres pour <input type="radio"/> tous les lots <input type="radio"/> nombre maximal de lots: <input type="radio"/> un seul lot <input type="checkbox"/> Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: <input type="checkbox"/> Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'attribuer des marchés combinant les lots ou groupes de lots suivants:	

Appel à demandes de participation - Acquisition et mise en place d'une solution de CiRM et CMT

II.2) Description ¹ (1)

II.2.1) Intitulé: ²	Lot n°: ²
II.2.2) Code(s) CPV additionnel(s): ² Code CPV principal: ¹ 72000000 Descripteur supplémentaire: ^{1,2}	
II.2.3) Lieu d'exécution Code NUTS: ¹ [BE1] Lieu principal d'exécution: GIAL, Boulevard E. Jacqmain 95 à 1000 Bruxelles	
II.2.4) Description des prestations: <i>(nature et quantité des travaux, fournitures ou services, ou indication des besoins et exigences)</i> Le présent marché porte sur l'acquisition d'une Solution intégrée, composée des outils nécessaires pour offrir les fonctionnalités : a. d'un outil de CiRM – Citizen Relationship Management (Gestion de la Relation avec les Citoyens), b. d'un outil de CMT – Case Management Tool (Gestion de Dossiers). Le marché est divisé en plusieurs phases : • PHASE 1 : implémentation, installation et configuration (à blanc) de la Solution, en ce compris les intégrations entre les composants de la Solution, et les composants centraux de GIAL/VBX ; • PHASE 2 : réalisation d'un processus Pilote ; • PHASE 3 : l'hébergement de cette solution en mode SaaS – Cloud et les services associés nécessaires à la maîtrise de la Solution par la Ville de Bruxelles et GIAL, à savoir : a. le transfert de connaissances et l'accompagnement/coaching ; b. les formations ; c. le support à la demande via un panier à prestations (sous forme d'option exigée). Les prestations sont plus amplement décrites dans les dispositions techniques. Le présent marché ne comprend la réalisation que d'un seul processus (phase 2 - « Pilote »), relatif aux demandes de renseignements urbanistiques. La Ville a cependant dénombré plusieurs centaines de processus qui pourraient in fine être intégrés à la Solution (par exemple : demandes de copies d'actes d'état civil, demandes de passeport, demandes de cartes de riverain, etc.). La réalisation de ces processus fera l'objet de contrats ultérieurs, distincts du présent marché, et octroyés conformément à la réglementation des marchés publics.	
II.2.5) Critères d'attribution: <input type="radio"/> Critères énoncés ci-dessous <input type="checkbox"/> Critère de qualité ^{1,2,20} <input type="radio"/> Coût ^{1,20} <input type="radio"/> Prix ²¹ - Pondération: <input checked="" type="radio"/> Le prix n'est pas le seul critère d'attribution et tous les critères sont énoncés uniquement dans les documents du marché	
II.2.6) Valeur estimée Valeur hors TVA: [] Monnaie: <i>(dans le cas d'accords-cadres ou de systèmes d'acquisition dynamiques – estimation de la valeur totale maximale pour la durée totale du présent lot)</i>	
II.2.7) Durée du marché, de l'accord-cadre ou du système d'acquisition dynamique Durée en mois: 72 ou Durée en jours: ou Début: (jj/mm/aaaa) / Fin: (jj/mm/aaaa) Ce marché peut faire l'objet d'une reconduction <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non Description des modalités ou du calendrier des reconductions:	
II.2.9) Informations sur les limites concernant le nombre de candidats invités à participer <i>(sauf dans les procédures ouvertes)</i> Nombre de candidats envisagé: ou Nombre minimal envisagé: 3 / Nombre maximal: ² Critères objectifs de limitation du nombre de candidats:	
II.2.10) Variantes Des variantes seront prises en considération <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non	
II.2.11) Information sur les options Options <input checked="" type="radio"/> oui <input type="radio"/> non Description des options: Options exigées (Voir cahier spécial des charges)	
II.2.12) Informations sur les catalogues électroniques <input type="checkbox"/> Les offres doivent être présentées sous la forme de catalogues électroniques ou inclure un catalogue électronique	
II.2.13) Information sur les fonds de l'Union européenne Le contrat s'inscrit dans un projet/programme financé par des fonds de l'Union européenne <input type="radio"/> oui <input checked="" type="radio"/> non Identification du projet:	
II.2.14) Informations complémentaires:	

Section III: Renseignements d'ordre juridique, économique, financier et technique

III.1) Conditions de participation

<p>III.1.1) Habilitation à exercer l'activité professionnelle, y compris exigences relatives à l'inscription au registre du commerce ou de la profession</p> <p>Liste et description succincte des conditions: Le Candidat remplit et joint à sa demande de participation le document unique de marché européen (DUME), qui consiste en une déclaration sur l'honneur qu'il remplit toutes les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • il ne se trouve pas dans l'une des situations, visées aux articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016, qui doit ou peut entraîner l'exclusion des Candidats, sans préjudice d'éventuelles mesures correctrices ; • il répond aux critères de sélection applicables.
<p>III.1.2) Capacité économique et financière</p> <p><input type="checkbox"/> Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation</p> <p>Liste et description succincte des critères de sélection: 1. * Le Candidat mentionne, au point IV.B. du DUME (« Chiffre d'affaires annuel moyen »), le chiffre d'affaires annuel moyen de son entreprise au cours des trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activités de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles.</p> <p>Niveau(x) spécifique(s) minimal/minimaux exigé(s): 2 1. 500.000 EUR par an en moyenne sur les trois derniers exercices disponibles.</p>
<p>III.1.3) Capacité technique et professionnelle</p> <p><input type="checkbox"/> Critères de sélection tels que mentionnés dans les documents de la consultation</p> <p>Liste et description succincte des critères de sélection: 1. * Le Candidat démontre avoir presté, au cours des trois dernières années, des services similaires à ceux faisant l'objet du présent marché.</p> <p>2. * Le Candidat indique, au point IV.C. du DUME (« Techniciens ou organismes techniques responsables du contrôle de la qualité »), le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données (Data Protection Officer – DPO) au sens de l'article 37 du RGPD.</p> <p>Niveau(x) spécifique(s) minimal/minimaux exigé(s): 2 1. - Trois références, présentant les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une référence portant sur l'implémentation du produit CRM ou CiRM qui sera proposé dans le cadre de son offre pour le présent marché ; • une référence portant sur l'implémentation du produit CMT qui sera proposé dans le cadre de son offre pour le présent marché ; • une référence portant sur l'implémentation d'un produit (pas nécessairement celui proposé dans l'offre) CRM, CiRM ou CMT pour une autorité publique établie dans l'Union européenne. <p>Une même référence peut, le cas échéant, être utilisée plusieurs fois.</p> <p>Les références sont mentionnées au point IV.C. du DUME (« Exécution des services du type spécifié »). Le Candidat y renseigne les coordonnées complètes du destinataire public ou privé des services. Aucune attestation ne doit être jointe à la demande de participation.</p> <p>2. - Le Candidat doit, si cela est requis par l'article 37 du RGPD, disposer d'un DPO. Si le Candidat n'est pas dans l'obligation de désigner un DPO en vertu du RGPD, il l'indique et fournit les coordonnées, la fonction et les liens hiérarchiques de la personne pouvant assumer ce rôle vis-à-vis du pouvoir adjudicateur.</p>
<p>III.1.5) Informations sur les marchés réservés ²</p> <p><input type="checkbox"/> Le marché est réservé à des ateliers protégés et à des opérateurs économiques dont l'objet est l'intégration sociale et professionnelle de personnes handicapées ou défavorisées</p> <p><input type="checkbox"/> Le marché sera exécuté uniquement dans le cadre de programmes d'emplois protégés</p>

III.2) Conditions liées au marché ²

<p>III.2.1) Information relative à la profession <i>(seulement pour les marchés de services)</i></p> <p><input type="checkbox"/> La prestation est réservée à une profession déterminée</p> <p>Références des dispositions législatives, réglementaires ou administratives applicables:</p>
<p>III.2.2) Conditions particulières d'exécution:</p>
<p>III.2.3) Informations sur les membres du personnel responsables de l'exécution du marché</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Obligation d'indiquer les noms et qualifications professionnelles des membres du personnel chargés de l'exécution du marché</p>

Section IV: Procédure

IV.1) Description

<p>IV.1.1) Type de procédure</p> <p><input type="radio"/> Procédure ouverte</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Procédure accélérée Justification:</p> <p><input type="radio"/> Procédure restreinte</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Procédure accélérée Justification:</p> <p><input checked="" type="radio"/> Procédure concurrentielle avec négociation</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Procédure accélérée Justification:</p> <p><input type="radio"/> Dialogue compétitif</p> <p><input type="radio"/> Partenariat d'innovation</p>
<p>IV.1.3) Information sur l'accord-cadre ou le système d'acquisition dynamique</p> <p><input type="checkbox"/> Le marché implique la mise en place d'un accord-cadre</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="radio"/> Accord-cadre avec un seul opérateur</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="radio"/> Accord-cadre avec plusieurs opérateurs Nombre maximal envisagé de participants à l'accord-cadre: ²</p> <p><input type="checkbox"/> Le marché implique la mise en place d'un système d'acquisition dynamique</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Le système d'acquisition dynamique pourra être utilisé par d'autres acheteurs</p> <p>Dans le cas d'accords-cadres, justification d'une durée dépassant quatre ans:</p>
<p>IV.1.4) Informations sur la réduction du nombre de solutions ou d'offres durant la négociation ou le dialogue</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Recours à une procédure se déroulant en phases successives afin de réduire progressivement le nombre des solutions à discuter ou des offres à négocier</p>
<p>IV.1.5) Informations sur la négociation (uniquement pour les procédures concurrentielles avec négociation)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations</p>
<p>IV.1.6) Enchère électronique</p> <p><input type="checkbox"/> Une enchère électronique sera effectuée</p> <p style="padding-left: 20px;">Renseignements complémentaires sur l'enchère électronique:</p>
<p>IV.1.8) Information concernant l'accord sur les marchés publics (AMP)</p> <p>Le marché est couvert par l'accord sur les marchés publics <input checked="" type="radio"/> oui <input type="radio"/> non</p>

IV.2) Renseignements d'ordre administratif

<p>IV.2.1) Publication antérieure relative à la présente procédure ²</p> <p>Numéro de l'avis au JO série S: (Un des suivants: Avis de préinformation; Avis sur un profil d'acheteur)</p>
<p>IV.2.2) Date limite de réception des offres ou des demandes de participation</p> <p>Date: (jj/mm/aaaa) 26/06/2018 Heure locale: (hh:mm) 10:00</p>
<p>IV.2.3) Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner ou à participer aux candidats sélectionnés ⁴</p> <p>Date: (jj/mm/aaaa) 03/07/2018(dans le cas d'un concours restreint)</p>
<p>IV.2.4) Langue(s) pouvant être utilisée(s) dans l'offre ou la demande de participation: ¹</p> <p>[FR] [NL]</p>
<p>IV.2.6) Délai minimal pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre</p> <p>L'offre doit être valable jusqu'au: (jj/mm/aaaa) ou Durée en mois: 6(à compter de la date limite de réception des offres)</p>
<p>IV.2.7) Modalités d'ouverture des offres</p> <p>Date: (jj/mm/aaaa) Heure locale: (hh:mm) Lieu: Informations sur les personnes autorisées et les modalités d'ouverture:</p>

Section VI: Renseignements complémentaires

VI.1) Renouvellement

Il s'agit d'un marché renouvelable oui non
 Calendrier prévisionnel de publication des prochains avis: ²

VI.2) Informations sur les échanges électroniques

- La commande en ligne sera utilisée
 La facturation en ligne sera acceptée
 Le paiement en ligne sera utilisé

VI.3) Informations complémentaires ²

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

VI.4) Procédures de recours

VI.4.1) Instance chargée des procédures de recours

Nom officiel: **Tribunal de 1ère Instance Bruxelles**

Adresse postale: **Rue des Quatre-Bras 13**

Ville: **Bruxelles**

Code postal: **1000**

Pays: **Belgique**

Courriel:

Téléphone:

Adresse internet: (URL)

Fax:

VI.4.2) Organe chargé des procédures de médiation ²

Nom officiel:

Adresse postale:

Ville:

Code postal:

Pays:

Courriel:

Téléphone:

Adresse internet: (URL)

Fax:

VI.4.3) Introduction de recours

Précisions concernant les délais d'introduction de recours:

VI.4.4) Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus sur l'introduction de recours ²

Nom officiel:

Adresse postale:

Ville:

Code postal:

Pays:

Courriel:

Téléphone:

Adresse internet: (URL)

Fax:

VI.5) Date d'envoi du présent avis: (jj/mm/aaaa) 24/05/2018

Il est de la responsabilité du pouvoir adjudicateur/de l'entité adjudicatrice de garantir le respect du droit de l'Union européenne et de la législation applicable.

¹ répéter autant de fois que nécessaire

² le cas échéant

⁴ si ces informations sont connues

²⁰ les critères pourront être évalués par ordre d'importance plutôt que par pondération

²¹ les critères pourront être évalués par ordre d'importance plutôt que par pondération; si le prix est le seul critère d'attribution, la pondération ne sera pas requise