



Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN



Overheidsopdracht:

Uitnodiging tot deelneming aan de concurrentiedialoog betreffende de uitwerking van een communicatiestrategie en de omzetting ervan in communicatiecampagnes over de nieuwe CRM-strategie (klanten-/gebruikersrelaties) van de FOD Financiën voor een periode van 3 jaar (2018-2020).

Overheidsopdracht nr. S&L/DA/2017/130
Uiterste datum en tijdstip voor de indiening van een
aanvraag tot deelneming: 23/01/2018 om 10.00 uur



Afdeling
Aankopen

INHOUD

| | |
|---|----|
| 1. Voorwerp en aard van de opdracht | 3 |
| 2. Verloop van de procedure | 4 |
| 2.1. Uitnodiging tot deelneming | 4 |
| 2.2. Indienen van de aanvraag tot deelneming | 4 |
| 2.3. Beoordeling van de aanvragen tot deelneming | 4 |
| 2.4. Uitnodiging om met de geselecteerde kandidaten in dialoog te treden | 4 |
| 2.5. Uitnodiging om een offerte in te dienen | 4 |
| 2.6. Beoordeling van de offertes | 4 |
| 3. Administratieve bepalingen | 5 |
| 3.1. Aanbestedende overheid | 5 |
| 3.2. Vragen/antwoorden | 5 |
| 3.3. Indienen van de aanvraag tot deelneming | 5 |
| 3.4. Uiterste datum en tijdstip van indiening | 7 |
| 3.5. In de kandidatuurstelling te vermelden gegevens | 7 |
| 4. Selectiecriteria en uitsluitingsgronden | 7 |
| 4.1. Selectie criterium betreffende de economische en financiële draagkracht (artikel 67 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren) | 8 |
| 4.2. Selectie criterium betreffende de technische en beroepsbekwaamheid (artikel 68 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren) | 8 |
| 4.3. Uitsluitingscriteria | 9 |
| 5. Formulier betreffende de aanvraag tot deelneming | 13 |
| 6. TECHNISCHE BESCHRIJVING | 14 |

FEDERALE OVERHEIDSDIENST FINANCIËN
Stafdienst Logistiek
Afdeling Aankopen
North Galaxy – Toren B – 4^e verdieping
Koning Albert II-laan 33 – bus 961
1030 BRUSSEL

Uitnodiging tot deelneming nr. S&L/DA/2017/130

Concurrentiedialoog betreffende de uitwerking van een communicatiestrategie en de omzetting ervan in communicatiecampagnes over de nieuwe CRM-strategie (klanten-/gebruikersrelaties) van de FOD Financiën, voor een periode van 3 jaar (2018-2020)

1. Voorwerp en aard van de opdracht

Het voorwerp van deze opdracht bestaat in het voeren van een meerjarige communicatiecampagne over de nieuwe CRM-strategie (klanten-/gebruikersrelaties) bij de hele bevolking en de professionele gebruikers.

In dat verband wil de Dienst Strategische Coördinatie en Externe Communicatie een beroep doen op de diensten van een communicatiebureau dat zal worden belast met:

- het opstellen van een coherente communicatiestrategie over 3 jaar;
- het ontwikkelen van creatieve communicatieacties om deze strategie in de praktijk om te zetten.

Deze opdracht omvat één perceel. Er wordt immers van één en hetzelfde bureau verwacht dat:

- het de strategie bepaalt;
- het deze strategie omzet in een concept;
- het de FOD Financiën gedurende deze 3 jaar ondersteuning biedt om de strategie en het concept uit te voeren.

Als deze onderdelen in meerdere percelen zouden worden gegund, bestaat het risico dat het verband tussen de strategie, het concept en de communicatieacties verloren gaat.

Beschrijving van de te presteren diensten

- De uitwerking van een communicatiestrategie over de invoering van de nieuwe CRM-strategie van de FOD Financiën;
- De ontwikkeling van communicatieacties die de burgers en onze professionele gebruikers ertoe aanzetten om onze online diensten voor al hun contacten en formaliteiten als favoriet middel te gebruiken;
- De ontwikkeling van een strategie voor de online en sociale media;
- De verplichting om samen te werken met de aanbestedende overheid en andere door deze laatste aangestelde leveranciers/dienstverleners. Er moeten overleg- en beoordelingsmomenten worden ingepland;
- Een permanente evaluatie (minstens om de 6 maanden) van de implementering van de strategie en een aanpassing ervan indien dat nodig zou blijken;
- De volledige overdracht zonder uitzonderingen van alle rechten.

Er is een maximumbudget van 400.000 euro (incl. btw) uitgetrokken voor een periode van 3 jaar.

2. Verloop van de procedure

2.1. Uitnodiging tot deelneming

De uitnodiging tot deelneming gebeurt via een bekendmaking in het Publicatieblad van de Europese Unie en in het Bulletin der Aanbestedingen.

2.2. Indienen van de aanvraag tot deelneming

De ondernemers dienen hun aanvraag tot deelneming in aan de hand van het bijgevoegde formulier (punt 5), samen met de informatie en de documenten die in dit document (toelichting) worden gevraagd.

2.3. Beoordeling van de aanvragen tot deelneming

De kandidaturen zullen door de aanbestedende overheid worden beoordeeld aan de hand van de selectiecriteria zoals beschreven in dit document.

2.4. Uitnodiging om met de geselecteerde kandidaten in dialoog te treden

De aanbestedende overheid nodigt de geselecteerde kandidaten uit om hun oplossing te komen voorstellen op basis van een papieren dossier.

2.5. Uitnodiging om een offerte in te dienen

De aanbestedende overheid nodigt de geselecteerde kandidaten gelijktijdig uit om een offerte in te dienen. Bij deze gelegenheid zullen zij ook in het bezit worden gesteld in de opdrachtdocumenten.

Vervolgens zullen ze over een redelijke, in het bestek vastgelegde termijn beschikken om een offerte in te dienen.

Eenzelfde entiteit mag slechts één keer een offerte indienen, hetzij individueel, hetzij als lid van een consortium.

2.6. Beoordeling van de offertes

In een eerste fase worden de ingediende offertes onderzocht op het vlak van hun regelmatigheid. Enkel de regelmatige offertes zullen worden onderzocht op basis van de in het bestek vermelde gunningscriteria.

Nadat de aanbestedende overheid heeft verklaard dat de dialoog is afgesloten en de resterende deelnemers daarvan op de hoogte heeft gesteld, verzoekt zij ieder van hen hun definitieve offerte op basis van de tijdens de dialoog voorgelegde en gespecificeerde oplossing of oplossingen in te dienen. Deze offertes bevatten alle vereiste en noodzakelijke elementen voor de uitvoering van het project.

De aanbestedende overheid kan verzoeken om de offertes te verduidelijken, te preciseren of nauwkeuriger te omschrijven. Dit mag echter geen wijziging van de offerte of van de overheidsopdracht inhouden op essentiële punten, daaronder begrepen de in de aankondiging van een opdracht of in het beschrijvend document vermelde behoeften en eisen, indien daardoor de mededinging verstoord dreigt te worden of discriminatie dreigt te ontstaan.

De aanbestedende overheid beoordeelt de ontvangen offertes op basis van de onderstaande gunningcriteria:

1. Prijs (40%)

2. Kwaliteit van de communicatiestrategie (30%)

De kwaliteit van de communicatiestrategie zal worden onderzocht door de leden van evaluatiecommissie door middel van een vergelijkende beoordeling van de volgende elementen:

- a. het inzicht in de problematiek en de gegeven antwoorden;
- b. het voorstellen van een rode draad voor de campagne, de relevantie en de coherentie van de voorgestelde acties.

3. Kwaliteit van de communicatieacties (30%)

De kwaliteit van de communicatieacties zal worden onderzocht door de leden van evaluatiecommissie door middel van een vergelijkende beoordeling van de volgende elementen:

- a. de originaliteit van de communicatieacties;
- b. de toepassing van een "call to action" (oproep tot actie) in de communicatieacties.

Op verzoek van de aanbestedende overheid kunnen met de inschrijver die de offerte met de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft ingediend overeenkomstig artikel 81, § 2, 3°, onderhandelingen worden gevoerd om de in de offerte vervatte financiële toezeggingen of andere voorwaarden te bevestigen en de voorwaarden van de opdracht af te ronden, mits dit de essentiële aspecten van de offerte of overheidsopdracht, met inbegrip van de in de aankondiging van een opdracht of het beschrijvend document vermelde behoeften en voorschriften, materieel ongewijzigd laat en niet tot vervalsing van de mededinging of discriminatie kan leiden.

3. Administratieve bepalingen

3.1. Aanbestedende overheid

De aanbestedende overheid is de Belgische staat, die wordt vertegenwoordigd door de minister van Financiën.

3.2. Vragen/antwoorden

De potentiële kandidaten worden verzocht om hun vragen via e-mail aan de aanbestedende overheid te bezorgen op het volgende adres: finprocurement@minfin.fed.be.

Enkel de vragen die de aanbestedende overheid ten laatste op 08/01/2018 om 16.00 uur heeft ontvangen, zullen worden behandeld. Als onderwerp van de e-mail vermeldt de potentiële kandidaat "CRM-strategie".

De aanbestedende overheid zal de antwoorden op de gestelde vragen publiceren op de website van de FOD Financiën (<http://financien.belgium.be/nl/>) in de rubriek "overheidsopdrachten". De vragen en antwoorden zullen eveneens worden gepubliceerd op <https://eten.publicprocurement.be/> met de andere documenten van deze opdracht.

Deze publicatie zal ten laatste 6 dagen vóór de uiterste indieningsdatum van de kandidaatstellingen gebeuren. Indien geen enkele vraag wordt gesteld, zal er niets worden gepubliceerd.

3.3. Indienen van de aanvraag tot deelneming

Elke kandidaat mag slechts één aanvraag tot deelneming per opdracht indienen.

In toepassing van artikel 14 van de wet 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten moet de elektronische indiening en de ontvangst van de aanvragen tot deelneming gebeuren met behulp van elektronische communicatiemiddelen.

In overeenstemming met artikel 42, § 2 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren is de individuele handtekening van de kandidaat, wat betreft de aanvraag tot deelneming en het uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA), niet vereist.

De aanbestedende overheid nodigt de kandidaat echter uit om de twee voornoemde documenten op een globale manier te ondertekenen door het aanbrengen van een handtekening op het indieningsrapport dat bij zijn aanvraag tot deelneming hoort op het ogenblik dat ze op het elektronisch platform worden opgeladen.

Als de kandidaat niet gebruikmaakt van deze mogelijkheid, moet het UEA opnieuw worden bijgevoegd en op een globale manier worden ondertekend op het moment van de ondertekening van zijn offerte en bijlagen via het indieningsrapport.

Het hierboven bedoelde indieningsrapport moet worden ondertekend door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening (artikel 43 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren).

De aanvragen tot deelneming moeten worden verstuurd via het elektronisch platform *e-tendering* <https://eten.publicprocurement.be/>, dat de naleving van de voorwaarden van artikel 14, § 7 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten garandeert.

Aangezien het verzenden van een aanvraag tot deelneming via e-mail niet aan de voorwaarden van artikel 14, § 7 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten voldoet, wordt het niet toegestaan om op deze wijze een offerte in te dienen.

Door het loutere feit van de indiening van zijn aanvraag tot deelneming via elektronische communicatiemiddelen, aanvaardt de inschrijver dat de gegevens van zijn offerte worden opgeslagen door het documentenontvangststelsel.

Meer informatie is te verkrijgen op de website <http://www.publicprocurement.be> of bij de helpdesk van de dienst e-procurement op het telefoonnummer +32 (0)2 790 52 00.

BELANGRIJK

1. Er wordt aan de inschrijver aangeraden om zich uiterlijk de dag vóór de opening van de offertes aan te melden teneinde contact te kunnen opnemen met de e-procurement helpdesk om eventuele toegangsproblemen tot de site <https://eten.publicprocurement.be/> op te lossen.
2. Men moet er rekening mee houden dat het langs elektronische weg ingediende bestand niet groter mag zijn dan 350 MB.

BELANGRIJK

1. De gekwalificeerde elektronische handtekening(en) moet(en) uitgaan van de persoon (personen) die gemachtigd is (zijn) om de inschrijver te verbinden.
2. Als het indieningsrapport wordt getekend door een volmachtouder, vermeldt de inschrijver duidelijk wie zijn volmachtgever(s) is (zijn). De volmachtouder voegt de elektronische authentieke of onderhandse akte toe waaruit zijn bevoegdheid blijkt, of een

gescande kopie van zijn volmacht. In voorkomend geval verwijst de volmachthouder naar het nummer van de bijlage bij het Belgisch Staatsblad waarin de akte bij uittreksel is bekendgemaakt, waarbij hij ook de betreffende bladzijde(n) en/of passage opgeeft.

In het kader van de machtiging om een vennootschap in een naamloze vennootschap te verbinden, vestigt de aanbestedende overheid de aandacht van de inschrijvers op de rechtspraak met betrekking tot het begrip dagelijks bestuur:

- het arrest van het Hof van Cassatie van 26 februari 2009 (A.R. F.07.0043F., Arr. Cass. 2009, 660), waarin de handelingen van het dagelijks bestuur worden beschouwd als handelingen "die de dagelijkse behoeften van de vennootschap niet overschrijden of handelingen die zowel wegens hun geringe belang als wegens de noodzaak van een snelle oplossing de tussenkomst van de raad van bestuur niet rechtvaardigen";

- de rechtspraak van de Raad van State, waarin wordt gesteld dat de ondertekening van een offerte niet als een handeling van dagelijks bestuur kan worden beschouwd (Raad van State, 3 augustus 1984, nr. 24.605; Raad van State, 12 januari 2010, nr. 199.434, evenals nrs. 227.654 en 228.781);

- het arrest van de Raad van State van 6 augustus 2015 waarin wordt geconcludeerd dat de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de dagelijkse bestuurder is beperkt tot het dagelijks bestuur en dat de in de statuten opgenomen bepaling die voorziet in een uitbreiding van de bevoegdheden inzake dagelijks bestuur, moet worden beperkt tot de wettelijke draagwijdte van het dagelijks bestuur. Dat de statutaire bepalingen, en meer bepaald de ondertekening door de tweede bestuurder of een overdracht van de bevoegdheid van de tweede bestuurder aan een derde, zouden moeten zijn toegepast (Raad van State, 6 augustus 2015, nr. 232.024).

3.4. Uiterste datum en tijdstip van indiening

De aanvragen tot deelneming moeten uiterlijk op 23/01/2018 om 10.00 uur zijn ingediend. Elke aanvraag die na de uiterste datum en het uiterste tijdstip wordt ingediend, zal niet meer worden aanvaard.

3.5. In de kandidatuurstelling te vermelden gegevens

De aanvraag tot deelneming en de eventuele bijlagen worden opgesteld in het Nederlands of in het Frans.

Met betrekking tot deel IV van het UEA betreffende de selectiecriteria wordt aan de ondernemers gevraagd om precieze informatie op te geven bij het invullen van secties A tot D.

Meer informatie over het UEA kan worden teruggevonden op <https://ec.europa.eu/tools/esp/filter?lang=nl>.

In overeenstemming met artikel 74 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren dient de inschrijver in zijn offerte de identiteit van de voorgestelde onderaannemer(s) te vermelden.

4. Selectiecriteria en uitsluitingsgronden

De inschrijvers worden beoordeeld op basis van de kwalitatieve selectiecriteria en de hierna vermelde uitsluitingsgronden.

In overeenstemming met artikel 73 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten leggen de kandidaten op het ogenblik van de indiening van een aanvraag tot deelneming het UEA voor, dat bestaat uit een bijgewerkte eigen verklaring en dat door de aanbestedende overheid als voorlopig bewijs wordt aanvaard ter vervanging van door overheidsinstanties of derden afgegeven documenten of certificaten die bevestigen dat de betrokken kandidaat of inschrijver aan alle hierna vermelde voorwaarden voldoet:

- hij bevindt zich niet in een van de situaties die tot een uitsluiting moeten of kunnen leiden;
- hij voldoet aan de in het kader van deze opdracht toepasselijke selectiecriteria.

Indien de kandidaat een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten, bevat het UEA ook de gegevens betreffende de uitsluitingsgronden en kwalitatieve selectiecriteria ten aanzien van die entiteiten.

Voorts vermeldt het UEA welke overheidsinstantie of derde verantwoordelijk is voor het vaststellen van de bewijsstukken en bevat zij een formele verklaring waarin wordt aangegeven dat de kandidaat in staat zal zijn om op verzoek en onverwijld die bewijsstukken te leveren.

Indien de aanbestedende overheid het bewijsstuk rechtstreeks kan verkrijgen door raadpleging van een databank, bevat het UEA ook de daartoe vereiste informatie, waaronder het internetadres van de databank, alle identificatiegegevens en, in voorkomend geval, de benodigde verklaring van instemming.

4.1. Selectie criterium betreffende de economische en financiële draagkracht (artikel 67 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren)

De kandidaat moet een jaarlijkse omzet van minstens 100.000 euro hebben gerealiseerd met betrekking tot het activiteitendomein dat het voorwerp vormt van de opdracht voor elk van de laatste drie beschikbare boekjaren.

4.2. Selectie criterium betreffende de technische en beroepsbekwaamheid (artikel 68 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren)

De inschrijver moet over de volgende referenties van uitgevoerde diensten beschikken die werden uitgevoerd tijdens de voorbije vijf jaar:

- De inschrijver moet drie 360° communicatiecampagnes opgeven die hij de voorbije vijf jaar voor een instelling van openbaar nut in het Nederlands of het Frans heeft uitgevoerd;
- De inschrijver voegt bij zijn offerte een lijst met de 360° communicatiecampagnes die hij de voorbije vijf jaar voor een instelling van openbaar nut in het Nederlands of het Frans heeft uitgevoerd, met vermelding van het bedrag, de datum en de naam van de privé- of openbare voorschrijver.

Onder "360° campagne en crossmedia" verstaat de aanbestedende overheid het volgende: "360° communicatie" is een communicatiestrategie die tot doel heeft om alle communicatiekanalen van een merk op coherente en efficiënte wijze te "integreren". Ze beantwoordt aan een grote problematiek voor het hele merk: de wildgroei en de diversificatie van de communicatiekanalen, de versnippering van het publiek, de opkomst van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, de internetrevolutie en de digitale generaties. Dit

type van communicatie wordt gezien als een oplossing die ten dienste staat van de merken en het mogelijk maakt om de band van het merk met zijn doelgroepen te versterken door een taalgebruik te hanteren dat is aangepast aan elke doelgroep, om de boodschap van het merk en van de organisatie meer kracht bij te zetten.

4.3. Uitsluitingscriteria

Het indienen van de offerte vormt een stilzwijgende verklaring op eer dat de inschrijver zich niet in een van de onderstaande uitsluitingsgevallen bevindt.

Wanneer de inschrijver zich in één van de uitsluitingsgevallen bevindt en hij in overeenstemming met artikel 70 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten corrigerende maatregelen naar voren schuift, slaat de stilzwijgende verklaring op eer niet op elementen die betrekking hebben op de betreffende uitsluitingsgrond. In dat geval legt de inschrijver de schriftelijke beschrijving van de genomen maatregelen voor.

Eerste uitsluitingsgrond

In overeenstemming met artikel 67 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en artikel 61 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren wordt uitgesloten, in welk stadium van de plaatsingsprocedure ook, de inschrijver die door een rechterlijke beslissing met kracht van gewijsde is veroordeeld voor een van de volgende misdrijven:

- 1° deelneming aan een criminele organisatie als bedoeld in artikel 324bis van het Strafwetboek of in artikel 2 van kaderbesluit 2008/841/JBZ van de Raad van 24 oktober 2008 ter bestrijding van georganiseerde criminaliteit;
- 2° omkoping als bedoeld in de artikelen 246 en 250 van het Strafwetboek of in artikel 3 van de Overeenkomst ter bestrijding van corruptie waarbij ambtenaren van de Europese Gemeenschappen of van de lidstaten van de Europese Unie betrokken zijn of in artikel 2.1 van Kaderbesluit 2003/568/JBZ van de Raad van 22 juli 2003 inzake de bestrijding van corruptie in de privésector
- 3° fraude als bedoeld in artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Europese Gemeenschappen, goedgekeurd door de wet van 17 februari 2002;
- 4° terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten als bedoeld in artikel 137 van het Strafwetboek of in de zin van de artikelen 1 of 3 van kaderbesluit 2002/475/JBZ van de Raad van 13 juni 2002 inzake terrorismebestrijding, of uitlokking van medeplichtigheid aan, of poging tot het plegen van een dergelijk misdrijf of strafbaar feit als bedoeld in artikel 4 van genoemd kaderbesluit;
- 5° witwassen van geld of financiering van terrorisme als bedoeld in artikel 2 van de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten of artikel 1 van richtlijn EU (2015/849) van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2015 inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of terrorismefinanciering;
- 6° kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel als bedoeld in artikel 433quinquies van het Strafwetboek of in de zin van artikel 2 van richtlijn 2011/36/EU van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2011 inzake de voorkoming en bestrijding van mensenhandel en de bescherming van slachtoffers daarvan, en ter vervanging van kaderbesluit 2002/629/JBZ van de Raad;

- 7° tewerkstelling van onderdanen van derde landen die illegaal in het land verblijven in de zin van artikel 35/7 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers of in de zin van de wet van 30 april 1999 betreffende de tewerkstelling van vreemde arbeiders.

Tweede uitsluitingsgrond

In overeenstemming met artikel 68 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en artikel 62 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren wordt uitgesloten, in eender welke fase van de plaatsingsprocedure, de inschrijver die niet voldoet aan zijn verplichtingen inzake de betaling van zijn sociale zekerheidsbijdragen, tenzij hij:

- 1° geen bijdrageschuld heeft van meer dan 3.000 euro;
- 2° voor die schuld uitstel van betaling heeft verkregen en de afbetalingen daarvan strikt in acht neemt;
- 3° kan aantonen dat hij op een aanbestedende overheid of op een overheidsbedrijf een of meer schuldvorderingen bezit die zeker, opeisbaar en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn. Die schuldvorderingen moeten minstens gelijk zijn aan de achterstallige bijdrageschulden. Dit laatstgenoemde bedrag wordt verminderd met het bedrag van 3.000 euro.

Elke inschrijver zal de kans worden geboden om zich in de loop van de gunningsprocedure in regel te stellen met zijn sociale verplichtingen nadat een eerste maal werd vastgesteld dat de inschrijver op dit vlak niet voldeed aan de eisen.

Vanaf die vaststelling geeft de aanbestedende overheid de inschrijver een termijn van 5 werkdagen om het bewijs te leveren van zijn regularisatie. Van die mogelijkheid tot regularisatie kan slechts één keer worden gebruikgemaakt. Deze termijn gaat in de dag die volgt op de kennisgeving.

Derde uitsluitingsgrond

In overeenstemming met artikel 68 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en artikel 63 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren wordt uitgesloten, in eender welke fase van de plaatsingsprocedure, de inschrijver die niet voldoet aan zijn verplichtingen betreffende de betaling van zijn fiscale schulden, tenzij hij:

- 1° geen schuld heeft van meer dan 3.000 euro;
- 2° voor die schuld uitstel van betaling heeft verkregen en de afbetalingen daarvan strikt in acht neemt;
- 3° kan aantonen dat hij op een aanbestedende overheid of op een overheidsbedrijf een of meer schuldvorderingen bezit die zeker, opeisbaar en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn. Het bedrag van deze schuldvorderingen moet minstens gelijk zijn aan dat van zijn achterstallige betalingen wat de fiscale schulden betreft. Dit laatstgenoemde bedrag wordt verminderd met het bedrag van 3.000 euro.

Elke inschrijver zal de kans krijgen om in de loop van de plaatsingsprocedure het nodige te regelen in verband met zijn fiscale verplichtingen, nadat een eerste maal werd vastgesteld dat hij niet voldoet aan de vereisten op dit vlak.

Vanaf die vaststelling geeft de aanbestedende overheid de inschrijver een termijn van 5 werkdagen om het bewijs te leveren van zijn regularisatie. Van die mogelijkheid tot regularisatie kan slechts één keer worden gebruikgemaakt. Deze termijn gaat in op de dag na die van de kennisgeving.

Vierde uitsluitingsgrond

In overeenstemming met artikel 69 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten kan een inschrijver, in elke fase van de plaatsingsprocedure, worden uitgesloten van de toegang tot de opdracht:

- 1° wanneer de aanbestedende overheid kan aantonen, met elk passend middel, dat de inschrijver de in artikel 7 van voornoemde wet genoemde verplichtingen op het vlak van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht, niet is nagekomen;
- 2° wanneer de inschrijver in staat van faillissement of van vereffening verkeert, zijn werkzaamheden heeft gestaakt, een gerechtelijke reorganisatie ondergaat, of aangifte heeft gedaan van zijn faillissement, voor hem een procedure van vereffening of gerechtelijke reorganisatie aanhangig is, of hij in een vergelijkbare toestand verkeert ingevolge een soortgelijke procedure die bestaat in andere nationale reglementeringen;
- 3° wanneer de aanbestedende overheid kan aantonen, met elk passend middel, dat de inschrijver in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout heeft begaan, waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken;
- 4° wanneer de aanbestedende overheid over voldoende plausibele aanwijzingen beschikt om te besluiten dat de inschrijver handelingen zou hebben gesteld, overeenkomsten zou hebben gesloten of afspraken zou hebben gemaakt, die gericht zijn op vervalsing van de mededinging in de zin van artikel 5, lid 2 van voornoemde wet;
- 5° wanneer een belangenconflict in de zin van artikel 6 van voornoemde wet niet effectief kan worden verholpen met andere minder ingrijpende maatregelen;
- 6° wanneer zich wegens de eerdere betrokkenheid van de inschrijvers bij de voorbereiding van de plaatsingsprocedure een vervalsing van de mededinging heeft voorgedaan die niet met minder ingrijpende maatregelen kan worden verholpen;
- 7° wanneer de inschrijver blijkt heeft gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift tijdens een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht met een aanbesteder of een eerdere concessieovereenkomst en dit geleid heeft tot het nemen van ambtshalve maatregelen, schadevergoedingen of andere vergelijkbare sancties;
- 8° wanneer de inschrijver zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van uitsluitingsgronden of de naleving van de selectiecriteria, of hij informatie heeft achtergehouden, of niet in staat was de ondersteunende documenten over te leggen;
- 9° wanneer de inschrijver heeft getracht om het besluitvormingsproces van de aanbestedende overheid onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de plaatsingsprocedure kan bezorgen, of door nalatigheid misleidende informatie heeft verstrekt die een belangrijke invloed kan hebben op beslissingen inzake uitsluiting, selectie of gunning.

Gelezen en goedgekeurd,

De Voorzitter van het Directiecomité

HANS D'HONDT

5. Formulier betreffende de aanvraag tot deelneming

De firma:

| |
|------------------|
| (volledige naam) |
|------------------|

met als adres:

| |
|------------------------|
| (straat) |
| (postcode en gemeente) |
| (land) |

ingeschreven bij de **Kruispuntbank van Ondernemingen** onder het nummer

| |
|--|
| |
|--|

en waarvoor **de heer/mevrouw**¹

| |
|-----------|
| (naam) |
| (functie) |

gedomicilieerd op het adres:

| |
|------------------------|
| (straat) |
| (postcode en gemeente) |
| (land) |

optreedt als kandidaat of volmachtouder en hieronder ondertekent, stelt zich kandidaat voor deelneming aan de overheidsopdracht: "Concurrentiedialoog betreffende de uitwerking van een communicatiestrategie en de omzetting ervan in communicatiecampagnes over de nieuwe CRM-strategie (klanten-/gebruikersrelaties) van de FOD Financiën, voor een periode van 3 jaar (2018-2020)" (S&L/DA/2017/130).

Alle briefwisseling betreffende de uitvoering van de opdracht moet naar het volgende adres worden gestuurd:

| |
|------------------------|
| (straat) |
| (postcode en gemeente) |
| (☎ en faxnummer) |
| (e-mail) |

Op-gemaakt:

| |
|-----------|
| Te |
|-----------|

op .

.. 2017

De kandidaat of volmachtouder

| |
|---------------|
| (naam) |
| (functie) |
| handtekening) |

¹ Schrapen wat niet van toepassing is.

6. TECHNISCHE BESCHRIJVING

Context en CRM-strategie

Context

De FOD Financiën wil een nieuwe benadering invoeren in zijn manier om in contact te treden met zijn gebruikers, ongeacht of het om burgers of professionele gebruikers gaat. De FOD Financiën wil het gebruik van online hulpmiddelen aanmoedigen en de "selfservice" promoten. Het doel van de FOD Financiën is om de "selfservice" interacties te doen toenemen zodat de "face-to-face" interacties, met de post of telefonisch, zo veel mogelijk afnemen.

Het is belangrijk om erop te wijzen dat de CRM-strategie die wordt ingevoerd, voor een deel van onze gebruikers, een ware revolutie zal teweegbrengen, aangezien ze deze gebruikers zal aanzetten om zo veel mogelijk stappen alleen en online af te handelen.

De voorgestelde communicatiestrategie en communicatieacties dienen onze gebruikers aan te moedigen om hun gedrag te wijzigen en tegelijk de situatie te relativiseren.

CRM-strategie

De CRM-strategie (customer relationship management) van de FOD Financiën steunt op 4 principes:

1. de gebruiker staat centraal;
2. controle van de kanalen;
3. ten dienste van onze gebruikers;
4. zelfevaluatie.

1. De gebruiker staat centraal

De FOD Financiën moet een grondige kennis hebben van de gebruikers en de manier waarop ze in contact treden met de FOD. Dankzij deze kennis wordt een efficiëntere behandeling van de dossiers en een persoonlijke en proactieve communicatie mogelijk. De gebruiker heeft een centraal contactpunt en wordt van daaruit doorverwezen naar de juiste medewerker/dienst.

2. Controle van de kanalen

De FOD Financiën stuurt zijn gebruikers door naar de kanalen waaraan hij voorrang wil geven voor zijn interacties met zijn gebruikers en garandeert de kwaliteit van de aan zijn gebruikers verstrekte informatie:

- de kwaliteit van de "selfservice" kanalen (MyMinfin en de functies ervan)
- de kwaliteit van de informatie en de toegankelijkheid (gebruiksvriendelijkheid) van de website

Dankzij een automatische, duidelijke en persoonlijke dienstverlening worden onnodige contacten vermeden en/of beperkt.

De FOD Financiën wil de volgende prioriteit toekennen aan zijn contacten:

1. vooraf invullen: al wat kan worden geautomatiseerd met de al gekende gegevens van de FOD Financiën, gebeurt automatisch
2. online interacties (e-services): MyMinfin neemt het persoonlijke dossier van de burger over en wordt een digitaal dienstenportaal
3. telefonische interacties: één enkel telefoonnummer voor de FOD Financiën
4. interacties via e-mail of met de post
5. face-to-face: er worden nieuwe transversale infocenters opgericht

De FOD Financiën wenst rekening te houden met diversiteit van de doelgroepen.

3. Ten dienste van onze gebruikers

De FOD Financiën begeleidt haar gebruikers, zodat ze een beter inzicht krijgen in de diensten. Dit gebeurt via een duidelijke communicatie over nieuwigheden, ondersteuning bij het gebruik van nieuwe toepassingen en MyMinfin en de oprichting van overlegforums.

4. Zelfevaluatie

De FOD Financiën evalueert regelmatig de kwaliteit van de geleverde dienstverlening, zowel op kwantitatief als op kwalitatief vlak. In een latere fase wil de FOD Financiën herhaaldelijk het advies van zijn gebruikers inwinnen om zijn dienstverlening voortdurend te kunnen bijstellen.

Meerdere projecten dragen bij tot de verwezenlijking van deze visie. De lijst met projecten zal aan de dienstverlener worden bezorgd.

Doelstellingen van de campagne

INFORMEREN

Zowel onze privé- als professionele gebruikers informeren over het bestaan van eenvoudige en gebruiksvriendelijke online hulpmiddelen voor het ondernemen van hun administratieve stappen.

CONTINUÏTEIT

Terugkerende communicatieacties tot stand brengen over de terbeschikkingstelling van deze hulpmiddelen en over de verwachte gedragswijziging ("selfservice") van de gebruikers.

ZICHTBAARHEID en HERKENNING

Een strategie uitwerken en coherente en herkenbare communicatieacties tot stand brengen. Deze strategie en acties moeten vanuit een 360°-benadering worden uitgedacht (crossmedia).

OVERTUIGEN en CALL TO ACTION

De gevoerde communicatiecampagnes zijn bedoeld om onze gebruikers aan te zetten tot het toepassen van een nieuw gedrag ("selfservice" of "do it yourself") en hen te overtuigen van de eenvoud van de stap. De gebruikers moeten zich ervan bewust worden dat hun leven gemakkelijker zal worden als zij de stappen zelf uitvoeren.

Boodschappen

1. De FOD Financiën stelt u eenvoudige, gebruiksvriendelijke en beveiligde online tools ter beschikking zodat u zelf uw eigen administratieve stappen kunt ondernemen. Deze hulpmiddelen zullen u het leven gemakkelijker maken en tijd besparen.
2. Heeft u deze tools al uitgeprobeerd?
3. Hoe kunt u ze leren gebruiken?
4. Welke andere middelen worden ter beschikking gesteld om uw administratieve stappen uit te voeren?

Doelgroepen

De communicatiecampagnes richten zich zowel tot de burgers als onze professionele gebruikers (boekhouders, bedrijven, notarissen, ...).

Communicatiekanalen

Hier worden enkele voorbeelden gegeven die een niet-exhaustieve lijst vormen. Van de inschrijver wordt verwacht dat hij de best mogelijke pistes onderzoekt, alternatieven voorstelt die zijn aangepast aan de doelstellingen van het thema en aan de verschillende doelgroepen, ...

Niet-exhaustieve lijst: affiches/afbeeldingen, banners, websites, brochures, video's, tv-spots, radiospots, persconferenties, sociale netwerken, evenementen, happenings, samenwerkingscampagnes, cocreatie, ...

Wat zijn onze vereisten?

De voorgestelde communicatiestrategie:

- geeft een visuele identiteit aan het concept/de strategie (sluit aan bij de algemene visuele identiteit van de FOD Financiën): ons grafisch charter zal aan de inschrijvers worden uitgedeeld;
- legt een communicatiebaseline vast die zal worden uitgewerkt in functie van de tot stand gebrachte projecten;
- bepaalt een slogan in de 2 landstalen, rekening houdend met de culturele verschillen van de 2 voornaamste gemeenschappen van het land. Indien nodig kunnen de slogans verschillend zijn in de 2 talen voor zover ze verwijzen naar dezelfde referentiesystemen en de eenvormigheid van de communicatie wordt gegarandeerd;
- kan worden uitgewerkt op alle communicatiedragers: affiches/afbeeldingen, banners, websites, brochures, video's, tv-spots, radiospots, persconferenties, sociale netwerken, evenementen, happenings, samenwerkingscampagnes, cocreatie, ...

Wat zijn onze wensen?

De strategie en het communicatieconcept die worden voorgesteld:

- zijn 360° en crossmedia;
- hebben gebroken met de traditionele institutionele communicatievormen en gebruiken de nieuwe trends op het vlak van communicatie- en informatiecampagnes;
- maken gebruik van storytellingtechnieken;
- zijn in staat om inhoud te genereren die op de sociale media kan worden gedeeld;
- dwingen vertrouwen af;
- zijn geruststellend;
- kunnen disruptief zijn;
- stellen het begrip "selfservice" op de voorgrond;
- zijn evolutief;
- roepen op tot actie.

Planning

Het is moeilijk om op dit moment een precieze planning voor de te ontwikkelen communicatiecampagnes te geven. Er zal een voorlopige en vertrouwelijke planning naar de inschrijvers worden gestuurd nadat zij daarvoor een aanvraag hebben ingediend.

De communicatiecampagne zal echter in mei/juni 2018 van start gaan samen met de periode van de indiening van de belastingaangiften.

Budget

Het globaal budget voor deze opdracht bedraagt maximaal 400.000 euro incl. btw

De aankoop van offline mediaruimte is niet in deze prijs inbegrepen. Het beheer van de sociale netwerken en de aankoop van reclameruimte op deze kanalen zijn dan weer wel in het bovenvermelde budget inbegrepen.