



Service Public  
Fédéral  
FINANCES



## Bestek:

**Open procedure voor het realiseren van kwantitatieve en kwalitatieve enquêtes met het oog op metingen naar de telefonische bereikbaarheid van de diensten van de FOD Financiën in contacten met het publiek.**

Overheidsopdracht S&L/DA/2017/054  
Uiterste datum voor indiening van de offertes: **09/01/2018 om 10.30 uur**



Division  
Achats

## Inhoudsopgave

a .....	1
<b>A. ALGEMENE AFWIJKINGEN .....</b>	<b>4</b>
<b>B. ALGEMENE BEPALINGEN .....</b>	<b>4</b>
1. Voorwerp en aard van de opdracht .....	4
2. Duur van het contract .....	5
3. Aanbestedende overheid - Bijkomende informatie .....	5
4. Documenten die de opdracht regelen.....	6
<b>4.1. Wetgeving .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2. Documenten betreffende de opdracht .....</b>	<b>6</b>
5. Kunstmatige beperking van de mededinging - Belangenconflicten - Naleving van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht .....	6
<b>5.1. Kunstmatige beperking van de mededinging .....</b>	<b>6</b>
<b>5.2. Belangenconflict - Draaideurconstructie.....</b>	<b>7</b>
<b>5.3. Naleving van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht.....</b>	<b>7</b>
6. Vragen/antwoorden .....	7
<b>C. GUNNING .....</b>	<b>8</b>
1. Recht en wijze van indiening en opening van de offertes.....	8
<b>1.1. Recht en wijze van indiening van de offertes .....</b>	<b>8</b>
1.1.1. Offertes ingediend via elektronische middelen .....	8
1.1.2. Wijziging of intrekking van een reeds ingediende offerte .....	9
<b>1.2. Indienen van de offertes .....</b>	<b>10</b>
2. Offertes.....	10
<b>2.1. In de offerte te vermelden gegevens.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. Geldigheidsduur van de offerte.....</b>	<b>11</b>
3. Prijzen.....	11
4. Uitsluitingsgronden - Kwalitatieve selectie - Regelmatigheid van de offertes - Gunningscriteria .....	12
<b>4.1. Uitsluitingsgronden en kwalitatieve selectie .....</b>	<b>12</b>
4.1.1. Uitsluitingsgronden .....	12
4.1.2. Kwalitatieve selectie .....	16
<b>4.2. Regelmatigheid van de offertes .....</b>	<b>16</b>
<b>4.3. Gunningscriteria .....</b>	<b>16</b>
4.3.1. Lijst van de gunningscriteria .....	16
4.3.2. Methode ter bepaling van de meest interessante offerte .....	17
4.3.3. Eindscore.....	18
<b>D. UITVOERING.....</b>	<b>19</b>
1. Leidend ambtenaar.....	19
2. Herzieningsbepalingen. ....	19
<b>2.1. Duur van de opdracht.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2. Prijsherziening.....</b>	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>2.3. Heffing die een weerslag heeft op het opdrachtbedrag .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4. Onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de opdrachtnemer ...</b>	<b>20</b>
<b>2.5. Feiten van de aanbesteder en van de opdrachtnemer .....</b>	<b>20</b>
<b>2.6. Vergoedingen voor schorsingen op bevel van de aanbesteder en incidenten bij de uitvoering .....</b>	<b>20</b>
3. Aansprakelijkheid van de dienstverlener .....	21

4. Oplevering van de uitgevoerde diensten .....	21
<b>4.1. Oplevering van de uitgevoerde diensten</b> .....	21
<b>4.2. Keuringen en definitieve opleveringen</b> .....	21
5. Borgtocht .....	21
<b>5.1. Borgtochtstelling</b> .....	22
<b>5.2. Vrijgave van de borgtocht</b> .....	23
6.2 Uitvoeringsmodaliteiten .....	24
<b>6.1. Naleving van de wettelijke, reglementaire en conventionele     toepasselijke bepalingen</b> .....	24
<b>6.2. Uitvoeringsclausule</b> .....	25
<b>6.3. Uitvoeringstermijn</b> .....	25
<b>6.4. Verklaring van vertrouwelijkheid</b> .....	25
<b>6.5. Talenkennis</b> .....	26
<b>6.6. Kick-off (startvergadering)</b> .....	26
7. Facturatie.....	27
8. Geschillen.....	28
<b>9. Statistische gegevens</b> .....	28
10. Boetes en straffen.....	29
<b>10.1. Boetes</b> .....	29
<b>10.2. Straffen</b> .....	29
<b>10.3. Niet-betaling van de niet-uitgevoerde prestaties</b> .....	29
<b>10.4. Verrekening van de boetes en straffen</b> .....	30
<b>E .TECHNISCHE VOORSCHRIFTEN</b> .....	30
1. Algemene context.....	30
2. Beschrijving van de opdracht.....	30
F. BIJLAGE.....	32
OFFERTEFORMULIER.....	33

FEDERALE OVERHEIDSDIENST FINANCIËN  
Stafdienst Logistiek  
Afdeling Aankopen  
North Galaxy - Toren B 4<sup>e</sup> verdieping  
Koning Albert II-laan 33, bus 961  
1030 BRUSSEL

## **BESTEK NR. S&L/DA/2017/054**

**Open procedure voor het realiseren van kwantitatieve en kwalitatieve enquêtes met het oog op metingen naar de telefonische bereikbaarheid van de diensten van de FOD Financiën in contacten met het publiek.**

### **A. ALGEMENE AFWIJKINGEN**

#### **BELANGRIJK**

In toepassing van artikel 9, paragraaf 4, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten wordt de aandacht van de inschrijvers gevestigd op het feit dat in dit bestek wordt afgeweken van:

- artikel 25 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 betreffende de borgtocht.
- artikel 45 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 betreffende de straffen.
- artikel 154 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 betreffende de verdragingsboetes;

### **B. ALGEMENE BEPALINGEN**

#### **1. Voorwerp en aard van de opdracht**

Deze opdracht betreft het realiseren van kwantitatieve en kwalitatieve enquêtes met het oog op metingen naar de telefonische bereikbaarheid van de diensten van de FOD Financiën in contacten met het publiek.

De enquêtes zullen zowel bij Nederlandstalige als Franstalige ambtenaren van de FOD Financiën worden uitgevoerd, en in mindere mate bij Duitstalige ambtenaren.

Het betreft een opdracht van diensten.

Voor elke prestatie die binnen deze opdracht zal worden gevraagd, zal een specifiek besteldocument gebruikt worden. Dit besteldocument zal duidelijk de prestatieperiode, het aantal gevraagde oproepen en de betrokken diensten van de FOD Financiën vermelden.

Er wordt gekozen voor een openbare procedure met Europese bekendmaking.

Het gaat om een opdracht tegen prijslijst (artikel 2, 4<sup>o</sup> van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren).

Deze opdracht bestaat uit één enkel perceel omwille van een uniforme methodologie voor alle enquêtes.

Varianten niet zijn toegestaan.

Een onvolledige offerte leidt tot de uitsluiting van de offerte voor de opdracht.

#### **BELANGRIJK**

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om de opdracht niet te gunnen, en om eventueel te beslissen dat de prestaties het voorwerp zullen uitmaken van een nieuwe opdracht, zo nodig toegewezen volgens een andere procedure.

#### **BELANGRIJK**

De aanbestedende overheid verbindt zich ertoe om aan de dienstverlener minimaal +/- 20.000 telefonische oproepen te vragen.

## **2. Duur van het contract**

Het contract vangt aan op de eerste dag na de datum van verzending van de kennisgeving van gunning van de opdracht aan de opdrachtnemer.

Dit contract wordt gesloten voor een duur van vier jaar.

Elke partij kan echter een einde stellen aan het contract na afloop van het eerste, het tweede of het derde jaar, op voorwaarde dat de kennisgeving aan de andere partij per aangetekend schrijven gebeurt:

- minstens drie (3) maanden vóór het einde van het lopende uitvoeringsjaar als de aanbestedende overheid het contract beëindigt,
- minstens zes (6) maanden vóór het einde van het lopende uitvoeringsjaar als de opdrachtnemer het contract beëindigt.

De partij die de opzegging van het contract ondergaat, mag daar geen schadevergoeding voor eisen.

## **3. Aanbestedende overheid - Bijkomende informatie**

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

Voor bijkomende inlichtingen over het bestek of voor eender welke opmerking kan de inschrijver contact opnemen met de projectbeheerders op het volgende e-mailadres: [finprocurement@minfin.fed.be](mailto:finprocurement@minfin.fed.be), **met vermelding van de referentie van de opdracht en de titel "Info mystery call"**.

Het sluiten van de overeenkomst geeft de opdrachtnemer geen exclusiviteitsrecht. De FOD Financiën kan, zelfs gedurende de geldigheidsperiode van de opdracht, prestaties identiek met of analoog aan deze beschreven in dit bestek, door andere ondernemers of door zijn eigen diensten laten uitvoeren. De opdrachtnemer kan in dat geval geen aanspraak maken op enige vergoeding.

## **4. Documenten die de opdracht regelen**

### **4.1. Wetgeving**

- Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten;
- 
- Wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten;
- Het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren;
- Het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten;
- De wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies;
- De wet van 11 december 2016 houdende diverse bepalingen inzake detachering van werknemers;
- De Algemene Reglementering op de Arbeidsbescherming (ARAB) en de Codex over het welzijn op het werk;
- De wet van 4 augustus 1996 inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk;
- Het Algemeen Reglement op de elektrische installaties (AREI);
- Alle wijzigingen in de wet en in de voormelde besluiten die van kracht zijn op de dag waarop de offertes worden geopend.

### **4.2. Documenten betreffende de opdracht**

- De in het Publicatieblad van de Europese Unie of in het Bulletin der Aanbestedingen gepubliceerde aankondigingen of rechtzettingen van opdrachten die betrekking hebben op deze opdracht, maken er integraal deel van uit. De inschrijver wordt geacht er kennis van genomen te hebben en er bij het opstellen van zijn offerte rekening mee gehouden te hebben.
- Dit bestek nr. S&L/DA/2017/054 in zijn laatste versie.
- De door de aanbestedende overheid goedgekeurde offerte.

## **5. Kunstmatige beperking van de mededinging - Belangenconflicten - Naleving van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht**

### **5.1. Kunstmatige beperking van de mededinging**

De aandacht van de inschrijvers wordt gevestigd op artikel 5 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten dat stelt dat de inschrijvers worden verzocht om geen handelingen te stellen, geen overeenkomsten te sluiten of geen afspraken te maken die de normale mededingingsvoorwaarden kunnen vertekenen.

## 5.2. Belangenconflict - Draaieurconstructie

De aandacht van de inschrijvers wordt gevestigd op artikelen 6 en 69, eerste lid, 5° en 6° van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en op artikel 51 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren met betrekking tot de situaties waarin er een belangenconflict kan optreden bij de plaatsing en uitvoering van de opdracht, en dit om elke concurrentievervalsing te vermijden en de gelijkheid van behandeling van alle inschrijvers te verzekeren.

In het kader van de strijd tegen belangenvermenging, meer in het bijzonder de draaieurconstructie ("revolving doors") zoals bepaald in de wet van 8 mei 2007 houdende instemming met het Verdrag van de Verenigde Naties tegen de corruptie, gedaan te New York op 31 oktober 2003, onthoudt de inschrijver zich ervan een beroep te doen op een of meerdere vroegere (interne of externe) medewerkers van de FOD Financiën, binnen twee jaar volgend op zijn/hun ontslag, opruistelling of elk ander vertrek uit de FOD Financiën, op welke wijze ook, rechtstreeks of onrechtstreeks, met het oog op de voorbereiding en/of de indiening van zijn offerte of een andere tussenkomst in het kader van de plaatsingsprocedure, evenals voor de verrichting van bepaalde opdrachten in het kader van de uitvoering van deze opdracht.

Dit althans voor zover er een direct verband bestaat tussen de vroegere activiteiten van de betrokken persoon/personen bij de aanbestedende overheid en zijn/hun verrichtingen in het kader van deze opdracht.

Inbreuken op deze maatregel die tot gevolg hebben dat de normale mededingingsvoorwaarden vertekend kunnen zijn, worden gesanctioneerd volgens de bepalingen van de wetgeving en de regelgeving inzake overheidsopdrachten.

## 5.3. Naleving van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht

De ondernemers zijn ertoe gehouden alle toepasselijke verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Europees Unierecht, het nationaal recht, de collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage II van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht na te leven en te doen naleven door elke persoon die handelt als onderaannemer in welke fase ook, en door elke persoon die personeel ter beschikking stelt voor de uitvoering van deze opdracht.

## 6. Vragen/antwoorden

De kandidaat-inschrijvers worden verzocht om hun vragen via e-mail over te maken aan de aanbestedende overheid op het volgende adres: [finprocurement@minfin.fed.be](mailto:finprocurement@minfin.fed.be).

Enkel de vragen die de aanbestedende overheid **uiterlijk op 06.12.2017 om 16.00 uur** heeft ontvangen, zullen worden behandeld. Als onderwerp van de e-mail vermeldt de inschrijver "INFO mystery call".

De aanbestedende overheid heeft beslist om op de website van de FOD Financiën <http://finances.belgium.be/nl/> in de rubriek "Overheidsopdrachten" de antwoorden te publiceren op de door de kandidaat-inschrijvers gestelde vragen.

Aanvullende inlichtingen over de opdrachtdocumenten of het beschrijvende document worden, voor zover daarom tijdig is verzocht, door de aanbestedende overheid verstrekt uiterlijk zes dagen vóór de uiterste datum voor de indiening van de offertes.

Als er geen vragen worden gesteld tijdens de voorgeschreven termijn, zal er niets worden gepubliceerd.

## C. GUNNING

### **1. Recht en wijze van indiening en opening van de offertes**

#### **1.1. Recht en wijze van indiening van de offertes**

De aandacht wordt gevestigd op het feit dat een inschrijver slechts één offerte per opdracht mag indienen.

Iedere deelnemer aan een groepering van ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid wordt beschouwd als een inschrijver.

Deelnemers aan een groepering van ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid moeten onder hen iemand aanduiden die de groepering zal vertegenwoordigen ten aanzien van de aanbestedende overheid.

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

##### 1.1.1. Offertes ingediend via elektronische middelen

**De aanbestedende overheid legt het gebruik van elektronische middelen op op straffe van nietigheid van de offerte.**

De communicatie en de informatie-uitwisseling tussen de aanbesteder en de ondernemers, met inbegrip van de elektronische indiening en ontvangst van de offertes, dienen, in alle fasen van de plaatsingsprocedure, plaats te vinden met behulp van elektronische communicatiemiddelen.

De elektronische offertes moeten worden verstuurd via de e-tendering-website <https://eten.publicprocurement.be/>, die de naleving van de voorwaarden opgenomen in artikel 14, §§ 6 en 7 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten garandeert.

Het indieningsrapport met betrekking tot de offerte, de bijlagen en het UEA moet worden voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening (artikel 43 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren).

De offertes die via elektronische middelen worden ingediend, kunnen worden verstuurd via het elektronisch platform *e-tendering* <https://eten.publicprocurement.be/>, dat garandeert dat de voorwaarden van artikel 14, § 7 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten worden nageleefd.

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

Door zijn offerte via elektronische communicatiemiddelen in te dienen, aanvaardt de inschrijver dat de gegevens van zijn offerte worden opgeslagen door het ontvangststelsel.



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 aanbevolen 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 rekening houden met de grootte van het langs elektronische weg ingediende bestand; dit mag niet groter 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 die 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 volmachtouder naar het nummer van de bijlage van 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)

#### 1.1.2. Wijziging of intrekking van een reeds ingediende offerte

Wanneer een inschrijver een reeds verstuurd of ingediende offerte wil wijzigen of intrekken, moet dit gebeuren in overeenstemming met de bepalingen van artikel 43 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren.

Wanneer het indieningsrapport dat wordt opgesteld ingevolge wijzigingen of intrekking niet is voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening, brengt dit van rechtswege de nietigheid van de wijziging of intrekking met zich mee. Die nietigheid slaat slechts op de wijzigingen of de intrekking en niet op de offerte zelf.

## **1.2. Indienen van de offertes**

De uiterste datum voor indiening van de offertes op het platform werd vastgelegd op **09 januari 2018 om 10u30**.

## **2. Offertes**

### **2.1. In de offerte te vermelden gegevens**

De inschrijver wordt met aandrang verzocht om het in bijlage bijgevoegde offerteformulier te gebruiken. In dat verband wordt de aandacht van de inschrijver gevestigd op artikel 77 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren, dat het volgende bepaalt: "Als bij de opdrachtdocumenten een formulier is gevoegd voor het opmaken van de offerte en het invullen van de samenvattende opmeting of de inventaris, maakt de inschrijver daarvan gebruik. Doet hij dit niet, dan draagt hij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hem aangewende documenten met het formulier".

De offerte en de bijlagen bij het offerteformulier zijn opgesteld in het Nederlands of in het Frans.

Door indiening van zijn offerte ziet de inschrijver automatisch af van zijn algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden, zelfs als die in een bijlage bij zijn offerte zijn vermeld.

De inschrijver duidt in zijn offerte duidelijk aan welke informatie vertrouwelijk is en/of betrekking heeft op technische of commerciële geheimen en dus niet mag worden bekendgemaakt door de aanbestedende overheid.

**In de offerte moeten de volgende inlichtingen worden vermeld:**

#### **A. Het offerteformulier**

- de naam en de gegevens van de contactpersoon in het bedrijf van de inschrijver;
- de hoedanigheid van de persoon die de offerte ondertekent;
- het volledige inschrijvingsnummer van de inschrijver bij de Kruispuntbank van de Ondernemingen (voor de Belgische inschrijvers);
- het registratienummer bij de RSZ;
- het nummer en de benaming van de rekening van de inschrijver bij een financiële instelling waarop de betaling van de opdracht moet gebeuren;
- de namen, de voornamen, de hoedanigheid of het beroep, de nationaliteit en de woonplaats van de inschrijver of, indien het een vennootschap betreft, haar handelsnaam of benaming, rechtsvorm, nationaliteit en maatschappelijke zetel;
- alle elementen en documenten die nodig zijn voor het beoordelen van de offertes.
- de eenheidsprijzen, voluit en in cijfers, van de in dit bestek gevraagde diensten (excl. btw);
- de eenheidsprijzen, voluit en in cijfers, van de in dit bestek gevraagde diensten (incl. btw);
- de index voor herziening van de prijzen.

## **B. Het uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)**

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.

## **C. Technisch deel**

Dit deel is gewijd aan het materieel en de technische uitrusting die voor de uitvoering van de opdracht zal worden gebruikt.

### **BELANGRIJK**

De aanbestedende overheid vraagt de kandidaten om de offerte, de bijlagen en het UEA in te dienen in één bestand.

## **2.2. Geldigheidsduur van de offerte**

De inschrijvers blijven door hun offerte gebonden gedurende een termijn van 120 kalenderdagen, die aanvangt op de dag na de dag van de opening van de offertes.

## **3. Prijzen**

Alle in het offerteformulier vermelde prijzen worden verplicht uitgedrukt in euro.

Deze opdracht is een opdracht tegen prijslijst, wat betekent dat de eenheidsprijzen forfaitair zijn (artikel 2, 4° van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren).

De inschrijver wordt geacht alle mogelijke kosten die verband houden met de diensten, met uitzondering van de btw, in zijn prijzen te hebben opgenomen.

Meer bepaald zijn in de prijs inbegrepen:

*Algemeen:*

- 1°. administratief beheer en secretariaat;
- 2°. de verplaatsings-, transport- en verzekeringskosten;
- 3°. de kosten voor de documentatie betreffende de diensten die eventueel door de aanbestedende overheid wordt geëist;
- 4°. de levering van documenten of van stukken in verband met de uitvoering van de diensten;
- 5°. de verpakkingen;
- 6°. de opleiding over het gebruik;
- 7°. Maatregelen die worden opgelegd door de wetgeving inzake veiligheid van de werknemers bij de uitvoering van hun werk;
- 8°. de opleveringskosten.

Deze lijst is indicatief en niet exhaustief.

De inschrijver verduidelijkt, in letters en in cijfers, in de tabellen in het offerteformulier in bijlage de eenheidsprijzen en forfaitaire prijzen excl. btw en incl. btw voor de verschillende in dit bestek gevraagde diensten.

Tijdens de hele looptijd van het contract verbindt de inschrijver zich ertoe om de gevraagde diensten zonder enige toeslag, behalve bij een prijsherziening, te factureren tegen de prijzen die zijn opgegeven in de inventaris van de eenheidsprijzen.

#### **4. Uitsluitingsgronden - Kwalitatieve selectie - Regelmatigheid van de offertes - Gunningscriteria**

##### **4.1. Uitsluitingsgronden en kwalitatieve selectie**

De inschrijvers worden beoordeeld op basis van de hieronder opgenomen uitsluitingsgronden en kwalitatieve selectiecriteria.

Na te hebben gecontroleerd of er geen uitsluitingsgronden zijn en of de selectiecriteria op basis van het uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) werden nageleefd, gaat de aanbestedende overheid over tot het nazicht van de offertes. De offertes worden beoordeeld op basis van de gunningscriteria opgenomen in punt 4.3. van luik C. Gunning van dit bestek zonder grondiger onderzoek van het ontbreken van uitsluitingsgronden en van het eerbiedigen van de selectiecriteria. De aanbestedende overheid zal echter nagaan of er geen fiscale en sociale schulden zijn in overeenstemming met artikel 68 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten.

Alvorens de opdracht te gunnen, eist de aanbestedende overheid van de inschrijver aan wie zij besloten heeft de opdracht te gunnen, dat hij de bewijsstukken (certificaten, verklaringen, referenties en ander bewijsmateriaal) voorlegt indien het niet mogelijk is de certificaten of relevante informatie rechtstreeks te verkrijgen via een gratis toegankelijke nationale databank in een lidstaat.

De toepassing van de stilzwijgende verklaring geldt uitsluitend voor de documenten of certificaten met betrekking tot de uitsluitingsgronden die gratis toegankelijk zijn voor de aanbestedende overheid via een nationale databank in een lidstaat.

Voor de elementen die niet behoren tot de impliciete verklaring, worden de documenten en certificaten die aantonen dat de inschrijver zich niet in een uitsluitingssituatie bevindt ten laatste op de uiterste indieningsdatum van de offertes voorgelegd.

Voor wat betreft de selectiecriteria, worden de verantwoordingsdocumenten en -certificaten die aantonen dat de ondernemer zich niet in een uitsluitingsgeval bevindt, ten laatste op de uiterste datum voor het indienen van de offertes voorgelegd.

Voor elementen die niet onder de stilzwijgende verklaring vallen, kunnen de inschrijvers die dit wensen reeds bij hun offerte alle vereiste documenten en attesten voegen om aan te tonen dat ze zich niet in een uitsluitingstoestand bevinden.

Voor wat de selectiecriteria betreft, kunnen de inschrijvers die dit wensen reeds bij hun offerte alle vereiste documenten en attesten voegen om aan te tonen dat ze voldoen aan de eisen van die criteria.

##### **4.1.1. Uitsluitingsgronden**

Het indienen van de offerte vormt een stilzwijgende verklaring op eer dat de inschrijver zich niet in een van de hieronder vermelde 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 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 5 van de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme of in de zin van artikel 1 van richtlijn 2005/60/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2005 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme;
- 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 tot betaling van zijn socialezekerheidsbijdragen, 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 plaatsingsprocedure in regel te stellen ten opzichte van 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 gebruik worden gemaakt. 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 qua fiscale schulden. 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 gebruik worden gemaakt. 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.

#### 4.1.2. Kwalitatieve selectie

Selectiecriteria betreffende de economische en financiële draagkracht (artikel 67 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 inzake plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren)

De inschrijver moet in de loop van de laatste drie boekjaren minstens een grote telefonische enquête hebben uitgevoerd en één keer voor een cliënt met een minimumbedrag van 10.000 euro excl. Btw. Hij voegt een gedetailleerde beschrijving van de verleende dienst bij zijn offerte.

Inschrijvers die het wensen, kunnen bij hun offerte reeds alle documenten voegen die nodig zijn om aan te tonen dat ze voldoen aan de volgens dit criterium geldende vereisten.

#### 4.2. Regelmatigheid van de offertes

In overeenstemming met artikel 76, § 1 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren, gaat de aanbestedende overheid na of de offertes regelmatig zijn.

Alleen de regelmatige offertes zullen in aanmerking worden genomen om aan de gunningscriteria te worden getoetst.

#### 4.3. Gunningscriteria

Om de economisch meest voordelige offerte te kiezen, worden de regelmatige offertes van de inschrijvers getoetst aan een aantal gunningscriteria.

Die criteria zullen worden gewogen om tot een eindrangschikking te komen.

##### 4.3.1. Lijst van de gunningscriteria

1. Variabele prijs van een enquête op basis van het aantal oproepen **(80%)**;
2. Methodologie van de enquêtes **(20%)**.



#### 4.3.2. Methode ter bepaling van de meest interessante offerte

De eenheidsprijzen worden uitgedrukt **incl. btw.**

#### **De vergelijking van de prijzen van de offertes gebeurt op basis van de volgende formule (80 punten):**

$$PX = (2.000 \times P1) + (4.000 \times P2) + (7.500 \times P3)$$

Waarbij:

P1 = de forfaitaire eenheidsprijs voor een enquête van 500 tot 3.000 oproepen incl. btw;  
P2 = de forfaitaire eenheidsprijs voor een enquête van 3.001 tot 5.000 oproepen incl. btw;  
P3 = de forfaitaire eenheidsprijs voor een enquête van 5.001 tot 10.000 oproepen incl. btw;  
P4 = de forfaitaire prijs van een enquête incl. btw.

$$Mo = 80 \times (PXm / PXo)$$

Waarbij Mo het aantal punten is dat de inschrijver heeft behaald voor het criterium "Prijs";

PXm de laagste prijs inclusief btw is die wordt voorgesteld in een regelmatige offerte;  
PXo de prijs inclusief btw is die wordt voorgesteld in de geanalyseerde offerte.

Het aantal verkregen punten wordt afgerond tot op twee decimalen.

#### **Evaluatiemethode voor het criterium "Methodologie van de enquêtes"/20**

Er wordt van de inschrijver verwacht dat hij de voorgestelde diensten duidelijk omschrijft:

- 1) Rapporteringswijze (/12). Rapporteringswijze slaat op de presentatie en vooral de leesbaarheid en duidelijkheid van de resultaten, met name voor de grafische voorstelling. Daartoe voegt de inschrijver bij zijn offerte een modelverslag, inclusief tabellen, van een fictieve enquête van +/- 5.000 mystery calls met de verschillende te meten elementen zoals opgenomen in de technische voorschriften.

De inschrijver beschrijft eveneens, in een document van maximum 10 recto pagina's in A4-formaat en opgesteld in lettertype "Arial 11", zijn rapporteringswijze en de daarbij gehanteerde methodologie om het verslag en de tabellen van deze enquête op te maken.

De score wordt bekomen met behulp van de volgende ordinale schaal:

Onbestaand of onmogelijk te evalueren	0
Zeer slecht	2
Onvoldoende	4
Voldoende	6
Goed	9
Uitstekend	12

- 2) Model van samenwerking met de projectleiders (/8). Samenwerkingsmodel slaat op het voorbereiden van de kick-off, maar eveneens het opstellen van tussentijdse verslagen tijdens het uitvoeren van de enquêtes en het signaleren van incidenten of onregelmatigheden tijdens de enquête.

De inschrijver beschrijft het samenwerkingsmodel en het systeem voor het signaleren van incidenten of onregelmatigheden die hij voorstelt in een document van maximum 3 recto pagina's in A4-formaat, opgesteld in lettertype "Arial 11".

De score wordt bekomen met behulp van de volgende ordinale schaal:

Onbestaand of onmogelijk te evalueren	0
Zeer slecht	2
Onvoldoende	3
Voldoende	4
Goed	6
Uitstekend	8

#### 4.3.3. Eindscore

De voor de 3 gunningscriteria behaalde eindscores worden opgeteld. De opdracht zal worden gegund aan de inschrijver met de hoogste eindscore.

#### **BELANGRIJK**

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om voor de analyse van de offertes een beroep te doen op een of meer deskundigen van buiten de FOD Financiën.

## D. UITVOERING

### 1. Leidend ambtenaar

Enkel de leidend ambtenaar (die een aangestelde is van de aanbestedende overheid) is bevoegd voor de controle en het toezicht op de opdracht. De leidend ambtenaar kan een deel van zijn bevoegdheden delegeren.

De leidende ambtenaar is Mevrouw Hilde AERTS, Verantwoordelijke van de Dienst Strategische Coördinatie en Communicatie.

### 2. Herzieningsbepalingen.

#### 2.1. Duur van de opdracht

Overeenkomstig artikel 38 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten voorziet deze opdracht in een clause voor de herziening van de duur van de opdracht indien de opdracht die deze opdracht moest opvolgen niet op tijd kan worden gegund, om de continuïteit van prestaties te waarborgen, 3 maanden voor de vervaldatum van de overeenkomst kan de aanbestedende overheid de duur van de opdracht eenzijdig wijzigen en de aanvankelijke duur van 4 jaar op 4 jaar en 6 maanden brengen, louter door het versturen van een aangetekende brief.

#### 2.2. Heffing die een weerslag heeft op het opdrachtbedrag

In overeenstemming met artikel 38/8 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, bevat deze opdracht een bepaling in verband met de herziening van prijzen voortvloeiend uit een wijziging van de heffingen in België die een weerslag hebben op het opdrachtbedrag.

Een dergelijke prijsherziening is enkel mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- 1° de prijsherziening volgt op een wijziging van de heffingen in België;
- 2° de heffingen hebben een weerslag op het opdrachtbedrag;
- 3° de wijziging is in werking getreden na de tiende dag die de uiterste datum voor ontvangst van de offertes voorafgaat;
- 4° deze heffingen zijn noch rechtstreeks, noch onrechtstreeks geïncorporeerd in de prijsherzieningsformule bedoeld in "2.2. Prijsherziening".

### **2.3. Onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de opdrachtnemer**

In overeenstemming met artikelen 38/9 en 38/10 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, bevat deze opdracht een bepaling inzake herziening ervan ingeval haar contractuele evenwicht werd verstoord in het nadeel of in het voordeel van de opdrachtnemer, om welke omstandigheden ook waarmee de aanbesteder niets te maken heeft.

De omvang van het door de opdrachtnemer geleden nadeel wordt uitsluitend beoordeeld op basis van de elementen die eigen zijn aan de opdracht in kwestie.

Dit nadeel of voordeel moet minstens 15 procent bedragen van het oorspronkelijke opdrachtbedrag.

### **2.4. Feiten van de aanbesteder en van de opdrachtnemer**

In overeenstemming met artikel 38/11 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, bevat deze opdracht een bepaling inzake herziening van de opdrachtvoorwaarden ingeval de opdrachtnemer of de aanbestedende overheid als gevolg van nalatigheden, vertragingen of welke feiten ook die ten laste van de andere partij kunnen worden gelegd, een vertraging of nadeel heeft geleden.

De herziening kan bestaan uit één of meerdere van de volgende maatregelen:

- 1° de aanpassing van de contractuele bepalingen, inclusief de verlenging of de inkorting van de uitvoeringstermijnen
- 2° een schadevergoeding
- 3° de ontbinding van de opdracht.

### **2.5. Vergoedingen voor schorsingen op bevel van de aanbesteder en incidenten bij de uitvoering**

In overeenstemming met artikel 38/12 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot vaststelling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, voorziet deze opdracht in een herzieningsclausule in geval van schorsingen op bevel van de aanbestedende overheid onder de volgende cumulatieve voorwaarden:

- 1° de schorsing overschrijdt in totaal één twintigste van de uitvoeringstermijn en minstens 10 werkdagen of 15 kalenderdagen, naargelang de uitvoeringstermijn uitgedrukt is in werk- of kalenderdagen;
- 2° de schorsing is niet het gevolg van ongunstige weersomstandigheden;
- 3° de schorsing vindt plaats binnen de uitvoeringstermijn van de opdracht.

In dat geval kan de opdrachtnemer een schadevergoeding krijgen die is vastgelegd op 25 euro per werkdag/kalenderdag voor de schorsingen op bevel van de aanbestedende overheid.

### **3. Aansprakelijkheid van de dienstverlener**

De dienstverlener draagt de volle verantwoordelijkheid voor fouten en nalatigheden die in de verleende diensten voorkomen, inzonderheid in de studies, de berekeningen, de plannen of in alle andere ter uitvoering van de opdracht door hem voorgelegde stukken.

De dienstverlener vrijwaart de aanbestedende overheid bovendien tegen elke schadevergoeding die deze aan derden verschuldigd is op grond van de vertraging bij de uitvoering van de diensten of op grond van het in gebreke blijven van de dienstverlener.

### **4. Oplevering van de uitgevoerde diensten**

#### **4.1. Oplevering van de uitgevoerde diensten**

De diensten zullen tijdens hun uitvoering nauwlettend worden opgevolgd door een of meer afgevaardigden van de aanbestedende overheid.

#### **4.2. Keuringen en definitieve opleveringen**

Er wordt in een **gedeeltelijke voorlopige oplevering** voorzien. Deze gedeeltelijke voorlopige oplevering vindt plaats op de vervaldag van elke enquête, namelijk bij het indienen van het verslag (FR en NL).

De aanbestedende overheid beschikt over een verificatietermijn van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum waarop de prestaties gedeeltelijk eindigen, om over te gaan tot de formaliteiten van de gedeeltelijke voorlopige oplevering en om het resultaat hiervan aan de dienstverlener mee te delen.

**Een definitieve oplevering** geeft de volledige voltooiing aan van alle interventies die krachtens deze opdracht zijn uitgevoerd.

Tijdens deze definitieve oplevering zal een proces-verbaal van definitieve volledige oplevering (of van weigering) (met betrekking tot het geheel van de prestaties) worden opgesteld. De definitieve oplevering gebeurt stilzwijgend 30 kalenderdagen na het verstrijken van de opdracht voor zover er geen klacht(en) loopt (lopen).

De aanvaarding van de definitieve volledige oplevering geeft aanleiding tot de vrijgave van de borgtocht.

Het opnemen van de vaststellingen kan aanvangen 5 werkdagen voorafgaand aan het beëindigen van het contract of het gedeelte waarop het van toepassing is.

### **5. Borgtocht**

In overeenstemming met artikel 9, paragraaf 4 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 wordt de aandacht van de inschrijvers gevestigd op het feit dat in dit bestek werd afgeweken van artikel 25 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 betreffende de borgtocht en meer in het bijzonder wat betreft de aanpassing van het bedrag van de borgtocht rekening houdend met de onmogelijkheid het bedrag van de opdracht met zekerheid te bepalen op het ogenblik van de gunning ervan en gelet op de buitensporige administratieve last die zou worden veroorzaakt door een aanpassing van deze borgtocht volgens de mogelijk talrijke bestellingen die door de aanbestedende overheid zullen worden geplaatst.

Het bedrag van de borgtocht wordt vastgelegd op 2.000 euro.

## 5.1. Borgtochtstelling

Overeenkomstig de wettelijke en reglementaire bepalingen kan de borgstelling worden gevormd hetzij in speciën of openbare fondsen, hetzij onder de vorm van een gezamenlijke borgstelling.

De borgtocht kan eveneens worden gesteld via een waarborg die wordt toegestaan door een kredietinstelling die voldoet aan de voorschriften van de wetgeving op het statuut van en de controle op de kredietinstellingen of door een verzekeringsonderneming die voldoet aan de voorschriften van de wetgeving betreffende de controle der verzekeringsondernemingen en die is toegelaten tot tak 15.

De dienstverlener moet, binnen de 30 kalenderdagen volgend op de dag van het sluiten van de opdracht, het bewijs leveren dat hij of een derde de borgtocht op een van de volgende wijzen heeft gesteld:

- 1° wanneer de borgtocht in speciën wordt gesteld, door storting van het bedrag op de bpost-bankrekening van de Deposito- en Consignatiekas [bpost-bankrekeningnummer BE58 6792 0040 9979 (IBAN) PCHQBEBB (BIC)] of van een openbare instelling die een functie vervult die gelijkaardig is met die van genoemde Kas, hierna "openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult" genoemd
- 2° wanneer de borgtocht uit publieke fondsen bestaat, door neerlegging van deze voor rekening van de Deposito- en Consignatiekas in handen van de Rijkskassier op de zetel van de Nationale Bank te Brussel of bij een van haar provinciale agentschappen of van een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult
- 3° wanneer de borgtocht wordt gedekt door een gezamenlijke borgtochtmaatschappij, door neerlegging via een instelling die deze activiteit wettelijk uitoefent, van een akte van solidaire borg bij de deposito- en consignatiekas of bij een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult
- 4° wanneer de borgtocht een bankgarantie betreft, wordt de akte van verbintenis van de krediet- of verzekeringsinstelling voorgelegd

Dit bewijs wordt geleverd, naargelang van het geval, door voorlegging aan de aanbestedende overheid van:

- 1° hetzij het ontvangstbewijs van deponering vanwege de Deposito- en Consignatiekas of een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult
- 2° hetzij het debetbericht van de kredietinstelling of van de verzekeringsonderneming
- 3° hetzij het depositoattest van de Rijkskassier of van een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult
- 4° hetzij de originele akte van solidaire borg, geïllustreerd door de Deposito- en Consignatiekas of van een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult
- 5° hetzij het origineel van de verbintenisakte opgesteld door de kredietinstelling of de verzekeringsonderneming die een waarborg heeft toegestaan

Deze documenten, die worden ondertekend door de deponent, geven aan ten gunste van wie de borgtocht werd gesteld en de precieze aanwending ervan, door de vermelding van de beknopte gegevens betreffende de opdracht en de verwijzing naar de opdrachtdocumenten, evenals de naam, de voornamen en het volledige adres van de opdrachtnemer en eventueel die van de derde die voor rekening van de opdrachtnemer het deposito heeft verricht, met de vermelding "geldschieder" of "gemachtigde", naargelang het geval.

De bovenvermelde termijn van 30 kalenderdagen wordt opgeschort tijdens de sluitingsperiode van de onderneming van de opdrachtnemer voor de betaalde jaarlijkse vakantie en de inhaalrustdagen die op reglementaire wijze of in een algemeen bindende verklaarde collectieve arbeidsovereenkomst werden vastgelegd.

**Het origineel** van het bewijs van de borgstelling moet naar het volgende adres worden gestuurd:

**Federale Overheidsdienst FINANCIËN**  
Stafdienst Begroting en Beheerscontrole  
Afdeling Vastleggingen  
ter attentie van mevrouw MALJEAN Françoise  
Koning Albert II-laan 33, bus 781 – blok B22  
1030 BRUSSEL

#### **BELANGRIJKE OPMERKING**

Het nummer van de bestelbon (4500XXXXXX) (indien gekend) en het referentienummer van het bestek moeten op het bewijs van de borgstelling worden vermeld.

#### **5.2. Vrijgave van de borgtocht**

De borgtocht wordt in één keer vrijgegeven na het definitief aanvaarden van de diensten die worden uitgevoerd op basis van het contract dat op grond van dit bestek is gesloten, en op voorwaarde dat de geleverde diensten zijn opgeleverd.

## **6.2 Uitvoeringsmodaliteiten**

### **6.1. Naleving van de wettelijke, reglementaire en conventionele toepasselijke bepalingen**

In uitvoering van deze opdracht schikt de aannemer zich naar de wettelijke en reglementaire bepalingen met betrekking tot de openbare weg, de hygiëne en de veiligheid op het werk, alsook naar de bepalingen die zijn opgenomen in collectieve, nationale, regionale, lokale of ondernemingsovereenkomsten.

#### **BELANGRIJK**

##### **Onderaanneming**

1. In overeenstemming met artikel 12, § 1 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten wordt eraan herinnerd dat de opdrachtnemer aansprakelijk blijft ten opzichte van de aanbestedende overheid wanneer hij de uitvoering van zijn verbintenissen geheel of gedeeltelijk aan derden toevertrouwt. De aanbestedende overheid heeft geen enkele contractuele band met die derden.
2. In overeenstemming met artikel 12/1 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, bezorgt de opdrachtnemer, ten laatste bij aanvang van de uitvoering van de opdracht, de volgende informatie aan de aanbestedende overheid: de naam, de contactgegevens en de wettelijke afgevaardigden van alle onderaannemers, ongeacht de mate van deelname in de onderaannemingsketen en ongeacht hun plaats in die keten, die deelnemen aan de dienstverlening, voor zover deze informatie in dit stadium is gekend. De opdrachtnemer is ook verplicht om de aanbestedende overheid in kennis te stellen van iedere wijziging met betrekking tot deze informatie, alsook van de vereiste informatie voor iedere nieuwe onderaannemer die in een later stadium deelneemt aan deze dienstverlening. Deze informatie wordt geleverd in de vorm van een uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA).
3. In overeenstemming met artikel 12/2 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten controleert de aanbestedende overheid of er, in hoofde van de rechtstreekse onderaannemer(s) van de opdrachtnemer, uitsluitingsgronden bestaan in de zin van artikelen 67 tot 69 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten. De aanbestedende overheid kan ook nagaan of er verderop in de onderaannemingsketen uitsluitingsgronden bestaan. De aanbestedende overheid vraagt aan de opdrachtnemer om de nodige maatregelen te treffen teneinde in de vervanging te voorzien van de onderaannemer over wie in het onderzoek een uitsluitingsgrond aan het licht is gekomen.
4. In overeenstemming met artikel 12/4 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten moeten de onderaannemers, op welke plaats in de onderaannemingsketen zij ook optreden en in verhouding tot het deel van de opdracht dat zij uitvoeren, voldoen aan de minimumeisen inzake technische en beroepsbekwaamheid die in dit bestek zijn vastgelegd.



## **6.2. Uitvoeringsclausule**

De ondernemers zijn ertoe gehouden alle toepasselijke verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Europees Unierecht, het nationaal recht, de collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage II van de wet van 17 juni 2016 vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht na te leven en te doen naleven door elke persoon die handelt als onderaannemer in welke fase ook, en door elke persoon die personeel ter beschikking stelt voor de uitvoering van de opdracht.

De inschrijver verbindt zich ertoe om, totdat de opdracht volledig is uitgevoerd, in het bijzonder de volgende conventies te respecteren:

- IAO-verdrag nr. 87 betreffende de vrijheid tot het oprichten van vakverenigingen en de bescherming van het vakverenigingsrecht
- IAO-verdrag nr. 98 betreffende de toepassing van de beginselen van het recht zich te organiseren en collectief te onderhandelen
- IAO-verdrag nr. 29 betreffende de gedwongen of verplichte arbeid;
- IAO-verdrag nr. 105 betreffende de afschaffing van gedwongen arbeid;
- IAO-verdrag nr. 138 betreffende de minimumleeftijd voor toelating tot het arbeidsproces;
- IAO-verdrag nr. 111 betreffende discriminatie (in arbeid en beroep);
- IAO-verdrag nr. 100 betreffende gelijke beloning;
- IAO-verdrag nr. 182 over de ernstigste vormen van kinderarbeid;
- het Verdrag van Wenen ter bescherming van de ozonlaag en het bijbehorende Protocol van Montreal betreffende stoffen die de ozonlaag afbreken;
- het Verdrag van Bazel inzake de beheersing van de grensoverschrijdende overbrenging van gevaarlijke afvalstoffen en de verwijdering ervan (Verdrag van Bazel);
- het Verdrag van Stockholm inzake persistente organische verontreinigende stoffen;
- het Verdrag van Rotterdam van 10 september 1998 inzake de procedure met betrekking tot voorafgaande geïnformeerde toestemming ten aanzien van bepaalde gevaarlijke chemische stoffen en pesticiden in de internationale handel (UNEP/FAO) (PIC-Verdrag), en de 3 regionale protocollen.

Het niet respecteren van dit engagement wordt op basis van artikel 44, § 1, 1° van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 beschouwd als het niet uitvoeren van de opdracht volgens de voorschriften bepaald in de opdrachtdocumenten, wat aanleiding zal geven tot het in gebreke stellen van de opdrachtnemer, en kan, op basis van artikel 47, § 2, 1° van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 aanleiding geven tot de toepassing van ambtshalve maatregelen, meer bepaald het eenzijdig verbreken van de opdracht.

## **6.3. Uitvoeringstermijn**

Elke enquête, inclusief verslagen (in 2 talen), moet uitgevoerd worden binnen de termijn vermeld in het besteldocument.

## **6.4. Verklaring van vertrouwelijkheid**

De opdrachtnemer en zijn medewerkers zijn gebonden door discretieplicht met betrekking tot informatie waarvan zij weet krijgen bij de uitvoering van die opdracht. Deze informatie mag in geen geval worden meegedeeld aan derden zonder de schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid. De opdrachtnemer mag deze opdracht als referentie vermelden.

De opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel en zijn onderaannemers de vertrouwelijkheid van de gegevens zullen respecteren. Hij verbindt zich ertoe geen vertrouwelijke gegevens te verstrekken aan derden, met inbegrip van eventuele filialen en andere ondernemingen die verbonden zijn met de opdrachtnemer. Hij zal aan zijn personeelsleden en aan die van zijn onderaannemers die rechtstreeks bij de opdracht zijn betrokken, enkel de gegevens bekendmaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun taken in het kader van onderhavige opdracht.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schade waarvan de FOD Financiën het slachtoffer zou zijn ten gevolge van het niet respecteren door de opdrachtnemer zelf of door leden van zijn personeel van de verplichtingen die hem worden opgelegd krachtens onderhavig artikel.

## **6.5. Talenkennis**

Voor elke enquête en afhankelijk van het doelpubliek is de opdrachtnemer verplicht om onderzoekers in te schakelen die een voldoende kennis hebben van de taal van de vragenlijst (Frans, Nederlands of Duits).

Onder voldoende kennis, verstaat de aanbestedende overheid dat de onderzoeker beschikt over een minimaal niveau van B2 zoals weergegeven in het gemeenschappelijk Europees kader van taalreferenties.

De opdrachtnemer is verplicht om 5 werkdagen voor het begin van elke enquête een lijst, inclusief cv's, te bezorgen van de onderzoekers die de enquête zullen uitvoeren.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om vóór elke enquête aan de hand van het cv de talenkennis van elke onderzoeker te controleren, en om onderzoekers te weren waarvan zij vindt dat die niet beschikken over het niveau B2 zoals begrepen in het gemeenschappelijk Europees kader van taalreferenties.

## **6.6. Kick-off (startvergadering)**

Het startschot van een project van de FOD Financiën wordt traditioneel gegeven met een kick-offvergadering. Indien nodig volgen meteen daarna nog andere vergaderingen, waarop de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer en de FOD Financiën worden bepaald, de grote lijnen van het project worden uitgezet, de risico's worden beoordeeld, enz.

De kick-offvergadering moet binnen de drie weken na kennisgeving van de gunning van de opdracht of binnen de drie weken na bestelling van een enquête plaatsvinden. Het hoofdoel van deze vergadering is om akte te nemen van de officiële start van het project. Verder dient deze vergadering om de leidinggevende projectteams met elkaar in contact te brengen, de omvang van het project te bespreken, eerste ideeën van uitvoering te bespreken, enkele volgende vergaderingen te plannen, enz.

## **7. Facturatie**

De facturatie voor de enquêtes gebeurt na uitvoering van elke enquête.

Niet-betaling van niet-uitgevoerde prestaties: enkel de effectief gepresteerde en door de aanbestedende overheid ontvangen diensten mogen door de dienstverlener worden gefactureerd.

De facturatie zal gebeuren op basis van de bestelbonnen en van het proces-verbaal van gedeeltelijke voorlopige oplevering van de diensten. De opdrachtnemer voegt bij elke factuur de overeenkomstige bestelbon.

Elk trimester verstrekt de opdrachtnemer aan de leidende ambtenaar of aan zijn afgevaardigde een samenvattende tabel van alle bestelbonnen die door de aanbestedende overheid tijdens het afgelopen trimester werden verstuurd met voor elke bestelbon de volgende informatie:

- Het nummer van de bestelbon
- Een korte beschrijving van de opdracht
- De referentie van de factuur.

De betaling gebeurt tegen overlegging van de aan BTW onderworpen facturen (in één exemplaar) die geldig en correct zijn opgesteld op naam van:

Federale overheidsdienst Financiën Stafdienst Begroting & Beheerscontrole Centrale Facturatiedienst Koning Albert II-laan 33 - Bus 788 1030 BRUSSEL
---

De factuur kan ook onder de vorm van een pdf-bestand worden gezonden naar het volgende e-mailadres: [bb.788@minfin.fed.be](mailto:bb.788@minfin.fed.be). Per e-mail kan alleen een pdf-bestand worden verzonden. Bovendien kan er slechts één zending worden gemaakt (met andere woorden, de factuur wordt per post of per e-mail verzonden, niet allebei).

Op de facturen moet de volgende vermelding staan: "Het verschuldigde bedrag moet worden gestort op rekeningnr. .... op naam van ..... te .....".

Het bestelbonnummer (45XXXXXXX) en in voorkomend geval het contractnummer (5XXXXXXX) zullen systematisch op elke factuur vermeld worden.

De facturen dienen te worden opgesteld in EURO.

De facturen moeten worden opgesteld in overeenstemming met het bestek en de bestelbon. Zo niet zullen ze naar de opdrachtnemer worden teruggestuurd.

### **BELANGRIJK**

De opdrachtnemer vermeldt duidelijk op de factuur welke prestaties werden verricht.

De vereffeningsprocedure vindt plaats conform het Reglement van de Rijkscomptabiliteit.

Enkel behoorlijk uitgevoerde leveringen en diensten mogen worden gefactureerd.

De aanbestedende overheid beschikt over een verificatietermijn van dertig dagen vanaf de datum van de beëindiging van de prestaties, vastgesteld overeenkomstig de regels van de opdrachtdocumenten, om de formaliteiten betreffende de keuring en de oplevering te vervullen en aan de dienstverlener kennis te geven van de het resultaat daarvan.

De betaling van het aan de opdrachtnemer verschuldigde bedrag vindt plaats binnen een betalingstermijn van dertig dagen vanaf het verstrijken van de verificatietermijn mits de facturen correct zijn ingevuld, alle ondersteunende documenten bijgevoegd en doorgestuurd worden naar het juiste factuuradres.

Alle betalingen gebeuren uitsluitend op het in het offerteformulier vermelde rekeningnummer.

De factuur moet worden opgesteld in euro. Bij wijziging van het rekeningnummer wordt gevraagd om:

- een aanvraag tot wijziging in te dienen, dat naar behoren is ondertekend door dezelfde persoon die de offerte heeft ondertekend en als die regel niet kan worden gevolgd, dan wordt gevraagd om het document (authentieke/onderhandse akte, nummer van de bijlage bij het Belgisch Staatsblad) bij te voegen dat aantoont dat de persoon gemachtigd is om genoemde aanvraag te ondertekenen;
- verplicht een bankattest bij te voegen dat aantoont dat de aanbesteder wel degelijk houder is van de meegedeelde bankrekening.

## **8. Geschillen**

Alle geschillen met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht worden uitsluitend beslecht voor de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Brussel. De voertaal is het Nederlands of het Frans.

De aanbestedende overheid is in geen enkel geval aansprakelijk voor schade veroorzaakt aan personen of goederen die het directe of indirecte gevolg zijn van de activiteiten die nodig zijn bij de uitvoering van de huidige opdracht. De dienstverlener vrijwaart de aanbestedende overheid tegen elke eis tot schadevergoeding van derden in dit verband.

## **9. Statistische gegevens**

Tijdens de uitvoering van de opdracht verbindt de opdrachtnemer zich tot het verzamelen, voorleggen en bewaren van de aankoop-, verkoop-, bestellings- en factureringsgegevens die hij zal hebben ingezameld, samengesteld en opgeslagen in een of meer elektronische databanken.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe deze informatie per e-mail of via een website over te maken op eenvoudig verzoek van de aanbestedende overheid.

## **10. Boetes en straffen**

In toepassing van artikel 9, paragraaf 4, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013, wordt de aandacht van de inschrijvers gevestigd op het feit dat in dit bestek afgeweken werd van artikel 154 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 inzake de boetes wegens laattijdige uitvoering omwille van het belang dat de Federale Overheidsdienst Financiën hecht aan de noodzaak om de kwantitatieve en kwalitatieve enquêtes tijdig te kunnen uitvoeren en zo snel mogelijk te beschikken over de resultaten om, desgevallend, de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en de aanbevelingen van het verslag toe te passen.

In toepassing van artikel 9, paragraaf 4, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013, wordt de aandacht van de inschrijvers gevestigd op het feit dat in dit bestek afgeweken werd van artikel 45 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 inzake het bedrag van de straffen omwille van het belang dat de Federale Overheidsdienst Financiën hecht aan de noodzaak om te kunnen beschikken over terdege uitgevoerde enquêtes, rekening houdend met het belang dat de FOD Financiën hecht aan zijn imago bij de burger.

### **10.1. Boetes**

Indien de termijn van 1 werkdag opgelegd in overeenstemming met punt 6.5. "Talenkennis" van rubriek D niet wordt gerespecteerd, wordt een boete van € **100** per werkdag vertraging toegepast voor de vertraging in de levering van de lijst met onderzoekers.

Indien de gefixeerde termijn voor het uitvoeren van elke enquête, die in elk besteldocument wordt opgelegd in overeenstemming met punt "6.3. Uitvoeringstermijn" van rubriek D, niet wordt gerespecteerd, wordt een boete van € **100** per begonnen kalenderweek vertraging toegepast voor de vertraging in de productie van de enquêteverslagen.

De boetes zijn van rechtswege verschuldigd, zonder formaliteiten of kennisgeving.

Onverminderd de toepassing van boetes voor vertraging, blijft de opdrachtnemer instaan tegenover de aanbestedende overheid voor schade die deze laatste verschuldigd is aan derden als gevolg van vertraging in de uitvoering van de opdracht.

### **10.2. Straffen**

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om elke prestatie te controleren.

Als uit deze controle blijkt dat het werk niet terdege is uitgevoerd, behoudt de aanbestedende overheid zich het recht voor, onverminderd de toepassing van andere contractuele sancties waaronder het recht om het contract te ontbinden, om voor elk slecht uitgevoerd onderdeel een forfaitaire straf op te leggen van **100 euro** per onderdeel dat niet volgens de regels van de kunst werkt.

### **10.3. Niet-betaling van de niet-uitgevoerde prestaties**

Enkel de effectief gepresteerde en door de aanbestedende overheid ontvangen diensten mogen door de dienstverlener worden gefactureerd.

## 10.4. Verrekening van de boetes en straffen

Het bedrag van de boetes en straffen zal in de eerste plaats in mindering worden gebracht van de bedragen die om welke reden dan ook aan de opdrachtnemer verschuldigd zijn en vervolgens van de borgtocht.

# E .TECHNISCHE VOORSCHRIFTEN

## 1. Algemene context

De FOD Financiën wil, onder andere, zijn algemene administraties en stafdiensten efficiënter maken en de kwaliteit van zijn prestaties en dienstverlening voor de klanten vergroten.

Eén van de onderdelen van zo'n verbetering is dat de klanten (gebruikers) snel en efficiënt telefonisch toegang hebben tot de verschillende diensten.

De manier waarop een oproep beantwoord wordt is immers bepalend voor de indruk die de beller overhoudt en de mate van tevredenheid over zijn contacten met de FOD Financiën.

Deze opdracht moet de telefonische bereikbaarheid van de diensten in contacten met het publiek, in ruime zin, verbeteren.

## 2. Beschrijving van de opdracht

Het doel van deze opdracht is het uitvoeren van **kwantitatieve en kwalitatieve enquêtes** om een precies beeld te krijgen van de telefonische bereikbaarheid van de FOD Financiën. Deze enquêtes vormen een aanvulling op reeds bestaande of nog te ontwikkelen andere middelen om de bereikbaarheid te verbeteren.

De in het kader van deze opdracht te leveren prestaties bestaan in het realiseren van enquêtes met het oog op:

- **een meting van de kwaliteitsbewaking van de telefonische bereikbaarheid** van de doelgroepen;
- **een analyse van de telefonische bereikbaarheid** door het in kaart brengen van de zwakke punten van de dienstverlening.

De FOD Financiën zal, onder meer voor zijn fiscale component, zorgen voor de vragen en een antwoordenrooster. Deze vragen en het antwoordenrooster zullen verschillen naargelang de materie en de administraties.

De dienst richt zich zowel op **kwantitatieve** (voorstelling, responstijd, wachttijd,...) als op de **kwalitatieve** (vriendelijkheid, juistheid van het antwoord, al dan niet doorsturen naar de bevoegde dienst, ...) aspecten. De enquête moet ook op verschillende momenten van de dag afgenomen worden (variërende tijdstippen).

Na afloop van de enquête wordt **een gedetailleerd evaluatieverslag** in het Frans en in het Nederlands voorgelegd aan de projectverantwoordelijke. Dat moet gaan over beide luiken van de enquête (kwaliteitsmeting en analyse van de bereikbaarheid).

De verschillende elementen die gemeten moeten worden en die in het verslag moeten komen, zijn:

Responstijd	Maximaal 1 minuut
Analyse van	de manier waarop de persoon zich voorstelt
	de vriendelijkheid van de correspondent
	de technische kwaliteit van het gesprek
	de kwaliteit van het gegeven antwoord
	het niet-discriminerende aspect van het gesprek

Het verslag stelt eveneens **concrete acties voor om de eventueel vastgestelde leemtes op te vullen** (zoals bv. beschikbaarheid van hulpmiddelen, technische verbetering van het netwerk, opleidingen, enz.).

**OPMERKING:**

Het bestek voor deze opdracht kan geenszins worden beschouwd als een verbintenis vanwege de FOD FINANCIËN, die zich het recht voorbehoudt om de opdracht al dan niet toe te wijzen.

Gelezen en goedgekeurd,

Hans D'Hondt  
Voorzitter van het Directiecomité

## **F. BIJLAGE**

Offerteformulier.



## OFFERTEFORMULIER

FEDERALE OVERHEIDSDIENST Financiën  
Stafdienst Logistiek  
Afdeling Aankopen  
North Galaxy – Toren B4 – bus 961  
Koning Albert II-laan 33  
1030 BRUSSEL

**BESTEK: S&L/DA/2017/054**

**Open procedure voor het realiseren van kwantitatieve en kwalitatieve enquêtes met het oog op metingen naar de telefonische bereikbaarheid van de diensten van de FOD Financiën in contacten met het publiek.**

### De firma

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

### met als adres:

	(straat)
	(postcode en gemeente)
	(land)

Ingeschreven bij de **Kruispuntbank van Ondernemingen** onder het nummer:

--

en waarvoor **Mijnheer/Mevrouw (1)**

	(naam)
	(functie)

**gedomicilieerd** op het adres

	(straat)
	(postcode en gemeente)
	(land)

die als inschrijver of gevolmachtigde optreedt, ondertekent hieronder en verbindt zich tot de uitvoering, overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen van het bestek nr. S&L/DA/2017/054, van de leveringen en diensten die het onderwerp uitmaken van dit bestek, dat het ENIGE PERCEEL van dit document vormt, uit te voeren tegen de prijzen vermeld in euro, btw niet inbegrepen, van:

---

<sup>1</sup> Schrappen wat niet past

	Forfaitaire eenheidsprijs exclusief btw (in cijfers en in letters)	Forfaitaire eenheidsprijs inclusief btw (in cijfers en in letters)
Forfaitaire eenheidsprijs van een enquête		

	Forfaitaire eenheidsprijs per oproep exclusief btw (in cijfers en in letters)	Forfaitaire eenheidsprijs per oproep inclusief btw (in cijfers en in letters)
Enquête van 500 tot 3.000 oproepen		
Enquête van 3.001 tot 5.000 oproepen		
Enquête van 5.001 tot 10.000 oproepen		

Ik verleen aan de administratie de toestemming om alle nuttige inlichtingen over mij, zowel van financiële als van morele aard, in te winnen bij andere instanties of instellingen.

Deze inschrijving behelst de verbintenis om op eenvoudige aanvraag en binnen de kortste tijd aan de Administratie de documenten en attesten te laten worden waarvan het de voorlegging zou eisen krachtens het bestek van deze overheidsopdracht of krachtens de reglementering betreffende het sluiten van overeenkomsten voor rekening van de Staat. Indien deze offerte wordt goedgekeurd, zal de **borgtocht** worden gestort in overeenstemming met de in het bestek voorgeschreven voorwaarden en termijnen.

In de offerte is de vertrouwelijke informatie en/of de informatie die betrekking heeft op technische of commerciële geheimen duidelijk aangeduid.

De betalingsinstelling van de aanbestedende overheid zal de verschuldigde bedragen betalen door storting of overschrijving op

**rekeningnummer:**

**IBAN**

**BIC**

Voor de interpretatie van het contract wordt

Nederlands/Frans <sup>2</sup>	gekozen voor de interpretatie van dit contract.

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

**Een e-mailadres moet verplicht vermeld worden** zodat de met de opvolging van het contract bevoegde persoon kan gecontacteerd worden (voor de facturatie, de borgtocht, ...)

<sup>2</sup> Schrappen wat niet past

Voor buitenlandse inschrijvers: btw-nummer:

	(straat)
	(postcode en gemeente)
	(Ⓜ en F-nummer)
	(e-mail)

### Kmo (kleine en middelgrote onderneming)

Wordt uw onderneming beschouwd als een kmo in de zin van artikel 15 van het Wetboek van vennootschappen? <sup>[1][1]</sup>	JA of NEE (omcirkel)
--	----------------------

Gedaan: Te	Op	2017.
------------	----	-------

### De inschrijver of gevolmachtigde:

	(naam)
	(functie)
	(handtekening)

Onderstaande tabel in te vullen door aanbestedende overheid:

GOEDGEKEURD
-------------

<sup>[1]</sup> De voorwaarden om beschouwd te worden als een kmo zijn:

- jaargemiddelde van het personeelsbestand: 50;
- jaaromzet, exclusief belasting over de toegevoegde waarde: 9 000 000 euro;
- balanstotaal: 4 500 000 euro.

Wanneer meer dan één van de hierboven vermelde criteria worden overschreden of niet meer worden overschreden, heeft dit slechts gevolgen wanneer dit zich gedurende twee achtereenvolgende boekjaren voordoet. In dit geval zijn de gevolgen van deze overschrijding van toepassing vanaf het boekjaar volgende op het lopende boekjaar waarin voor de tweede keer meer dan een criterium overschreden werd of niet meer overschreden werd.

TER HERINNERING: DOCUMENTEN DIE VERPLICHT BIJ DE OFFERTE DIENEN TE WORDEN GEVOEGD

- **Alle documenten en inlichtingen gevraagd in het kader van de selectiecriteria en van de gunningscriteria;**
- **De referenties:**
- **Alle andere documenten die de inschrijver bij zijn offerte moet voegen.**

Vergeet niet alle pagina's van uw offerte, uw inventaris en van de bijlagen van een ononderbroken nummering te voorzien.