
Cahier des charges – Appel d'offres n° VT/2007/020

Contrat cadre: services d'assistance au Portail européen sur la mobilité de l'emploi (EURES)

1. Intitulé du marché

Contrat cadre: services d'assistance au Portail européen sur la mobilité de l'emploi (EURES). Numéro de référence du marché: VC/2007/069. Avis de marché publié au JO S 53 du 6/03/2007.

2. Contexte

EURES (European Employment Services) a été lancé en 1993. Il s'agit d'un réseau de coopération entre les services de l'emploi des États membres, leurs partenaires et la Commission, destiné à l'échange d'informations sur les offres et les demandes d'emploi, sur la situation et les tendances du marché du travail ainsi que sur les conditions de vie et de travail. EURES vise à informer, conseiller et aider les citoyens européens désireux de travailler dans un autre pays que le leur et les employeurs à recruter à l'étranger.

La mission d'EURES consiste à améliorer le fonctionnement du marché du travail européen en facilitant l'exercice du droit à la libre circulation des travailleurs (l'un des droits fondamentaux du citoyen européen prévu par le traité de Rome) et en contribuant à la suppression des goulets d'étranglement affectant le marché du travail européen. EURES contribue donc ainsi à réaliser les objectifs de mobilité géographique fixés par la stratégie européenne pour l'emploi.

La mission de coopération d'EURES a pour base juridique:

- l'article 40 du traité CE;
- le règlement (CEE) 1612/68, II^e partie;
- la décision 2003/8/CE de la Commission du 23 décembre 2002 (Journal officiel L5 du 10 janvier 2003) mettant en œuvre le règlement (CE) n° 1312/68 du Conseil en ce qui concerne la compensation des offres et des demandes d'emploi;
- la Charte EURES adoptée en avril 2004, qui définit les activités d'EURES et fixe les objectifs opérationnels, ainsi que les normes de qualité applicables;
- les orientations EURES, qui sont adoptées tous les trois ans et décrivent les objectifs généraux pour la période concernée.

La coopération dans le cadre d'EURES a été pleinement étendue aux pays de l'EEE (les États membres de l'UE, plus la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein). La Suisse coopère également dans le cadre d'EURES, conformément à l'accord du 21 juin 1999 entre la Communauté européenne et la Suisse sur la libre circulation des personnes.

EURES dispose d'un **réseau humain** de conseillers EURES chargés de fournir, par des contacts personnels, les informations requises par les demandeurs d'emploi et les employeurs. Il y a actuellement plus de 700 conseillers EURES répartis à travers l'EEE. Les conseillers EURES sont des spécialistes qualifiés qui fournissent les trois services EURES de base, à savoir l'information, l'orientation et le placement, aux demandeurs d'emploi comme aux employeurs intéressés par le marché de l'emploi européen. Ils contribuent également à l'intégration des services EURES dans leur organisation, essentiellement les services publics de l'emploi des États membres, ainsi qu'à la formation et au soutien d'autres membres du personnel.

Afin de répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et des employeurs, EURES a développé une **base de données des offres d'emploi**, qui répertoriait à l'origine les emplois vacants s'adressant plus particulièrement aux non-nationaux. Les lignes directrices pour les politiques de l'emploi, adoptées par le Conseil en juillet 2003, spécifient que d'ici 2005, les demandeurs d'emploi de l'Union devraient pouvoir consulter *tous* les emplois vacants par l'intermédiaire des services de l'emploi des États membres. Les États membres ont progressivement adapté leurs systèmes à la nouvelle plateforme technique de sorte que toutes leurs vacances d'emploi sont maintenant virtuellement accessibles sur le Portail EURES. Ce dernier interconnecte donc les bases de données sur les offres d'emplois de 28 pays et un utilisateur peut ainsi consulter en temps réel plus d'un million d'offres d'emplois.

La base de données des offres d'emploi est complétée par la **base de données de CV en ligne** qui permet aux demandeurs d'emploi de proposer leurs CV à la consultation des employeurs enregistrés.

Ces deux bases de données sont disponibles sur le **Portail sur la mobilité de l'emploi (EURES)** (<http://eures.europa.eu>). L'objectif de ce portail est de fournir aux personnes désireuses de s'établir à l'étranger pour y travailler ou y poursuivre des études un moyen convivial d'accéder aux informations nécessaires. Il est consultable dans les 25 langues officielles de l'UE/EEE et attire plus de 700 000 visiteurs par mois.

Outre les informations sur les emplois vacants dans tout l'EEE et la possibilité offerte aux demandeurs d'emploi de mettre leur CV en ligne, le Portail contient des informations sur les conditions de vie et de travail, sur les tendances et l'évolution du marché du travail, sur les événements récents concernant les demandeurs d'emploi et les employeurs, ainsi que sur les possibilités d'éducation et de formation (via le site PLOTEUS géré par la direction générale Éducation et culture de la Commission).

Depuis les élargissements de l'Union européenne en 2004 et 2007, EURES est également une source d'information importante concernant notamment les règles transitoires applicables à la libre circulation des travailleurs entre les nouveaux et les anciens États membres.

Le volet Extranet du Portail, accessible aux conseillers EURES et aux autres membres du réseau EURES (au total, plus 1600 utilisateurs), contient des archives, des répertoires de documents, des forums et un nombre d'autres outils pratiques et utilitaires facilitant la communication interne avec le réseau EURES.

Le service d'assistance EURES, qui répond rapidement et précisément aux demandes d'information des demandeurs d'emploi, des employeurs et d'autres utilisateurs sur les questions concernant la mobilité professionnelle en général et le Portail EURES en particulier, en sa forme actuelle, a été créé en 2004.

La direction générale Emploi, affaires sociales et égalité des chances (DG EMPL) est chargée de la coordination et du soutien du réseau EURES.

3. *Objet du marché*

Le présent marché a pour objet la fourniture d'un service d'assistance à l'intention des utilisateurs du Portail EURES. La mission du service d'assistance EURES consiste à apporter des réponses rapides et précises aux demandes d'information des demandeurs d'emploi, des employeurs et d'autres utilisateurs sur les questions de mobilité de l'emploi, en général, et sur le Portail EURES, en particulier.

4. *Participation*

Veillez noter que:

L'appel d'offres est ouvert à toute personne physique ou morale relevant du domaine d'application des traités, ainsi qu'à toute personne physique ou morale d'un pays tiers ayant conclu avec les Communautés un accord particulier dans le domaine des marchés publics, aux conditions que prévoit cet accord.

Il est également ouvert aux ressortissants des États qui ont ratifié l'accord multilatéral sur les marchés publics conclu dans le contexte de l'Organisation mondiale du commerce, dans les cas où cet accord est applicable et aux conditions qu'il prévoit. Il est à noter que cet accord ne porte pas sur les services de recherche et de développement relevant de la catégorie 8 de l'annexe II A de la directive 2004/18/CE.

Dans la pratique, la participation des candidats de pays tiers qui ont conclu un accord bilatéral ou multilatéral avec les Communautés dans le domaine des marchés publics doit être admise, aux conditions prévues par cet accord. Les offres de ressortissants de pays tiers qui n'ont pas conclu d'accord de cette nature peuvent être acceptées, mais aussi refusées.

5. *Tâches incombant au contractant*

Le service d'assistance répond aux questions de toute nature concernant les services fournis par le Portail EURES, y compris le volet Extranet, ainsi qu'aux questions relatives aux aspects pratiques de la mobilité professionnelle en Europe de manière générale posées par courrier électronique, par téléphone ou par tout autre moyen futur de communication par voie électronique.

La plupart des demandes sont actuellement envoyées par courrier électronique. Un numéro de téléphone gratuit, accessible dans tous les pays de l'EEE, permet d'appeler gratuitement le service d'assistance. Les courriels sont envoyés à une adresse de la Commission, qui les transmet immédiatement et automatiquement vers la boîte aux lettres du contractant. Dès l'entrée en vigueur du présent marché, le service d'assistance devra être en mesure de recevoir aussi les questions par téléphonie vocale sur l'internet (VOIP) et par un système de discussion en ligne (chat) accessible depuis le Portail.

Les détails des questions et des réponses doivent être enregistrés au moyen d'un système de gestion des flux d'activités, de manière à pouvoir être aisément identifiés, reproduits et inclus dans des statistiques et retours réguliers d'informations à l'attention de la Commission.

L'information est donnée essentiellement sous forme de réponses-types, fournies par ou rédigées en collaboration avec la Commission. La réponse à de nombreuses questions consistera entièrement ou partiellement en une référence à d'autres sources d'information au niveau européen et/ou national telles que les conseillers EURES, le réseau Euroguidance, Europe Direct, Dialogue avec les Citoyens, Solvit, les Euroguichets, etc.

Les réponses standard, les éléments de réponse, les coordonnées des personnes de contact, etc. rédigés dans les langues officielles de l'UU/EEE et qu'il convient d'utiliser pour toutes les questions générales, doivent être enregistrées dans une "base de connaissances" développée et entretenue par le contractant.

5.1 Description des tâches

Le service à fournir au titre du présent marché comprendra les éléments suivants:

- la réception et l'enregistrement des demandes dans un système de gestion des flux d'activités
- la réponse aux demandes, sur la base des renseignements fournis par la Commission, que le contractant doit intégrer dans une "base de connaissances" afin de retrouver aisément les informations et de garantir la meilleure qualité possible des réponses
- la communication à la Commission d'informations et l'établissement de statistiques sur les demandes et les réponses.

En outre, le service d'assistance devra exécuter quelques tâches administratives en relation avec le portail EURES, comme

- la vérification et l'approbation des demandes d'enregistrement en suspens émanant d'employeurs, de demandeurs d'emploi et d'utilisateurs de l'Extranet
- la gestion d'identifiants et de mots de passe perdus par les demandeurs d'emploi, les employeurs et les utilisateurs de l'Extranet
- la réception et l'enregistrement de demandes de publications et de matériel d'information
- la notification d'erreurs et de dysfonctionnements du portail d'EURES (voir le point 5.1.3 ci-dessous).

Il peut encore être demandé au contractant d'assumer d'autres tâches de même nature, par exemple le suivi et la modération de discussions en ligne au travers de forums pour les demandeurs d'emploi et les employeurs qui pourront s'ouvrir sur le portail dans l'avenir.

5.1.1 Réception et enregistrement des demandes

Pour chaque demande reçue par le service d'assistance, que ce soit par courriel, par téléphone ou par voie électronique en ligne, la date et l'heure de réception, le pays, la langue et les coordonnées du demandeur, ainsi qu'un bref résumé de la nature de la question, devront être enregistrés dans le système de gestion des flux d'activités opéré par le contractant. Dans le cas de questions posées par téléphone et auxquelles il peut être répondu immédiatement, les coordonnées du demandeur ne doivent pas être enregistrées.

Le contractant devra immédiatement supprimer tout courrier électronique indésirable, promotionnel ou toute forme de courrier électronique ou demande sans rapport aucun avec les activités d'EURES ou de l'Union européenne en général. Ces messages ne doivent pas être enregistrés, et il ne doit pas y être répondu.

Les courriels entrants peuvent être rédigés dans n'importe quelle langue officielle de l'Union européenne/EEE (voir plus loin sous le point 5.3 Langues). L'enregistrement des données doit se faire en anglais.

Un accusé de réception, rédigé dans la même langue que la question, à condition qu'il s'agisse d'une langue officielle de l'Union, doit être envoyé sans délai à l'expéditeur.

5.1.2 Réponse aux demandes

Les réponses seront préparées par le service d'assistance sur la base des informations et des réponses standard fournies par la Commission et enregistrées dans la base de connaissances du contractant.

Les réponses devront être envoyées dans les plus brefs délais, en principe dans la langue de la demande initiale, à condition qu'il s'agisse de l'une des langues officielles de l'UE/EEE.

Une réponse doit impérativement être envoyée par écrit dans les trois jours ouvrables. Dans le cas où le contractant ne peut répondre dans les trois jours ouvrables (voir les points B et C ci-dessous), il devra envoyer une réponse d'attente dans les trois jours ouvrables. Une réponse complète devra être envoyée dans les 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande. Si le contractant a fait monter une question à un niveau supérieur et l'a transmise à la Commission ou ailleurs à des fins de réponse ou de recherche (catégorie C), le dossier doit être considéré comme en suspens, et le contractant doit attendre soigneusement, et le cas échéant, faire des rappels de manière à ce que le délai limite de 15 jours soit maintenu.

Le niveau de service est jugé acceptable lorsque 50% au moins des questions écrites en anglais, en français ou en allemand reçoivent une réponse complète dans le délai d'un jour ouvrable et que 100% des questions reçoivent une réponse complète ou un avis d'attente dans un délai de trois jours ouvrables.

Les appels téléphoniques doivent être traités aussi rapidement que possible. Le service d'assistance doit être à même de répondre aux appels entrants à tout le moins en anglais, français et allemand à tout moment pendant les heures d'ouverture (voir le point 5.2 ci-dessous). Si une réponse verbale ne peut pas être donnée immédiatement, ou si la demande nécessite une réponse détaillée, les coordonnées du demandeur devront être notées et une réponse écrite fournie dans le même délai que pour les questions écrites.

Les demandes d'information reçues par voie électronique, par l'entremise de la plateforme de discussion en ligne (chat) ou d'une autre manière doivent être considérées comme des appels téléphoniques.

À des fins de facturation, de fourniture de statistiques et de contrôle de qualité, chaque demande d'informations sera classée dans l'une des 4 catégories suivantes (A à D), chacune impliquant les tâches spécifiées ci-dessous. La Commission se réserve le droit de refuser la classification attribuée par le contractant à une demande spécifique et pourra, en particulier, refuser de répondre à une demande désignée par le contractant comme relevant de la catégorie C, si ce dernier est jugé capable d'y répondre directement.

Le calcul du prix de l'offre doit être basé sur la charge de travail exprimée en nombre d'unités de travail (UT), où une question de la catégorie A correspond à 1 UT, une question de la catégorie B à 3 UT et une question de la catégorie C à 2 UT. Voir sous le point 11 ci-dessous: Prix

Catégorie A - Réponses standard

Une réponse standard existe ou ne nécessite qu'une modification mineure et peut être envoyée dans les 5 minutes qui suivent la demande. Cette catégorie couvre également le renvoi des demandes à des contacts identifiés, par exemple au sein du réseau EURES ou des institutions européennes, comme le service Europe Direct, et l'indication à l'expéditeur que sa demande a été transmise à ce contact. Une demande ne peut être transmise à un contact que dans le cas où il est clair que celui-ci sera à même de la traiter et d'y répondre.

Actions requises:

- Analyser la question et envoyer un accusé de réception
- Rechercher dans la base de connaissances la réponse standard correcte dans la langue de la demande
- Apporter les modifications nécessaires à la réponse standard
- Envoyer la réponse par le canal approprié
- Journaliser et archiver.

Catégorie B - Réponses spécifiques

Une réponse personnalisée peut être préparée sur la base de la documentation existante et d'autres informations mises à la disposition du service d'assistance, exigeant un temps de traitement moyen de 15 minutes.

Actions requises:

- Analyser la question et envoyer un accusé de réception
- Consulter la documentation et d'autres sources d'information
- Formuler une réponse dans la langue appropriée
- Envoyer la réponse par le canal approprié
- Journaliser et archiver, s'il est utile d'ajouter de nouveaux éléments de réponse à la base de connaissances.

Des exemples de réponses standard couramment utilisées peuvent être envoyés aux soumissionnaires intéressés qui en font la demande.

Catégorie C - Réponses complexes

Questions non prévues dans la documentation fournie par la Commission.

Actions requises:

- Analyser la question et envoyer un accusé de réception
- Transmettre la question à la Commission à des fins de réponse ou de recherche, ou à des contacts identifiés au sein des institutions avec une copie à la Commission, en indiquant les éléments nécessitant une réponse.
- Préparer une réponse en fonction des informations reçues de la Commission/de contacts identifiés
- Envoyer la réponse par le canal approprié
- Journaliser et archiver, ajouter de nouveaux éléments de réponse à la base de connaissances à partir de la réponse fournie par la Commission ou d'autres contacts identifiés.

En ce qui concerne la catégorie C, *réponses complexes*, la Commission peut répondre directement et envoyer une copie de la réponse au service d'assistance ou indiquer au service d'assistance les éléments nécessaires permettant à ce dernier de fournir une réponse spécifique de catégorie B. Dans tous les cas, le contractant doit ajouter la réponse à la base de connaissances en vue de demandes ultérieures.

Enregistrement d'appels téléphoniques et de demandes d'information en ligne

Les appels téléphoniques et les sessions de discussion en ligne (chat) en anglais, français et allemand qui n'excèdent pas 5 minutes et auxquels il peut être répondu immédiatement doivent être considérés comme des réponses standard de la catégorie A. Pour les demandes nécessitant une réponse plus détaillée ou plus longue ou dans une langue autre que l'anglais, le français ou l'allemand, une adresse de contact doit être notée, et la demande traitée comme une demande écrite, relevant de la catégorie A, B ou C, selon le cas.

Ces demandes et réponses par téléphone devront également être journalisées et archivées comme toutes autres demandes.

Questions techniques

Les questions décrites aux points A à D ci-dessus peuvent également comprendre des questions techniques concernant le fonctionnement du système, la réception de fiches d'anomalie, des suggestions d'amélioration, etc. Même s'il transmet par la suite les problèmes à des services plus spécialisés (assistance système, ingénierie logicielle, etc.), le service d'assistance devra être capable de:

- diagnostiquer le problème et trouver une solution appropriée,
- répondre à la plupart des questions directement par courrier électronique ou téléphone,
- formuler les problèmes définis par le client dans une langue compréhensible par les techniciens, et vice versa.

Exceptionnellement, pour identifier un problème et/ou formuler des conseils sur l'action correcte à entreprendre par l'utilisateur final, il pourra s'avérer nécessaire de dialoguer avec ce dernier pour le guider pas à pas. La durée moyenne de l'appel ne devra pas dépasser 10 minutes. Ces demandes et réponses par téléphone devront également être enregistrées. Ces appels doivent être classés, en fonction de leur longueur et de leur complexité, dans une des catégories A à C.

Tâches administratives

Le service d'assistance pourra être amené à effectuer diverses tâches en relation avec l'administration des systèmes opérationnels sur le portail EURES, à savoir notamment

- la vérification et l'approbation des demandes d'enregistrement dans la rubrique "My EURES" émanant d'employeurs, de demandeurs d'emploi et d'utilisateurs de l'Extranet
- la gestion d'identifiants et de mots de passe perdus par les demandeurs d'emploi, les employeurs et les utilisateurs de l'Extranet
- la réception et l'enregistrement de demandes de publications et de matériel d'information
- la notification d'erreurs et de dysfonctionnements du portail d'EURES (voir le point 5.1.3 ci-dessous).

Ces tâches doivent normalement être répertoriées comme des demandes de la catégorie A, mais elles peuvent, en fonction de leur longueur et de leur complexité, être classées exceptionnellement comme des demandes des catégories B ou C.

5.1.3 Retour d'information et communication de statistiques sur les demandes et les réponses

Le contractant fournira des statistiques sur ses activités tous les mois et sur demande. Ces statistiques indiqueront le nombre de demandes reçues, ventilées en fonction des catégories A à C décrites en détail ci-dessus, la méthode de transmission, le pays, la langue, l'objet de la question, ainsi que le délai de réponse et la durée des appels téléphoniques.

Le rapport statistique mensuel doit comporter des informations sur toutes les demandes en suspens et sur la durée moyenne et maximale de traitement des questions. Pour toute demande à laquelle il n'a pas pu être répondu dans le délai prévu de 15 jours ouvrables, des détails complets et une justification devront être fournis sans délai.

Des détails doivent aussi être transmis chaque mois sur toute activité ad hoc supplémentaire effectuée au titre du présent marché, à la demande de la Commission.

Le rapport statistique mensuel doit être rédigé en anglais et transmis comme fichier électronique dans un format standard agréé. Les détails de toutes les questions complexes transmises à la Commission ou à d'autres contacts déclarés devront être fournis avec les statistiques mensuelles, ainsi que des exemples des principaux types de questions et réponses traités pendant le mois correspondant. Des analyses et rapports individuels devront être disponibles à très bref délai sur demande.

Le contractant informera immédiatement la Commission et les personnes de contact identifiées et agréées au titre de l'assistance technique de tout problème et dysfonctionnement du portail EURES, portés à l'attention du service d'assistance au cours de son activité normale de réponse à des demandes d'informations. Le contractant enverra aussi à la Commission les réclamations et tout autre retour d'information concernant le fonctionnement et la qualité des services fournis par des membres du réseau EURES.

5.1.4 Tâches ad hoc supplémentaires

À la demande spécifique de la Commission, et en accord avec le contractant, le service d'assistance pourra être amené à effectuer diverses tâches ad hoc. Ces tâches ad hoc peuvent comprendre, à titre indicatif:

- le suivi et la modération de forums de discussion en ligne à l'attention des demandeurs d'emploi et des employeurs pouvant être ouverts à l'avenir sur le portail;
- la réception, l'enregistrement et le traitement des réactions des utilisateurs;
- l'exécution des tests liés aux performances du système et des services fournis;
- l'envoi de messages électroniques à des groupes identifiés d'utilisateurs;
- la communication d'informations pour la foire aux questions du site web, la mise à jour de ce site et/ou la notification d'alertes;
- la révision d'informations et leur chargement sur le site web;
- la compilation et la diffusion de statistiques sur l'utilisation du portail EURES;
- la fourniture de services spéciaux à la clientèle à l'occasion du lancement d'une nouvelle version ou d'un nouveau service (par ex. fonctions d'assistance supplémentaires, étude spéciale sur la réaction des clients).

5.2 Horaires d'ouverture

Le service d'assistance doit pouvoir être contacté du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (heure de Bruxelles), y compris les jours fériés nationaux du pays dans lequel le service d'assistance a son siège physique, si ces jours sont ouvrables dans les autres États membres de l'Union européenne. Les seuls jours qui seront considérés comme fériés et auxquels le service ne devra pas être accessible sont les suivants: jour de l'An, lundi de Pâques, Ascension, lundi de Pentecôte, Assomption, Toussaint, Noël et le lendemain de Noël (en fonction du calendrier belge).

5.3 Langues

Le service téléphonique et le forum de discussion en ligne (chat) doit uniquement être assuré en anglais, français et allemand, mais le service d'assistance doit être capable de traiter les demandes d'information dans toutes les langues officielles de l'Union européenne/ de l'EEE, à savoir : bulgare, tchèque, danois, néerlandais, anglais, estonien, finnois, français, allemand, grec, hongrois, islandais, italien, letton, lituanien, maltais, norvégien, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, espagnol, suédois, turc.

Le service d'assistance doit être organisé de manière telle que les contacts téléphoniques et les questions écrites en anglais, français et allemand puissent être traités immédiatement par les membres de l'équipe du service d'assistance. Le contractant doit décrire de manière détaillée comment les demandes **formulées** dans les autres langues seront traitées. Il convient de signaler que, à l'heure actuelle, la quasi-totalité de la correspondance est traitée en anglais, en polonais, en italien, en français, en allemand et en espagnol.

La Commission fournira la documentation de base dans toutes les langues officielles. La base de connaissances devra permettre la récupération multilingue de cette documentation.

Le nombre de langues officielles peut augmenter au cours de la durée du contrat. Le contractant devra pouvoir étendre au besoin la couverture linguistique du service fourni, sans aucune majoration des coûts.

Pour les compétences linguistiques du personnel concerné, voir le point 14.B 5-7 ci-dessous .

5.4 Infrastructure

Le contractant devra assurer la maintenance de l'infrastructure nécessaire pour traiter toutes les demandes et y apporter toute adaptation nécessaire, à ses frais et dans son local/ses locaux, pendant toute la durée du contrat.

Cette infrastructure comprend, entre autres, un système de gestion des flux d'activités, une base de connaissances, un accès au portail EURES, à son environnement de programmation et au forum de discussion en ligne (chat) via l'internet, le téléphone, le courrier électronique et les réseaux de téléphonie vocale (VOIP).

L'infrastructure de téléphonie nécessaire comprend la maintenance dans tous les pays de l'UE/EEE et la Suisse d'un numéro de téléphone gratuit européen ou, le cas échéant, national.

Le forum de discussion en ligne (chat), ainsi que divers outils utiles pour la notification d'erreurs, la gestion des identifiants et mots de passe perdus, etc., seront fournis par la Commission au service d'assistance en même temps que l'accès au portail EURES et à son environnement de programmation via l'internet.

Le coût de toute l'infrastructure nécessaire doit être inclus dans le prix global du service. Le cas échéant, la seule exception possible tient aux coûts directs à payer aux opérateurs des réseaux téléphoniques concernés pour le transfert de numéros de téléphone gratuits européens ou nationaux existants depuis l'opérateur actuel du service d'assistance et pour l'enregistrement de nouveaux numéros de téléphone.

5.5 Enregistrement, archive et base de connaissances

Le contractant devra enregistrer toutes les demandes, indépendamment de leur mode de transmission, quelles soient ouvertes ou fermées, à l'aide d'un système de gestion des flux d'activités comprenant des informations sur la date, l'identité de l'appelant, le type et la nature de la demande d'informations et l'action entreprise. Le système en question doit permettre de retrouver la trace des demandes en suspens et fournir pour chaque demande des informations sur la durée réelle de traitement.

Le contractant tiendra et actualisera régulièrement une base de connaissances, contenant la documentation de base, les réponses standard et les éléments constitutifs de ces réponses et toute information utile afin de garantir un traitement efficace et cohérent de toutes les demandes et questions reçues.

Le contractant doit informer la Commission sans délai dès qu'il s'avère nécessaire d'actualiser ou de fournir de nouvelles réponses standard ou de nouveaux éléments de réponse et proposer toute amélioration de la documentation de base. La Commission fournira la documentation de base dans toutes les langues officielles.

L'idéal serait que toutes ces fonctions soient réunies en un système de gestion unique, mais un système distinct pour la base de connaissances est admissible aussi longtemps que les opérateurs du service d'assistance peuvent accéder facilement aux deux systèmes.

Sur demande, le contractant doit fournir à la Commission un accès sans réserve au système de gestion des flux d'activités et à la base de connaissances.

Le soumissionnaire doit décrire en détails le fonctionnement du système de gestion des flux d'activités et de la base de connaissances.

5.6 Sécurité des données

Le contractant s'engage à maintenir un niveau raisonnable de sécurité pour protéger les données de la Commission contre tout accès illicite et usage abusif.

5.7 Protection des données

Les données privées sont confidentielles (voir Cahier des clauses et conditions générales applicables aux marchés de services attribués par la Commission et les Communautés européennes, article 3) et ne pourront pas être utilisées par le contractant ni divulguées à des tiers pour un objectif autre que ceux prévus aux termes du contrat.

Au terme du contrat, tous les enregistrements physiques et électroniques relatifs à la correspondance échangée au titre du marché, y compris le registre des appels traités, toutes les coordonnées d'identification des personnes contactant le service d'assistance, la documentation de base fournie par la Commission et l'ensemble des réponses et éléments de réponse standard (la base de connaissances) devront être restitués à la Commission dans un format convenu.

5.8 Contrôle de qualité

La Commission contrôlera régulièrement les activités du service d'assistance à des fins de gestion globale et de contrôle de qualité. Ce contrôle pourra inclure des visites dans les locaux du contractant ou des contrôles de la base de données et des demandes tests.

Les résultats de ces contrôles de qualité seront rapportés à la Commission et commentés avec le contractant à l'occasion des réunions d'évaluation. Le contractant devra offrir à la Commission un accès illimité à son système de gestion des flux d'activités et à la base de connaissances pour lui permettre à tout moment de contrôler le nombre et l'enregistrement des demandes et la qualité et la classification des réponses fournies par le contractant.

La qualité du service doit être conforme au Code de bonne conduite administrative de la Commission: (http://ec.europa.eu/civil_society/code/index_fr.htm). Elle sera évaluée en fonction des critères suivants:

- Disponibilité du service
- Qualité des compétences linguistiques
- Exactitude et qualité des réponses (le service d'assistance devra fournir des réponses précises à des demandes de nature diverse)
- Répétition de questions identiques (la qualité du service est jugée insuffisante si des questions identiques sont adressées à plusieurs reprises au centre d'appels par la même personne dans un court délai. Un mécanisme de contrôle dans les archives de l'appelant devra permettre l'identification de demandes similaires récurrentes par la même personne)
- Cohérence (la même question doit toujours trouver les mêmes éléments de réponse)
- Politesse et manière de traiter les demandes
- Respect des délais de réponse
- Rationalisation (à mesure que le contractant acquiert de l'expérience, certaines réponses doivent passer à une catégorie de classification plus simple)

La Commission effectuera des contrôles aléatoires des appels et de la correspondance, des appels et courriers tests ainsi que des enquêtes auprès des utilisateurs à des fins de contrôle de qualité.

5.9 Réunions

La Commission invitera le contractant à des réunions périodiques afin de lui présenter des mises à jour concernant EURES et d'autres activités connexes de la Commission et de passer en revue le volume de travail traité par le contractant. Ces réunions, qui seront organisées quatre fois par an environ, se dérouleront dans les locaux de la Commission à Bruxelles. Une personne au moins du service d'assistance devra y être présente. La durée des réunions est limitée à une journée de travail. Les frais associés devront être intégrés dans le forfait trimestriel global.

La Commission pourra demander au contractant de participer à d'autres réunions. Les éventuels frais de mission du contractant seront dans ce cas remboursés conformément aux dispositions contractuelles.

Le contractant sera tenu de rédiger les comptes rendus des réunions auxquelles il participera. Ce compte rendu devra être approuvé par la Commission avant d'être distribué.

6 Orientations et indications concernant l'exécution des tâches et la méthodologie

En 2006, le service d'assistance a reçu au total environ 18 000 demandes d'information. Les demandes reçues se répartissent par catégorie comme suit:

A Réponses standard	88 %
B Réponses spécifiques	11 %
C Réponses complexes	1 %

80% environ des demandes d'information ont été envoyées par courrier électronique. Plus de 30% des courriels étaient rédigés en anglais, suivis à raison de 10% environ chacun des courriels en polonais, italien, allemand, français et espagnol.

Pour les appels téléphoniques, environ 50% étaient en anglais, 40% en allemand et 10% en français.

N.B.: Tous les chiffres sont fournis à titre purement indicatif et n'engagent nullement la Commission.

7 Clauses de pénalité

Comme le prévoit l'article II.16 du projet de contrat, un contractant qui manque gravement à ses obligations contractuelles peut faire l'objet de sanctions financières.

La Commission contrôlera régulièrement le service offert par le contractant. Les cas de mauvaise qualité imputables au contractant seront consignés et figureront dans l'évaluation de ses résultats. Si au moins deux cas de mauvaise qualité, tels que:

- une réponse abusive ou fondamentalement incorrecte envoyée ou communiquée par téléphone,
- une réponse impolie ou inexacte linguistiquement ou dans les faits envoyée ou communiquée par téléphone,
- un service non opérationnel durant plus d'une heure pendant les heures normales d'ouverture,
- le refus de l'accès aux archives du contractant ou à la base de connaissances, ont lieu au cours d'une période de 30 jours ouvrables, le contractant peut se voir infliger une amende d'un montant maximal de 1 000 euros.

Tout retard dans l'exécution du service dont la responsabilité peut être imputée au contractant peut résulter en une pénalité de

150 euros par jour de retard fixe au-delà de 3 jours ouvrables pour l'envoi d'une réponse ou d'une réponse d'attente et 150 euros par jour de retard fixe au-delà de 15 jours pour une réponse complète.

Ces exemples ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne doivent pas être considérés comme une liste exhaustive d'exemples susceptibles d'encourir des pénalités.

Le contractant sera invité à corriger immédiatement toute erreur détectée dont il est responsable. Les pénalités seront éventuellement cumulables.

8. Qualifications professionnelles requises

Voir l'annexe IV du projet de contrat, CV des experts.

Exigences supplémentaires:

8.1 Aptitudes du personnel

Le contractant proposera un gestionnaire de projet, qui sera responsable, en son nom, de l'exécution du marché. Le gestionnaire de projet doit avoir une connaissance et une expérience attestées de la gestion de services similaires. Le contractant soumettra le curriculum vitae du gestionnaire de projet proposé.

Les membres du service d'assistance devront être très motivés et capables de travailler dans un environnement complexe, en traitant plusieurs problèmes simultanément. Ils devront comprendre l'importance de leur rôle, consistant à représenter la Commission dans leur contact direct avec le grand public et le réseau EURES, être diplomates et pouvoir identifier rapidement les besoins de l'appelant/utilisateur pour lui apporter une assistance ou des solutions appropriées. Ils doivent posséder les aptitudes linguistiques nécessaires pour exécuter leurs tâches (voir ci-dessous le point 14.B. 5-7).

Tous les membres de l'équipe du service d'assistance doivent posséder ou acquérir une connaissance détaillée du fonctionnement du portail EURES, du réseau EURES et des principes de la libre circulation des travailleurs au sein de l'Espace économique européen, ainsi qu'une solide connaissance du fonctionnement de l'Union européenne.

Toute modification dans la composition du personnel intervenant après la signature du contrat devra être signalée rapidement en vue de recevoir l'aval de la Commission.

8.2 Formation

La Commission organisera une session d'information et de formation initiales avant le début du contrat. La session de formation durera une à deux journées et aura lieu en anglais dans les locaux de la Commission à Bruxelles ou dans ceux du contractant. La présence de tous les membres à temps plein de l'équipe et de leurs remplaçants est obligatoire. Un calendrier exact et un programme détaillé seront fournis dès la signature du contrat. Pendant cette période de formation, le contractant devra acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour pouvoir effectuer indépendamment les services prévus au titre du présent contrat.

Le contractant doit s'assurer que son personnel entretienne et développe les connaissances ainsi acquises. Tout nouveau membre de l'équipe doit suivre une formation initiale adéquate.

9. Calendrier et rapports

Voir l'article I.2. du projet de contrat.

Exigences supplémentaires (délais particuliers pour l'exécution des tâches):

La date indicative de début des travaux est le 1er octobre 2007 et le délai d'exécution du contrat est de douze mois. La signature du contrat par les deux parties marquera le début effectif du projet.

Le contrat peut être renouvelé aux mêmes conditions pour des périodes d'un an jusqu'à une durée de trois ans au maximum.

[Voir l'article I.2.5 du projet de contrat]

Le contractant fournira des statistiques sur ses activités tous les mois et sur demande. (Voir le point 5.1.3 ci-dessus : "Retour d'information et communication de statistiques sur les demandes et les réponses".)

Dans le mois qui suit la fin de chaque période contractuelle de 12 mois, le contractant doit établir un rapport annuel, rédigé en anglais, portant sur le fonctionnement du service d'assistance. Outre les statistiques annuelles sur les demandes reçues, le rapport doit notamment décrire

- les problèmes éventuels rencontrés pendant l'année,
- les mesures visant à garantir et améliorer la qualité du service,
- la rotation du personnel,
- la formation du personnel.

10. Paiements et contrat type

En élaborant son offre, le soumissionnaire devra tenir compte des dispositions du contrat type contenant les «Conditions générales applicables aux contrats de services»:

Les paiements au titre du Contrat sont effectués conformément à l'article II.4. Les règlements ne sont effectués que si le Contractant a rempli toutes ses obligations contractuelles à la date d'envoi de sa facture. Les demandes de paiement sont irrecevables si des paiements dus au titre de périodes précédentes n'ont pas été effectués en raison d'un manquement ou d'une faute du contractant.

Préfinancement

Dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle le contractant renvoie le bon de commande et la facture correspondante, en mentionnant le numéro de référence du contrat et du bon de commande auquel il se réfère, un premier versement de 30% de la valeur totale de la commande sera effectué.

Paiement intermédiaire

Les demandes de paiement intermédiaire introduites par le contractant, conformément aux instructions données à l'annexe I, seront admissibles si elles sont accompagnées:

- d'un rapport technique intermédiaire,
- des factures concernées, mentionnant le numéro de référence du Contrat et de la commande à laquelle il se réfère, à condition que le rapport ait été approuvé par la Commission.

La Commission dispose d'un délai de 45 jours à compter de la réception du rapport pour l'approuver ou le refuser, et le contractant

dispose d'un délai de 30 jours pour présenter des informations complémentaires ou un nouveau rapport. Dans les 30 jours suivant la date d'approbation du rapport par la Commission, un paiement intermédiaire de 40% des honoraires et frais directs afférents au sous-total, visés dans la commande en question, est effectué.

Paiement du solde

Pour être valable, la demande de paiement du solde du Contractant doit être accompagnée des documents suivants:

- du rapport technique final établi conformément aux instructions de l'Annexe I
- des factures concernées, mentionnant le numéro de référence du Contrat et de la commande à laquelle il se réfère, à condition que le rapport ait été approuvé par la Commission.

La Commission dispose d'un délai de 45 jours à compter de la réception du rapport pour l'approuver ou le refuser, et le contractant

dispose d'un délai de 30 jours pour présenter des informations complémentaires ou un nouveau rapport. Le paiement du solde correspondant à la facture concernée est effectué dans les trente jours suivant la date d'approbation du rapport par la Commission.

Uniquement pour les contractants soumis à la TVA et fiscalisables en Belgique:

Pour les contractants établis en Belgique, les commandes doivent porter la mention suivante: "En Belgique, l'utilisation de ce bon de commande vaut présentation d'une demande d'exemption de la TVA n° 450"

ou une déclaration équivalente en néerlandais ou en allemand. Le contractant porte la mention suivante sur sa ou ses factures: "Exonération de la TVA, Article 42, § 3.3 du code de la TVA" ou une déclaration équivalente en néerlandais ou en allemand.

11. Prix

Aux termes des articles 3 et 4 du Protocole sur les privilèges et immunités des Communautés européennes, celles-ci sont exonérées de tous impôts, taxes et droits, y compris la taxe sur la valeur ajoutée; ces droits ne pourront donc entrer dans le calcul du prix de l'offre. Le montant de la TVA sera indiqué séparément.

Le prix doit être établi en euros (€), hors TVA (en utilisant, s'il y a lieu, les taux de conversion publiés au Journal officiel de l'Union européenne, série C, le jour de la publication de l'appel d'offres), et ventilé suivant le modèle de l'annexe III incluse dans le contrat type joint.

Les soumissionnaires proposent leurs offres au moyen du formulaire prévue à cet effet en annexe. Les soumissionnaires sont aussi tenus de présenter un devis type basé sur le formulaire d'offre de prix et correspondant aux scénarios spécifiques décrits dans le devis. Ces devis seront utilisés pour comparer les prix proposés par les différents soumissionnaires et n'engagent en aucune manière la Commission à passer des commandes correspondant à celles établies dans le formulaire. Les contrats et commandes spécifiques peuvent porter sur des missions et parties de projet différentes.

Les prix remis couvrent la totalité des frais et des dépenses administratives, à l'exception des frais remboursables mentionnés ci-après.

L'offre de prix doit être calculée en fonction de la charge de travail exprimée en unités de travail (UT), conformément au tableau ci-dessous:

Type de demande	Dénomination de la demande	Nombre d'UT
A	Standard	1
B	Spécifique	3
C	Complexe	2

■ Partie A: Honoraires et frais directs

A.1 Forfait trimestriel

Un forfait trimestriel global comprenant:

- 4 000 unités de travail, comme défini dans le bordereau de prix
- tous les frais de personnel
- tous les coûts d'infrastructure et de télécommunications, à l'exception, s'il y a lieu, des coûts directs payables aux opérateurs du réseau téléphonique concerné pour le *transfert et l'enregistrement* de nouveaux numéros de téléphone européens et nationaux gratuits utilisés pour le service d'assistance
- l'enregistrement des coordonnées des contacts, des réponses, des éléments de réponse et d'autres données dans "le système de gestion des flux d'activités",
- l'organisation et la mise à jour régulière de la documentation de base enregistrée dans la "base de connaissances,
- la préparation de statistiques et de retours d'information mensuels ainsi que du rapport annuel et de rapports ad hoc
- la présence d'au moins une personne à 4 réunions d'évaluation par an à Bruxelles, en complément de la session d'information initiale organisée au début du contrat
- les relations régulières avec la Commission,
- les services prévus dans toutes les langues officielles de l'UE/EEE.

A 2. Prix par unité de travail

Un prix par unité de travail du type habituellement couvert par le forfait trimestriel et qui, au cours d'un seul trimestriel calendaire, excède les 4000 unités de travail prévues dans le forfait de ce trimestre.

A 3. Activités supplémentaires

Un prix par personne-jour doit être indiqué pour les activités ad hoc supplémentaires.

■ Partie B: Frais remboursables

- *Frais de déplacement (autres que les transports locaux). Voir le point 5.9 ci-dessus.*
- *Frais de séjour du contractant et de son personnel (qui couvrent les frais de séjour des experts effectuant de brèves missions en dehors de leur lieu d'affectation habituel)*
- *Le cas échéant, les coûts directs à payer aux opérateurs des réseaux téléphoniques concernés pour le transfert de numéros de téléphone gratuits européens ou nationaux existants depuis l'opérateur actuel du service d'assistance et pour l'enregistrement de nouveaux numéros de téléphone.*

Le prix total = partie A + partie B.

12. Composition d'un partenariat ou d'un consortium

Les offres peuvent être présentées par des groupements de prestataires/fournisseurs qui ne seront pas tenus d'adopter une forme juridique spécifique avant l'attribution du présent marché. Néanmoins, le groupement retenu peut être contraint de retenir une forme juridique déterminée lorsque le marché lui a été attribué, dans la mesure où cette transformation est nécessaire à la bonne exécution du marché¹. Cependant, un groupement d'opérateurs économiques devra désigner une partie chargée de la réception et du traitement des paiements pour les membres du groupement, de la gestion du service, ainsi que de la coordination. Les documents requis et énumérés aux points 13 et 14 ci-après doivent être fournis par chaque membre du groupement.

Chaque membre du groupement est solidairement responsable à l'égard de la Commission.

¹ Ces entités peuvent prendre la forme d'une entité avec ou sans personnalité juridique mais offrant une protection suffisante des intérêts contractuels de la Commission (selon l'État membre concerné, il peut s'agir, par exemple, d'un consortium ou d'une association temporaire).

Le contrat doit être signé par tous les membres du groupement ou par l'un d'eux, dûment mandaté par les autres (une procuration ou autre autorisation valable sera annexée au contrat), lorsque les soumissionnaires n'ont pas constitué d'entité juridique.

13. Critères d'exclusion et pièces justificatives

1) Les soumissionnaires doivent fournir une attestation sur l'honneur, dûment datée et signée, mentionnant qu'ils ne se trouvent pas dans une des situations visées aux articles 93 et 94, point a) du règlement financier.

Les articles en question sont les suivants:

Article 93 :

Sont exclus de la participation à un marché les candidats ou soumissionnaires:

- a) qui sont en état ou qui font l'objet d'une procédure de faillite, de liquidation, de règlement judiciaire ou de concordat préventif, de cessation d'activité, ou sont dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales;
- b) qui ont fait l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant autorité de chose jugée pour tout délit affectant leur moralité professionnelle;
- c) qui, en matière professionnelle, ont commis une faute grave constatée par tout moyen que les pouvoirs adjudicateurs peuvent justifier;
- d) qui n'ont pas rempli leurs obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale ou leurs obligations relatives au paiement de leurs impôts selon les dispositions légales du pays où ils sont établis ou celles du pays du pouvoir adjudicateur ou encore celles du pays où le marché doit s'exécuter;
- e) qui ont fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou toute autre activité illégale portant atteinte aux intérêts financiers des Communautés;
- f) qui, suite à la procédure de passation d'un autre marché ou de la procédure d'octroi d'une subvention financés par le budget communautaire, ont été déclarés en défaut grave d'exécution en raison du non-respect de leurs obligations contractuelles.

Article 94 :

Sont exclus de l'attribution d'un marché les candidats ou les soumissionnaires qui, à l'occasion de la procédure de passation de ce marché:

- a) se trouvent en situation de conflit d'intérêts;

2) Le soumissionnaire auquel le marché est à attribuer fournit, dans le délai défini par le pouvoir adjudicateur et avant la signature du contrat, les moyens de preuve visés à l'article 134 des modalités d'exécution, confirmant l'attestation visée au point 1 ci-dessus.

Article 134 des modalités d'exécution - Moyens de preuve

1. *Le pouvoir adjudicateur accepte comme preuve suffisante que le candidat ou le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas mentionnés à l'article 93, paragraphe 1, points a), b) ou e), du règlement financier, la production d'un extrait récent du casier judiciaire ou, à défaut, d'un document récent équivalent délivré par une autorité judiciaire ou administrative du pays d'origine ou de provenance, dont il résulte que ces exigences sont satisfaites.*

2. *Le pouvoir adjudicateur accepte comme preuve suffisante que le candidat ou soumissionnaire ne se trouve pas dans le cas mentionné à l'article 93, paragraphe 1, point d), du règlement financier, un certificat récent délivré par l'autorité compétente de l'État concerné.*

Lorsqu'un tel document ou certificat n'est pas délivré par le pays concerné, il peut être remplacé par une déclaration sous serment ou, à défaut, solennelle faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou de provenance.

3. *Suivant la législation nationale du pays d'établissement du soumissionnaire ou candidat, les documents énumérés aux paragraphes 1 et 2 concernent les personnes morales et les personnes physiques, y compris, le cas échéant, dans les cas où le pouvoir adjudicateur l'estime nécessaire, les chefs d'entreprise ou toute personne ayant le pouvoir de représentation, de décision ou de contrôle du candidat ou du soumissionnaire.*

Voir l'annexe I (qui peut être utilisée comme liste de contrôle) pour les moyens de preuve à présenter par le candidat, soumissionnaire ou demandeur, acceptés par la Commission européenne.

3) Le pouvoir adjudicateur peut exonérer un candidat ou un soumissionnaire de l'obligation de produire les preuves documentaires visées à l'article 134 des modalités d'exécution si ces preuves lui ont déjà été présentées aux fins d'une autre procédure de passation de marchés lancée par la DG EMPL et pour autant que les documents en question n'aient pas été délivrés plus d'un an auparavant et qu'ils soient toujours valables.

En pareil cas, le candidat ou le soumissionnaire atteste sur l'honneur que les preuves documentaires ont déjà été fournies lors d'une procédure de passation de marchés antérieure et qu'aucun changement n'est intervenu dans sa situation.

14. Critères de sélection

L'évaluation sera menée en plusieurs étapes. Seules les offres satisfaisant aux critères précisés ci-dessous sont sélectionnées pour la phase d'attribution.

A) Capacité économique et financière: Les soumissionnaires fournissent suffisamment d'informations pour convaincre la Commission de leur capacité financière, lui assurer en particulier qu'ils disposent des ressources et de moyens financiers nécessaires pour exécuter les travaux visés dans l'offre et que leur viabilité est au moins égale à la durée du contrat.

Au moins **deux des** trois documents **suivants** doivent être fournis:

- 1) Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le **chiffre d'affaires relatif aux services auxquels se réfère le marché, réalisés au cours des trois derniers exercices.**
- 2) Une **déclaration bancaire** attestant de la bonne situation financière du candidat.
- 3) **Comptes** – bilans et comptes de pertes et profits – **certifiés par un rapport d'audit externe**, si la loi l'exige, **concernant les deux derniers exercices** dont les comptes ont été clôturés.

B) Capacité technique: les soumissionnaires démontrent par les moyens suivants qu'ils possèdent l'aptitude, les connaissances, l'expérience et les compétences nécessaires pour réaliser les travaux:

- 1) Une **description générale** des principales activités et expériences et des outils méthodologiques majeurs utilisés en relation avec les travaux prévus par le contrat.
- 2) **Références de clients:** Les soumissionnaires fournissent les références de trois clients autres que la Commission recourant à des services similaires à ceux qui font l'objet du présent appel d'offres. Les références et les coordonnées fournies concernent exclusivement les services en question et sont susceptibles d'être consultées et utilisées par la Commission.
- 3) Une liste des **principaux services** fournis lors des 3 dernières années présentant des similitudes avec les services du lot pour lequel ils soumissionnent, en précisant les dates et les bénéficiaires de ces services et en joignant une brève description des services fournis.
- 4) **Ressources humaines:** Les soumissionnaires incluent dans leurs offres les informations suivantes: le curriculum vitae des principales personnes chargées de l'exécution du contrat, notamment du **gestionnaire de projet** mentionné au point 8,1 ci-dessus, en précisant:
 - les qualifications universitaires et autres et l'expérience professionnelle générale,
 - les compétences et l'expérience liées aux activités faisant l'objet du marché, en indiquant les dates, les lieux d'exécution des travaux et leurs bénéficiaires (notamment les travaux exécutés au nom du soumissionnaire),
 - la description de son rôle dans l'équipe.
- 5) Une déclaration indiquant que **tous les experts** mentionnés dans l'offre sont aptes à travailler et à rédiger des rapports en anglais.
- 6) Une description détaillée des **aptitudes linguistiques**, avec indication du niveau du personnel qui sera directement en charge du service d'assistance:
 - a) Connaissance orale et écrite de l'anglais, du français et de l'allemand
 - b) Connaissance parlée d'autres langues que l'anglais, le français et l'allemand.
 - c) Connaissance écrite d'autres langues que l'anglais, le français et l'allemand.
- 7) Une description détaillée de la manière selon laquelle les **demandes écrites** reçues dans des langues autres que celles couvertes par le personnel en place, comme indiqué au point 6), seront traitées.
- 8) Une déclaration concernant la **rotation moyenne du personnel** affecté à des activités similaires au cours des trois dernières années.

Dans le cas où il envisage une **sous-traitance**, le contractant indiquera la part du marché à sous-traiter, le nom du sous-traitant, et il fournira tous les renseignements concernant la capacité financière, économique et technique dudit sous-traitant.

Les soumissionnaires qui ne fournissent pas les informations demandées ou dont la capacité minimale nécessaire est jugée insuffisante par la Commission sont éliminés sans autre évaluation.

15. Critères d'attribution

Le marché sera attribué à l'offre présentant le meilleur rapport qualité/prix, compte tenu des critères énumérés ci-dessous.

a) Qualité de l'offre

1. Qualité de l'organisation proposée, compte tenu du flux total d'activités	25
2.. Qualité de l'infrastructure technique proposée pour fournir les services, y compris l'accès au téléphone et à d'autres réseaux, le système de gestion des flux d'activités, la base de connaissances et la production de statistiques	30
3. Qualité des mesures proposées pour garantir la qualité des réponses dans les délais fixés, y compris les procédures de communication avec la Commission et la mise à jour continue de la base de connaissances et la formation du personnel concerné	30
4. Qualité des mesures proposées pour garantir la disponibilité du service, la continuité et le traitement des demandes.	15
Total des points	100

L'attribution des points se fera sur la base des renseignements fournis par les soumissionnaires dans leurs offres.

Il convient de noter que le marché ne sera pas attribué à un soumissionnaire obtenant moins de 70 dans les critères d'attribution.

b) Conditions financières évaluées sur la base du bordereau des prix et des devis types

Le prix, estimé sur la base du devis, sera divisé par le total des points, l'offre retenue étant la moins élevée.

16. Contenu et présentation des offres

Contenu des offres

Les offres doivent comprendre:

- toutes les informations et tous les documents nécessaires pour permettre à la Commission d'évaluer l'offre sur la base des critères de sélection et d'attribution (voir les points 14 et 15 ci-dessus),
- un formulaire d'identification bancaire dûment complété et signé par la banque,
- le formulaire «Entité légale» dûment complété,
- le prix,
- les CV détaillés des experts proposés,
- le nom et la fonction du représentant légal du contractant (c'est-à-dire la personne autorisée à agir au nom du contractant dans toute transaction légale avec des tiers);
- une preuve d'accès au marché: les soumissionnaires doivent indiquer l'État dans lequel ils ont leur siège ou sont domiciliés et présenter les pièces justificatives requises en la matière selon leur loi nationale.

Présentation des offres

L'offre doit être déposée en triple exemplaire (un original et deux copies).

Elle doit inclure toutes les informations requises par la Commission (voir les points 12, 13, 14 et 15 ci-dessus).

Elle doit être claire et concise.

Elle doit être signée par le représentant légal du soumissionnaire. **Toute offre non signée sera écartée.**

L'offre doit être présentée conformément aux exigences de la lettre d'invitation à soumissionner et dans les délais fixés.

BORDEREAU DE PRIX ET DEVIS

ANNEXE II AU CONTRAT N°VC/2007/069

1. Bordereau de prix

Description des tâches	Unité	Prix unitaire en euros
<p>A1. Forfait trimestriel</p> <p><i>en particulier</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 000 unités de travail où une demande de la catégorie A correspond à 1 UT, une demande B à 3 UT et une demande C à 2 UT • tous les frais de personnel • tous les coûts d'infrastructure et de télécommunications, à l'exception, s'il y a lieu, des coûts directs payables aux opérateurs du réseau téléphonique concerné pour le transfert et l'enregistrement de nouveaux numéros de téléphone européens et nationaux gratuits utilisés pour le service d'assistance • l'enregistrement des coordonnées des contacts, des réponses, des éléments de réponse et d'autres données dans "le système de gestion des flux d'activités", • l'organisation et la mise à jour régulière de la documentation de base enregistrée dans la "base de connaissances, • la préparation de statistiques et de retours d'information mensuels ainsi que du rapport annuel et de rapports ad hoc • la présence d'au moins une personne à 2 réunions d'évaluation par an à Bruxelles, en complément de la session d'information initiale organisée au début du contrat • les relations régulières avec la Commission, • les services prévus dans toutes les langues officielles de l'UE/EEE. 	Trimestre	
<p>A 2. Prix par unité de travail</p> <p><i>Un prix par unité de travail du type habituellement couvert par le forfait trimestriel et qui, au cours d'un seul trimestriel calendaire, excède les 4000 unités de travail prévues dans le forfait de ce trimestre.</i></p>	Unité de travail (UT)	
<p>A 3. Activités supplémentaires</p> <p><i>Tâche supplémentaire à la demande non comprise dans la description ci-dessus</i></p>	Personne/Jour	

2. Devis pour un an

Description des tâches	Nombre d'unités	Unité	Prix unitaire en euros	Prix
<i>Fonctionnement du service d'assistance EURES au prix forfaitaire trimestriel</i>	4	Trimestre		
<i>Unités de travail supplémentaires excédant 4000 UT, incluses dans le forfait</i>	2500	UT		
<i>Tâche supplémentaire à la demande non comprise dans la description ci-dessus</i>	15	Personne/Jour		

<i>Prix TOTAL pour comparaison</i>	
------------------------------------	--

