



Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN



Bestek:

Openbare procedure voor de levering, de installatie, de inwerkingstelling en het onderhoud van één enkel systeem voor wachtrijbeheer (ticketing) in de gebouwen van de FOD Financiën, met een geïntegreerd systeem voor afsprakenbeheer.

Bekendmaking op Europees niveau

Bestek nr. S&L/DA/2017/143

Uiterste datum voor indiening van de offertes: 13/03/2018 om
15.00 uur



Afdeling
Aankopen

INHOUDSOPGAVE

A. ALGEMENE AFWIJINGEN.....	4
B. Algemene bepalingen.....	4
1. VOORWERP EN AARD VAN DE OPDRACHT	4
2. DUUR VAN HET CONTRACT	5
3. AANBESTEDENDE OVERHEID - BIJKOMENDE INFORMATIE	6
4. DOCUMENTEN DIE DE OPDRACHT REGELEN	7
4.1. Wetgeving	7
4.2. Opdrachtdocumenten.....	7
5. KUNSTMATIGE BEPERKING VAN DE MEDEDINGING - BELANGENCONFLICTEN - NALEVING VAN HET MILIEU-, SOCIAAL EN ARBEIDSRECHT	7
5.1. Kunstmatige beperking van de mededinging.....	7
5.2. Belangenconflict - draaideurconstructie.....	7
5.3. Naleving van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht.....	8
6. VRAGEN/ANTWOORDEN.....	8
C. GUNNING.....	9
1. RECHT EN WIJZE VAN INDIENING EN OPENING VAN DE OFFERTES	9
1.1. Recht en wijze van indiening van de offertes.....	9
1.1.1. Offertes ingediend via elektronische middelen	9
1.1.2. Wijziging of intrekking van een reeds ingediende offerte	10
1.2. Indienen van de offertes.....	11
2. OFFERTES.....	11
2.1. In de offerte te vermelden gegevens.....	11
2.2. Geldigheidsduur van de offerte	13
3. PRIJZEN.....	13
4. UITSLUITINGSGRONDEN - KWALITATIEVE SELECTIE - REGELMATIGHEID VAN DE OFFERTES - GUNNINGSCRITERIA.....	14
4.1. Uitsluitingsgronden en kwalitatieve selectie.....	14
4.1.1. Uitsluitingsgronden.....	15
4.1.2. Kwalitatieve selectie.....	18
4.2. Regelmatigheid van de offertes.....	18
4.3. Gunningscriterium	19
4.3.1. Gunningscriterium	19
D. UITVOERING	22
1. LEIDEND AMBTENAAR	22
2. HERZIENINGSCLAUSULES	22
2.1. Prijsherziening.....	22
2.2. Heffing die een weerslag heeft op het opdrachtbedrag	23
2.3. Onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de opdrachtnemer.....	24
2.4. Feiten van de aanbesteder en van de opdrachtnemer	24
2.5. Vergoedingen voor schorsingen op bevel van de aanbesteder en incidenten bij de uitvoering.....	24
3. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE DIENSTVERLENER.....	25
4. KEURING(EN) - OPLEVERING VAN DE GELEVERDE PRODUCTEN / UITGEVOERDE DIENSTEN	25
4.1. Oplevering van de uitgevoerde diensten	25
4.2. Keuringen en definitieve opleveringen.....	25
4.2.1. Keuring van de oorspronkelijke programmering	25
4.2.2. Keuringen in verband met latere bestellingen (na de oorspronkelijke fase van implementatie van het systeem op de 11 belangrijkste sites)	26
4.2.3. Keuringen van het onderhoud van het systeem:	26
4.3. DEFINITIEVE OPLEVERING.....	26
4.4. OPLEVERINGSKOSTEN.....	27
5. Garantie, onderhoud van de installatie en support	27
5.1. GARANTIE - KLANTENDIENST - WISSELSTUKKEN	27
5.2. ONDERHOUD EN SUPPORT	27
6. Borgtocht.....	31

6.2. Vrijgave van de borgtocht	33
7. UITVOERING VAN DE DIENSTEN	33
7.1. Plaats waar de diensten moeten worden uitgevoerd.....	33
7.2. Termijnen, uitvoeringsclausules, toegankelijkheid, coördinatie en omkadering van het personeel.....	33
7.3. Vertrouwelijkheid en bijzondere verbintenissen.....	34
7.4. Te respecteren ICT-normen en standaarden van de FOD Financiën	35
7.5. Technische middelen	35
8. FACTURERING EN BETALING VAN DE DIENSTEN.....	36
9. BIJZONDERE VERBINTENISSEN VOOR DE DIENSTVERLENER.....	38
9.1. Vertrouwelijkheid en bijzondere verbintenissen in verband met de ontvangen informatie..	38
9.2 Eigendom	40
9.3. Overdraagbaarheid	40
10. GESCHILLEN	41
11. BOETES EN STRAFFEN.....	41
11.1. Boete voor laattijdige uitvoering.....	41
11.2. Straffen.....	41
11.3. Niet-betaling van de niet-uitgevoerde prestaties.....	42
11.4. Verrekening van de boetes en straffen.....	42
E. TECHNISCHE VOORSCHRIFTEN.....	43
1. SPECIFIEKE CONTEXT VAN HUIDIGE OPDRACHT:.....	43
2. PROGRAMMA (SOFTWARE)	48
3. LEVERINGEN EN UITBREIDING OP DE CATALOGUS VAN DE LEVERANCIER.....	54
4. OPLEIDING EN HULP BIJ HET OPSTARTEN	58
5. DOCUMENTATIE EN OVERDRAAGBAARHEID.....	60
F. BIJLAGEN	62
BIJLAGE I: OFFERTEFORMULIER	63
BIJLAGE II: PRIJSINVENTARIS.....	66
BIJLAGE 2: INVULFICHE.....	76

FEDERALE OVERHEIDSDIENST Financiën

Stafdienst Logistiek
Afdeling Aankopen
North Galaxy - toren B4 - bus 961
Koning Albert II-laan 33
1030 BRUSSEL

BESTEK nr. S&L/DA/2017/143

**OPENBARE PROCEDURE VOOR DE LEVERING, DE INSTALLATIE,
DE INWERKINGSTELLING EN HET ONDERHOUD VAN ÉÉN ENKEL SYSTEEM VOOR
WACHTRIJBEBEER (TICKETING) IN DE GEBOUWEN VAN DE FOD FINANCIËN,
MET EEN GEÏNTEGREERD SYSTEEM VOOR AFSPRAKENBEHEER.**

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

B. ALGEMENE BEPALINGEN**1. Voorwerp en aard van de opdracht**

Deze opdracht betreft de levering, de installatie, de inwerkingstelling en het onderhoud van één enkel systeem voor wachtrijbeheer (ticketing) in de gebouwen van de FOD Financiën en de FOD Binnenlandse Zaken, met een geïntegreerd systeem voor afsprakenbeheer.

De FOD Financiën wil in eerste fase zijn 11 hoofdgebouwen hiermee uitrusten, dit zijn:

- Finance Tower (FINTO), Kruidtuinlaan 50 te 1000 Brussel
- Rue de Fragnée 2 te 4000 Luik
- Rue des Bourgeois 7 te 5000 Namen
- Rue du Joncquois 116 te 7000 Bergen
- Rue Jean Monnet 14 te 6000 Charleroi
- Rue du clos des Seigneurs 2 te 6840 Neufchâteau
- Gaston Crommenlaan 6 te 9050 Gent
- Voorstraat 43 te 3500 Hasselt
- Koning Albert I-laan 1-5 te 8200 Brugge (Kamgebouw)
- Philipssite 3A te 3001 Leuven
- Italiëlei 4 te 2000 Antwerpen, AMCA

Die sites vertegenwoordigen in totaal een potentieel van ongeveer 450 gebruikers binnen de FOD Financiën. De uitrusting van andere sites, van kleinere omvang, kan echter worden

overwogen. Dit aantal kan dus evolueren en hangt af van de organisatie van de FOD Financiën.

Als indicatie, de FOD Binnenlandse Zaken beoogt drie gebouwen uit te rusten gelegen in Brussel, namelijk:

- Pacheco-gebouw te 1000 Brussel (Pachecolaan) – Vreemdelingezaken
- Atriumgebouw - Koloniënstraat 11 - 1000 Brussel – Algemene directie Instellingen en Bevolking
- Eurostation Building, Boulevard du Roi Albert II, 1000 Brussel – Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen

De gekozen procedure is de openbare procedure.

Het gaat om een gemengde opdracht (artikel 2, 6° van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren).

De opdracht omvat een facultatieve optie: mobiele toepassing verbonden aan het volgnummer- en afsprakenbeheersysteem.

Varianten zijn niet toegestaan.

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 via een andere procedure.

2. Duur van het contract

De begindatum van het contract wordt vermeld in de brief van de kennisgeving van de gunning van de opdracht.

Het contract wordt gesloten voor een duur van zeven (7) jaar. Het onderhoud van het systeem voor wachtrijbeheer begint te lopen na de technische oplevering van de installatie op de 11 hoofdsites en eindigt na afloop van de zeven jaar te rekenen vanaf de gunning van de opdracht. Het bedrag van de onderhoudsfacturen van het laatste jaar zullen pro rata berekend worden naargelang het aantal maanden dat het contract voorziet.

Voor eventuele latere bestellingen, zal het onderhoud tevens een einde nemen aan het einde van het contract (de duur ervan wordt gebaseerd op de datum van de oplevering).

De meeste bestellingen zullen worden doorgegeven tijdens de eerste 2 jaar van het contract.

Elke partij kan het contract beëindigen op het einde van het eerste, het tweede of het derde jaar, op voorwaarde dat de kennisgeving aan de andere partij per aangetekende brief gebeurt:

- minstens drie (3) maanden vóór het einde van het lopende uitvoeringsjaar als de aanbestedende overheid het contract beëindigt,
- minstens twaalf (12) maanden vóór het einde van het lopende uitvoeringsjaar als de opdrachtnemer het contract beëindigt.

In deze twee gevallen (jaarlijkse opzegging of omwille van het verlaten van het gebouw mag de partij die de opzegging van het contract ondergaat daar geen schadevergoeding voor eisen.

BELANGRIJK

De leverancier verbindt zich ertoe, voor de duur van de opdracht die begint te lopen vanaf de dag die volgt op de dag van kennisgeving:

1. om de beschikbaarheid te waarborgen van eventueel bijkomend materiaal besteld door de aanbestedende overheid op basis van de prijslijsten in de inventaris, om dit materiaal te leveren, te installeren en in werking te stellen;
2. om de beschikbaarheid van **wisselstukken** te waarborgen.

3. Aanbestedende overheid - Bijkomende informatie

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

Bijkomende informatie over de procedure of de inhoud van de opdracht kan worden verkregen bij de Afdeling Aankopen, op het e-mailadres finprocurement@minfin.fed.be **met vermelding van de referentie van de opdracht en de benaming "Info TICKETING"**.

In het kader van deze opdracht treedt de FOD Financiën op als aankoopcentrale, conform artikel 2, 6°, a) van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten.

De FOD Financiën is belast met het gunnen en sluiten van deze opdracht om te voorzien in zijn eigen behoeften en in die van de FOD Binnenlandse Zaken (IBZ), alsook van andere, hierna genoemde, aanbestedende overheden:

- de federale administraties en andere diensten van de staat;
- de Kamer en de Senaat;
- het Rekenhof;
- het Grondwettelijk Hof en de Raad van State;
- de bijzondere korpsen van de staat;
- de geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus;
- de federale publiekrechtelijke rechtspersonen.

Alleen de aanbestedende overheden die hierboven worden aangeduid met hun naam of door verwijzing naar een categorie, mogen bestellingen plaatsen op basis van deze opdracht.

De leidende dienst is de FOD Financiën.

De leidende dienst is het bevoorrechte contactpunt voor alle belangrijke correspondentie in verband met de opdracht. De leidende ambtenaar zal worden aangesteld bij de kennisgeving van het sluiten van de opdracht.

De opdracht stelt het wettelijke, financiële, technische en administratieve kader vast dat de relaties tussen de begunstigde partijen en de opdrachtnemer(s) regelt tijdens haar geldigheidsduur.

Bijgevolg dient er, elke keer wanneer melding wordt gemaakt van de "FOD Financiën" in de huidige tekst, daadwerkelijk "FOD Financiën" te worden gelezen voor alles wat de gunning betreft of eraan voorafgaat, of "FOD Financiën of de andere aanbestedende overheden die hierboven worden aangeduid" voor alles wat de uitvoering betreft (namelijk alle punten onder deel D. Uitvoering van huidig bestek).

Het sluiten van de overeenkomst geeft de opdrachtnemer geen exclusiviteitsrecht. De FOD Financiën kan, zelfs gedurende de duurtijd van de opdracht, prestaties identiek met of analoog aan deze beschreven in dit bestek laten uitvoeren door andere economische operatoren of door zijn eigen diensten. 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;
- De 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;
- Het algemeen reglement voor de arbeidsbescherming (ARAB) en de codex over het welzijn op het werk;
- De wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk;
- Het algemeen reglement op de elektrische installaties (AREI);
- De milieuwetgeving van het betrokken gewest;
- De wet van 11 december 2016 houdende diverse bepalingen inzake detachering van werknemers;
- Alle wijzigingen in de wet en in de voormelde besluiten die van kracht zijn op de dag waarop de offertes worden geopend.

4.2. Opdrachtdocumenten

- De in het Publicatieblad van de Europese Unie of in het Bulletin der Aanbestedingen gepubliceerde berichten of rechtzettingen betreffende deze opdracht maken integraal deel uit van huidig bestek. De inschrijver wordt geacht er kennis van te hebben genomen en er bij het opmaken van zijn offerte rekening mee te hebben gehouden.
- Dit bestek nr. S&L/DA/2017/143;
- De goedgekeurde offerte van de opdrachtnemer.

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 - draaideurconstructie

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 een belangenconflict kan optreden bij de gunning en uitvoering van de opdracht, en dit teineinde vertekening van de mededinging te vermijden en een gelijke behandeling van alle inschrijvers te waarborgen.

In het kader van de strijd tegen belangenvermenging, meer in het bijzonder de draaideurconstructie ("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, opruiststelling 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 gunningsprocedure, 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 die 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.

Alleen de vragen die de aanbestedende overheid uiterlijk op **19/02/2018 om 16.00 uur** heeft ontvangen, zullen worden behandeld. Als onderwerp van de e-mail vermeldt de inschrijver "TICKETING 11 SITES".

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 zonder ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid wordt beschouwd als een inschrijver.

De 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 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 gunningsprocedure, plaats te vinden met behulp van elektronische communicatiemiddelen.

De offertes moeten worden verstuurd via het elektronisch platform e-tendering <https://eten.publicprocurement.be/>, die de naleving van de voorwaarden opgenomen in artikel 14, § 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).

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, wordt het niet toegestaan om op deze wijze een offerte in te dienen.

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

Meer informatie kan worden gevonden op de website <http://www.publicprocurement.be> of telefonisch worden verkregen op het nummer +32 (0)2 790 52 00 bij de helpdesk van de dienst e-procurement.

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 inschrijver 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 het dagelijks bestuur wordt beschouwd als de handelingen "die de dagelijkse behoeften van de vennootschap niet overschrijden of de handelingen die zowel wegens hun geringe belang als wegens de noodzaak voor 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 dat 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 offertes op het platform werd vastgelegd op 13/03/2018 om 15.00 uur.

2. Offertes

2.1. In de offerte te vermelden gegevens

De inschrijver wordt met aandrang verzocht om het 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.

De volgende inlichtingen moeten in de offerte worden vermeld:

A. Het offerteformulier

Voor elk perceel:

- 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 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.

B. De prijsinventaris

- de eenheidsprijzen en forfaitaire prijzen in letters en in cijfers (incl. btw).

C. 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.

BELANGRIJK

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

D. Technisch deel

In dit deel voegt de inschrijver alle documenten bij die zijn offerte kunnen verduidelijken en die niet moeten worden geïntegreerd in het ander deel. Dit deel is als volgt opgebouwd:

Bijlage 1: documentatie over het programma voor wachtrijbeheer.

In dit deel stelt de inschrijver de verschillende functionaliteiten van de software voor, op een dusdanige manier dat de aanbestedende overheid kan nagaan of het voorgestelde product overeenstemt met de functionele eisen die worden beschreven in de technische voorschriften. Hij specificeert hierin:

- het programma voor oproepbeheer (loketbediende);
- het programma voor wachtrijbeheer (verantwoordelijke van de front office);
- het programma om de weergave van de terminals en oproepschermen te configureren;
- het programma voor de statistieken;
- het programma voor de softwareconfiguratie (deel systeembeheerder).

Bijlage 2: documentatie over het programma voor afsprakenbeheer

In dit deel stelt de inschrijver de verschillende functionaliteiten van de software voor, op een dusdanige manier dat de aanbestedende overheid kan nagaan of het voorgestelde product overeenstemt met de functionele eisen die worden beschreven in de technische voorschriften. Hij specificeert hierin:

- de werking van het systeem om een afspraak te maken (online dienst);
- de werking van het afsprakensysteem (planningsinstrument voor het diensthoofd).

Bijlage 2 bis: facultatieve optie - documentatie over de voorgestelde mobiele toepassing

In dit deel stelt de inschrijver de verschillende functionaliteiten van de mobiele toepassing voor, op een dusdanige manier dat de aanbestedende overheid kan nagaan of het voorgestelde product overeenstemt met de functionele eisen die worden beschreven in de technische voorschriften. Hij specificeert hierin:

- de werking van de voorgestelde toepassing.

Bijlage 3: documentatie over het materiaal

In dit deel stelt de inschrijver de verschillende functionaliteiten van het materiaal voor, op een dusdanige manier dat de aanbestedende overheid kan nagaan of de voorgestelde producten overeenstemmen met de functionele eisen die worden beschreven in de technische voorschriften. Hij specificeert hierin:

- de verschillende voorgestelde producten: schermen, terminals, printers, ticketrollen;
- de catalogus van producten die worden voorgesteld in uitbreiding van huidige opdracht: de specificaties van het materiaal, de installatiekosten, de eenheidsprijs en de eventuele prijskortingen.

Bijlage 4: documentatie over opleidingen en ondersteuning bij de start.

In dit deel stelt de inschrijver de verschillende middelen voor (personeel, documentatie) die worden ingezet om opleidingen te organiseren voor de belangrijkste gebruikers en de beheerders die worden aangesteld binnen de FOD Financiën.

Voor de opleiding van de aangestelde beheerders geeft hij een gedetailleerde beschrijving van de opleidingsstructuur, met in het kader hiervan een indicatie van het aantal uren per partij en een beschrijving van het lesmateriaal. Daarnaast dient de inschrijver aan te tonen dat de opleiding wordt verstrekt door instructeurs met praktische kennis van de programmering van het systeem. De voorgestelde instructeurs moeten de instructeurs zijn die ook daadwerkelijk zullen instaan voor de opleiding.

Bijlage 5: documentatie over het onderhoud van het systeem

In dit deel beschrijft de inschrijver:

- de middelen die hij wil inzetten om te beantwoorden aan de eisen van de aanbestedende overheid op het vlak van onderhoud;
- zijn methodologie om de forfaitaire jaarlijkse prijs te berekenen.

BELANGRIJK

De inschrijver moet voor de voorstelling van zijn offerte de structuur naleven die door de FOD FINANCIËN wordt opgelegd.

De inschrijver moet alle pagina's van zijn offerte en de bijlagen op ononderbroken wijze nummeren.

2.2. Geldigheidsduur van de offerte

De inschrijvers blijven door hun offerte gebonden gedurende een termijn van 180 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 met gemengde prijsvaststelling (koninklijk besluit van 18 april 2017, artikel 2, 6°). Ofwel forfaitaire globale prijzen (koninklijk besluit van 18 april 2017, artikel 2, 3°) voor de licenties, opleidingen, het onderhoud en de ondersteuning. Ofwel prijzen tegen prijslijst (koninklijk besluit van 18 april 2017, artikel 2, 4°) voor de leveringen van materiaal.

De dienstverlener wordt geacht in zijn prijs alle mogelijke kosten die aan de diensten zijn verbonden, te hebben opgenomen, met uitzondering van de btw.

Alle prijzen dienen steeds vermeld te worden in euro.

In de prijzen zijn meer bepaald begrepen:

- 1° De fabricagekosten van alle goederen en van de onderdelen ervan;
- 2° Het gebruik van materialen en gereedschap;
- 3° De personeelskosten voor de studie, uitvoering en plaatsing van het materiaal;
- 4° De kosten voor verpakking, het laden, de overslag en het overladen, het vervoer, de verzekering en het inklaren;
- 5° De kosten van het lossen, van het uitpakken en van het plaatsen op de plaats van levering zoals aangegeven in punt 1 van het bestek;
- 6° Het terugnemen van de verpakkingen en het afval en de recyclage ervan, in overeenstemming met de wettelijke, regelgevende of andere bepalingen terzake en met respect voor duurzame ontwikkeling;
- 7° De kosten voor de documentatie in verband met de levering;
- 8° De overhandiging van een technisch dossier aan de aanbestedende overheid;
- 9° De montage en implementatie;
- 10° De douaneheffingen en accijnzen;
- 11° De keuringskosten;
- 12° De aankooprijzen en gebruiksrechten van de software en de kosten voor het bijbehorend onderhoud en updates;
- 13° De prestaties in verband met de installatie, de configuratie, de indienststelling en de programmering van de software.

Deze lijst is niet exhaustief.

Alle leveringen van materialen en diensten die nodig zijn voor de installatie, de ontwikkeling, de configuratie, de programmering, de tests en de indienststelling van de software (standaard en/of op maat) moeten begrepen zijn in de forfaitaire prijzen. De forfaitaire prijzen omvatten eveneens alle maatregelen die de inschrijver heeft genomen om de kwaliteitscontrole van de producten te waarborgen, alsook de documentatie die wordt bezorgd aan de FOD Financiën. Voor de software omvatten alle opgegeven prijzen, naast de aankooprijzen, ook alle licentiekosten, de kosten per gebruiker, per pc, de terugkerende kosten voor updates, de kost per afgedrukt ticket/bezoeker enz. Samengevat moeten alle kosten worden vermeld die de inschrijver aanreken aan de aanbestedende overheid voor de volle eigendom en het gebruik van de software en het materiaal voor een onbepaalde duur.

De inschrijver zal, in letters en in cijfers, in de tabellen in het offerteformulier (bijlage 1) de eenheidsprijzen inclusief btw opgeven voor de verschillende in dit bestek gevraagde diensten/leveringen.

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

4. Uitsluitingsgronden - kwalitatieve selectie - regelmatigheid van de offertes - gunningscriteria

4.1. Uitsluitingsgronden en kwalitatieve selectie

De inschrijvers worden beoordeeld op basis van het toegangsrecht en de kwalitatieve selectie zoals hierna vermeld.

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 vermeld in punt 4.3. van deel C. Gunning van dit bestek zonder een grondiger onderzoek van het ontbreken van uitsluitingsgronden en van het naleven van de uitsluitingsgronden. 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 onder de stilzwijgende verklaring vallen, worden de documenten en certificaten die aantonen dat de inschrijver zich niet in een uitsluitingsgeval bevindt, voorgelegd op de uiterste indieningsdatum van de offertes.

Voor wat betreft de selectiecriteria, worden de bewijsstukken en certificaten die aantonen dat de ondernemer zich niet in een uitsluitingsgeval bevindt, voorgelegd op de uiterste indieningsdatum voor de offertes.

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 gunningsprocedure 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 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 gunningsprocedure, 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 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 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 gunningsprocedure, 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 gunningsprocedure 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 gunningsprocedure, 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 kan worden verholpen met andere minder ingrijpende maatregelen;
- 6° wanneer zich wegens de eerdere betrokkenheid van de inschrijvers bij de voorbereiding van de gunningsprocedure een vervalsing van de mededinging heeft voorgedaan die niet kan worden verholpen met andere minder ingrijpende maatregelen;
- 7° wanneer de inschrijver blijkt heeft gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijke verplichting tijdens een eerdere overheidsopdracht, een eerdere overeenkomst 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 informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van uitsluitingsgronden of de naleving van de selectiecriteria, die informatie heeft achtergehouden of niet in staat is de vereiste bewijsstukken 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 gunningsprocedure 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 voorbije drie boekjaren een **gemiddelde** totale omzet met betrekking tot het voorwerp van huidige opdracht hebben gerealiseerd van minstens:

- € 125.000.

De aanbestedende overheid verstaat onder "voorwerp van huidige opdracht" de levering, installatie en het onderhoud van systemen voor wachtrijbeheer.

Voor elementen die niet onder de stilzwijgende verklaring vallen, kunnen de inschrijvers die dit wensen al 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 al bij hun offerte alle vereiste documenten en attesten voegen om aan te tonen dat ze voldoen aan de eisen van die criteria.

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 Gunningscriterium

Voor de keuze van de meest voordelige offerte zullen de regelmatige offertes getoetst worden volgens het criterium "prijs".

Dit criterium zal doorwegen in de eindrangschikking.

. Gunningscriterium

Voor het selecteren van de economisch meest voordelige offerte, worden de regelmatige offertes van de inschrijvers getoetst op basis van het gunningscriterium "prijs".

Dit criterium zal gewogen worden teneinde tot een eindklassement te komen.

4.3.1. Gunningscriterium

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de meest interessante offerte heeft ingediend, rekening houdend met:

Gunningscriteria	Punten
1. Prijs	100

4.3.2. Methode ter bepaling van het meest interessante voorstel :

1. Prijs (/100)

Het criterium 'Prijs' wordt als volgt gewogen:

$$P = [\text{Plaagste} / \text{Pofferte}] \times P_{\max}$$

P = het aantal door de onderzochte offerte behaalde punten

Plaagste = het bedrag van de goedkoopste regelmatige offerte

Pofferte = het bedrag van de onderzochte offerte

Pmax = het aantal punten dat wordt toegekend voor het criterium prijs

De prijsformule is als volgt:

$$P \text{ offerte} = (20 \times \text{PLAG}) + (363 \times \text{PLPG}) + (55 \times \text{PLGFO}) + (12 \times \text{PLAP}) + \text{PPI} + \text{PP11SITES} + (200 \times \text{PHEPD}) + (23 \times \text{PFUC}) + (2 \times \text{PFA}) + (11 \times \text{PAD}) + 7 \times \text{PAM11SITES} + (30 \times \text{PAMBC}) + (11 \times \text{PDBGF}) + (11 \times \text{PDBPF}) + (11 \times \text{PIT}) + (1100 \times \text{PRT}) + (22 \times ((\text{PALFM} + \text{PALFMBA} + \text{PALSP})/3)) + ((33/10) \times ((\text{PT40FM} + \text{PT40FMBA} + \text{PT40SP} + \text{PT40P})/4) + ((\text{PT46FM} + \text{PT46FMBA} + \text{PT46SP} + \text{PT46P})/4) + ((\text{PT50FM} + \text{PT50FMBA} + \text{PT50SP} + \text{PT50P})/4) + ((\text{PT55FM} + \text{PT55FMBA} + \text{PT55SP} + \text{PT55P})/4) + ((\text{PT60FM} + \text{PT60FMBA} + \text{PT60SP} + \text{PT60P})/4) + ((\text{PT65FM} + \text{PT65FMBA} + \text{PT65SP} + \text{PT65P})/4) + ((\text{PT70FM} + \text{PT70FMBA} + \text{PT70SP} + \text{PT70P})/4) + ((\text{PT75FM} + \text{PT75FMBA} + \text{PT75SP} + \text{PT75P})/4) + ((\text{PT80FM} + \text{PT80FMBA} + \text{PT80SP} + \text{PT80P})/4) + ((\text{PT85FM} + \text{PT85FMBA} + \text{PT85SP} + \text{PT85P})/4)$$

PLAG = Forfaitaire eenheidsprijs voor een licentie - profiel "onthaalmedewerker";

PLPG= Forfaitaire eenheidsprijs voor een licentie - profiel "loketbediende";

PLGFO = Forfaitaire eenheidsprijs voor een licentie - profiel "beheerder van de front office";
PLAP= Forfaitaire eenheidsprijs voor een licentie - profiel "beheerder/programmeur";
PPI = Forfaitaire totaalprijs voor de oorspronkelijke programmering;
PP11SITES = Forfaitaire prijs voor de programmering site per site (= totaalbedrag voor de 11 sites);
PHEPD = Forfaitaire uurprijs voor de evolutie - programmering - ontwikkeling
PFUC = Forfaitaire prijs voor de opleiding van de belangrijkste gebruikers (+/- 20 personen);
PFA = Forfaitaire prijs voor de opleiding van de systeembeheerders die worden aangesteld binnen de FOD FINANCIËN (4 tot 6 personen);
PAD = Forfaitaire prijs voor een halve dag ondersteuning bij de opstart;
PAM11SITES = Forfaitaire jaarprijs voor het onderhoud site per site (= totaalbedrag voor de 11 sites);
PAMBC = Forfaitaire prijs voor de jaarlijkse meerkost voor het onderhoud bij het eventueel uitrusten van een bijkomend gebouw;
PDBGF = Eenheidsprijs van een grote ticketverdelers (aanmeldzuil)
PDPF = Eenheidsprijs van een kleine ticketverdelers (bureauterminal)
PIT = Eenheidsprijs ticketprinter - USB
PRT = Eenheidsprijs rol tickets (thermisch)
PALFM = Eenheidsprijs led-display - wandbevestiging
PALFMBA = Eenheidsprijs led-display - wandbevestiging - scharnierende arm
PALSP = Eenheidsprijs led-display - opgehangen aan plafond
PT40FM = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 40 inch - wandbevestiging
PT40FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 40 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT40SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 40 inch - opgehangen aan plafond
PT40P = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 40 inch - op voet
PT46FM = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 46 inch - wandbevestiging
PT46FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 46 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT46SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 46 inch - opgehangen aan plafond
PT46P = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 46 inch - op voet
PT50FM = Eenheidsprijs plat tv- scherms van 50 inch - wandbevestiging
PT50FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 50 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT50SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 50 inch - opgehangen aan plafond
PT50P = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 50 inch - op voet
PT55FM = Eenheidsprijs plat tv- scherms van 55 inch - wandbevestiging
PT55FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 55 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT55SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 55 inch - opgehangen aan plafond
PT55P = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 55 inch - op voet
PT60FM = Eenheidsprijs plat tv- scherms van 60 inch - wandbevestiging
PT60FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 60 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT60SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 60 inch - opgehangen aan plafond
PT60P = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 60 inch - op voet
PT65FM = Eenheidsprijs plat tv- scherms van 65 inch - wandbevestiging
PT65FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 65 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT65SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 65 inch - opgehangen aan plafond
PT65P = Eenheidsprijs plat tv-scherms 65 van inch - op voet
PT70FM = Eenheidsprijs plat tv- scherms van 70 inch - wandbevestiging
PT70FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 70 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT70SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 70 inch - opgehangen aan plafond
PT70P = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 70 inch - op voet
PT75FM = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 75 inch - wandbevestiging
PT75FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 75 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT75SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 75 inch - opgehangen aan plafond
PT75P = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 75 inch - op voet
PT80FM = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 80 inch - wandbevestiging
PT80FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 80 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT80SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 80 inch - opgehangen aan plafond
PT80P = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 80 inch - op voet
PT85FM = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 85 inch - wandbevestiging
PT85FMBA = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 85 inch - wandbevestiging - scharnierende arm
PT85SP = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 85 inch - opgehangen aan plafond
PT85P = Eenheidsprijs plat tv-scherms van 85 inch - op voet

4.3.3. Eindscore

Het contract wordt gegund aan de bieder die de hoogste eindprijs verkrijgt.

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 leidende ambtenaar is bevoegd voor de controle en het toezicht op de opdracht.

Federale Overheidsdienst FINANCIËN

Stafdienst Logistiek
Mevrouw Hilde Aerts,
Adviseur-generaal, belast met de leiding van de Stafdienst Logistiek
North Galaxy - Toren B - 4^{de} verdieping
Koning Albert II-laan 33 - Bus 96
1030 BRUSSEL

De leidende ambtenaar kan een deel van zijn bevoegdheden overdragen.

2. Herzieningsclausules

2.1. Prijsherziening

2.1.1. Principes en berekening

In overeenstemming met artikel 38/7 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot vaststelling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, bevat deze opdracht een prijsherzieningsclausule.

Voor de gevraagde diensten kan enkel een prijsherziening worden toegepast voor de schommelingen van de lonen en sociale lasten van de werknemers van de dienstverlener. Die prijsherziening is zowel in min als in meer toepasbaar en kan worden doorgevoerd op initiatief van de aanbestedende overheid en van de opdrachtnemer.

Voor de berekening van de prijsherziening wordt de volgende formule toegepast:

$$Pr = Po * [(Sr*0,8)/So + 0,2]$$

So = loonindex P = herziene prijs

Po = prijs vóór de herziening (bedrag van de offerteprijs)

AGORIA (alleen voor de Belgische opdrachtnemers; buitenlandse opdrachtnemers moeten een analoge index voorstellen) – nationaal gemiddelde, sociale lasten inbegrepen, van toepassing in de maand die voorafgaat aan de uiterste datum voor opening van de offertes.

Sr = loonindex AGORIA (alleen voor de Belgische opdrachtnemers; buitenlandse opdrachtnemers moeten een analoge index voorstellen) – nationaal gemiddelde, sociale lasten inbegrepen, van toepassing in de maand waarin de prijsherziening wordt aangevraagd.

De prijsherziening kan slechts worden toegepast indien de verhoging of verlaging van de prijs door het verzoek om prijsherziening minstens 3% bedraagt ten opzichte van de prijs die wordt

vermeld in de offerte (voor de eerste prijsherziening) of ten opzichte van de laatste aanvaarde of opgelegde herziene prijs (vanaf de tweede prijsherziening).

De prijsherzieningsverzoeken worden door de aanbestedende overheid enkel ontvankelijk verklaard als de bewijsstukken voor de herziening zijn bijgevoegd - inzonderheid de referentiekostprijs van het loon van de Agoria-index van toepassing in de maand die voorafgaat aan de uiterste datum voor de indiening van de offertes en op het moment van het prijsherzieningsverzoek.

Voor meer informatie over de Agoria-index: <https://www.agoria.be/>.

.2.1.2. Verzoek

Elk prijsherzieningsverzoek dient bij aangetekend schrijven te worden gericht aan de FOD Financiën, Stafdienst Begroting en Beheerscontrole, Afdeling Vastleggingen, Koning Albert II-laan 33, toren B22, bus 781, 1030 Brussel.

Er kan slechts één prijsherziening per jaar worden toegepast.

De prijsherziening kan ingaan op:

- de verjaardag van de kennisgeving van de gunning van de opdracht als de opdrachtnemer de aanvraag tot herziening vóór die datum per aangetekend schrijven heeft verzonden en mits een voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van de aanbestedende overheid. De prijsherziening heeft enkel betrekking op de handelingen die daadwerkelijk na de verjaardag van de gunning van de opdracht werden verricht;
- de eerste dag van de maand na de verzending van het aangetekend schrijven, als de opdrachtnemer een of meer verjaardagen heeft laten voorbijgaan en mits een voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van de aanbestedende overheid. De prijsherziening heeft enkel betrekking op de handelingen die daadwerkelijk na de eerste dag van de voornoemde maand werden verricht.

OPGELET

De opdrachtnemer moet elk jaar een nieuw verzoek indienen voor de herziening van de prijzen van diensten die na de volgende verjaardag moeten worden geleverd.

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, voorziet deze opdracht in een herzieningsclausule wanneer het contractueel evenwicht van de opdracht wordt ontwricht in het nadeel van de opdrachtnemer, om welke omstandigheden ook die vreemd zijn aan de aanbesteder.

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 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 verbreking 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.

De opdrachtnemer verzekert dat alle diensten die dienen te worden uitgevoerd in het kader van de overeenkomst, worden uitgevoerd door voldoende onderlegd en kundig personeel met inachtneming van de voorziene termijnen en budgetten. **De opdrachtnemer heeft dus een resultaatsverbintenis.**

Alle personen die tussenkomen in het gebouw moeten gemakkelijk herkenbaar zijn, ofwel door het dragen van een uniform, ofwel door het dragen van een T-shirt of sweatshirt met de naam van het bedrijf van de opdrachtnemer erop.

4. Keuring(en) - oplevering van de geleverde producten / 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. Die gedeeltelijke voorlopige oplevering vindt plaats in meerdere fasen:

4.2.1. Keuring van de oorspronkelijke programmering

Er zijn verschillende keuringen gepland:

- 1) Na afloop van de programmeringsfasen (oorspronkelijke programmering en programmering van het afsprakenplatform) zal worden nagegaan of de software in overeenstemming is met de technische voorschriften van huidig bestek.
- 2) Na de levering, installatie en implementatie van het systeem voor wachtrijbeheer op de 11 hoofsites zal, per uitgeruste site, worden nagegaan of de installatie functioneel is en conform de technische voorschriften van huidig bestek.

Controle van de goede werking, prestaties en andere gunningscriteria en -subcriteria; alle functionaliteiten vereist in het bestek en aangekondigd in de offerte en bijlagen ervan zullen worden getest.

De controlewerkzaamheden worden als succesvol uitgevoerd beschouwd als de leveringen en ontwikkelingen beantwoorden aan de hoeveelheden en een regelmatige dienst kunnen waarborgen onder normale productieomstandigheden na hiertoe voorziene testen. Die testen en het tijdschema ervan worden in onderling overleg bepaald.

Indien tijdens de controlewerkzaamheden niet of slechts gedeeltelijk wordt tegemoetgekomen aan de functiemogelijkheden die in het bijzondere bestek worden gevraagd en/of die in de offerte worden aangekondigd, verbindt de opdrachtnemer zich ertoe om gratis de nodige verbeteringen of wijzigingen aan te brengen, of om het geheel of een gedeelte van de leveringen te vervangen door een conforme levering, en dit binnen de dertig kalenderdagen volgend op de datum van het proces-verbaal dat de vaststelling doet van de onmogelijkheid om de keuring af te kondigen. Na die termijn behoudt de aanbestedende overheid zich het recht voor om de boetes voor vertraging toe te passen. In dit geval moeten alle opleveringstesten opnieuw worden uitgevoerd, nadat de opdrachtnemer de nodige wijzigingen, aanvullingen of vervangingen heeft doorgevoerd.

Als de controlewerkzaamheden niet succesvol uitgevoerd konden worden binnen de opgelegde termijn, kan de aanbestedende overheid ofwel de ambtshalve maatregelen van artikelen 47 en 155 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies van openbare werken toepassen, ofwel met de opdrachtnemer bijzondere afspraken overeenkomen.

Na afloop van controlewerkzaamheden die succesvol zijn verlopen, stelt de aanbestedende overheid een keuringsverslag op dat door beide partijen wordt ondertekend.

4.2.2. Keuringen in verband met latere bestellingen (na de oorspronkelijke fase van implementatie van het systeem op de 11 belangrijkste sites)

Een of meer keuringen zijn voorzien voor de levering van de verschillende elementen (schermen, aanmeldzuilen, terminals, printers) die plaats kunnen vinden op verschillende tijdstippen.

De keuringen worden gepland volgens de bestelbonnen. Een bestelling kan verschillende leveringen omvatten. Die keuringen vinden, in voorkomend geval, plaats in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de leverancier, na de levering en daadwerkelijke installatie van de geleverde elementen en na materieel onderzoek op de plaats van levering. De aanbestedende overheid moet in het bezit zijn van het samenvattend leveringsdocument. Het leveringsborderel kan dienst doen als samenvattend document.

De aanbestedende overheid beschikt over een termijn van dertig kalenderdagen om de keuringsformaliteiten te vervullen, het proes-verbaal op te stellen en een afschrift ervan aan de opdrachtnemer te bezorgen. Dit proces-verbaal stelt de resultaten van de controle en de leveringsdatum vast.

Die termijn gaat in op de dag volgend op de dag waarop de leveringen ter bestemming zijn gekomen voor zover de aanbestedende overheid in het bezit van de lijst werd gesteld.

Er zal worden gecontroleerd of de documentatie werd geleverd en of alle opleidingen zijn gegeven.

4.2.3. Keuringen van het onderhoud van het systeem:

Er wordt in een gedeeltelijke voorlopige oplevering voorzien voor het deel onderhoud van het systeem.

Die gedeeltelijke voorlopige oplevering vindt dagelijks plaats.

4.3. Definitieve oplevering

De definitieve oplevering wordt uitgesproken op verzoek van de leverancier aan het einde van de opdracht.

De definitieve oplevering zal worden opgetekend in een verslag dat wordt ondertekend door de opdrachtnemer en door de FOD Financiën. De FOD Financiën beschikt over een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf het verzoek van de opdrachtnemer om het verslag van aanvaarding op te stellen dat de oplevering toelaat.

4.4. Opleveringskosten

Alle kosten in verband met de aanvaardingstesten, de voorlopige en definitieve oplevering zijn ten laste van de opdrachtnemer.

5. Garantie, onderhoud van de installatie en support

5.1. Garantie - klantendienst - wisselstukken

Gedurende een termijn van minimum 2 jaar die begint te lopen op de dag van de voorlopige oplevering op de plaats van levering (dag dat het systeem wordt opgestart), kan de aanbestedende overheid van de leverancier eisen dat hij op zijn kosten de onderdelen vervangt die zo defect zijn dat ze niet meer kunnen worden gebruikt in overeenstemming met de opdrachtvoorwaarden. Tijdens de garantietermijn zijn alle werkuren, alle verplaatsingen en alle verzendingskosten voor defect materiaal of wisselstukken ten laste van de leverancier.

Voor alle producten die als vervanging worden geleverd, geldt een nieuwe, identieke garantietermijn.

De garantie geldt voor alle onderdelen van het onderwerp van deze overheidsopdracht.

De garantie is slechts van toepassing indien het product steeds werd gebruikt zoals "een goede huisvader" dat zou doen.

In geval van een geschil moet de leverancier bewijzen dat het product niet werd gebruikt zoals "een goede huisvader" dat zou doen. Indien hij dit bewijs niet levert, blijven de in dit artikel beschreven garantievoorwaarden zonder enige uitzondering van toepassing.

5.2. Onderhoud en support

Om de goede werking van het systeem gedurende de hele looptijd van het contract te verzekeren, geeft de inschrijver een prijs op jaarbasis op, met inbegrip van alle mogelijke kosten, voor de volgende prestaties, voor de hele looptijd van het contract. Het onderhoud van het systeem voor wachtrijbeheer begint te lopen na de keuring van de installatie op de 11 hoofdsites.

Software

Voor het softwaregedeelte (met inbegrip van de facultatieve optie in verband met de mobiele applicatie, in voorkomend geval) neemt de opdrachtnemer het volgende op zich:

- het correctieve onderhoud: dit bestaat uit het corrigeren van storingen in de werking of niet-conformiteiten van een softwareprogramma;
- het adaptief onderhoud: dit bestaat, zonder de functionaliteit van de software te veranderen, uit het aanpassen van de toepassing zodat die kan blijven werken op recentere versies van de basissoftware, of zelfs uit het migreren van de toepassing op nieuwe basissoftware (een basissoftware is een vereiste software voor de uitvoering

van een toepassing, bijvoorbeeld: besturingssysteem, databasebeheersysteem, softwarepakketten, gerichte toepassingen);

- support: onder support verstaat de FOD Financiën een ondersteuning van de technicus van de FOD Financiën in geval van een probleem (configuratie, werking van het systeem, aanduiding informatie, verificatie van de instellingen en configuratie van materiaal en software,...)
-).

De dienst omvat:

- de upgrades en nieuwe versies met een beschrijving van de termijnen en kanalen voor terbeschikkingstelling;
- de softwarefixes en -patches met een beschrijving van de termijnen en kanalen voor terbeschikkingstelling;
- de installatieprocedure die, in voorkomend geval, de technici van de FOD Financiën moet toelaten om de installatie zonder hulp van buitenaf uit te voeren;
- de beschrijving van "bug fixes".

Voor de software behoudt de FOD Financiën zich het recht voor om al dan niet alle soorten upgrades, softwarefixes en -patches toe te passen.

HARDWARE

Voor het deel "hardware", te weten al het materiaal dat door de aannemer geleverd of ter beschikking gesteld wordt, zal deze ten zijne laste nemen:

- palliatief onderhoud : d.w.z. de tijdelijke herstelling zodat de gevraagde functies verzekerd zijn.
- Curatief onderhoud : d.w.z. duurzame reparatie met een normale werking van het materiaal. Anders gezegd, de aannemer engageert zich om dit materiaal te herstellen binnen de tijdslimiet of indien de defecte producten niet binnen de tijdslimiet kunnen hersteld worden, vervangmateriaal te voorzien met gelijkwaardige functionaliteiten. (zie SLA hieronder, in functie van type incident)

De service omvat :

- De bijstand van op afstand van technici van de FOD Financiën
- De interventies on site – verplaatsingskosten inbegrepen (zie termijnen hieronder)
- De beschikbaarheid van wisselstukken.
- De werkuren
- De levering van vervangstukken in afwachting van herstelling en/of nieuwe stukken.

Zijn niet voorzien in het contract en zullen het voorwerp uitmaken van een gratis bestek (geen enkele opdracht mag uitgevoerd worden zonder voorafgaand akkoord van FOD Financiën)

- slijtage onderdelen ouder dan 4 jaar
- de verzendkosten van defect materiaal na de eerste 4 jaar
- de vervanging van materiaal end of life (de normale levensduur van het betrokken materiaal is, bij normaal gebruik, niet minder dan 5 jaar) – in dit geval kan enkel de vervanging van het materiaal aangerekend worden. De inschrijver vermeld in zijn offerte de geschatte levensduur bij normaal gebruik.

SLA

Volgende definities zijn van toepassing:

- De reactietijd is de tijd die de opdrachtnemer nodig heeft om de FOD Financiën in te lichten;
- De interventietijd is de tijd die de opdrachtnemer nodig heeft om de afhandeling van het incident op zich te nemen;
- De tijd tot normale toestand is de tijdsduur waarbinnen de reparatie/interventie wordt uitgevoerd.

Behalve op wettelijke feestdagen dient de inschrijver een SLA te voorzien van maandag tot vrijdag tussen 7h30 en 16h30 volgens 2 prioriteitsniveaus :

Type 1 : blokkerend incident (onderhoud op afstand)

Van maandag tot vrijdag tussen 7u30 en 16u30

Dit betekent dat het platform niet toegankelijk is, niet of vertraagd werkt voor de gebruikers ongeacht of het gaat om een softwareprobleem, verbindingsprobleem of parameterisering niet gelieerd aan de infrastructuur die door de FOD Financiën ter beschikking wordt gesteld. Het gaat hier om interventies waarvoor een fysieke interventie on site niet nodig is.

- Respons Time : maximum 15 minuten
- Interventietijd : maximum 2 uur na melding van het incident
- Tijd tot normale toestand : maximum 4 uur na melding van het incident

Type 2 : niet blokkerend incident (onderhoud op afstand)

- Van maandag tot vrijdag tussen 7u30 en 16u30

Dit houdt in dat het incident geen significatieve gevolgen heeft voor de werking van de dienst. Dit gaat om interventies waar een fysieke aanwezigheid op de site niet noodzakelijk is.

Respons time : maximum 24u

Tijd tot normale toestand : maximum 5 werkdagen na melding van het incident

Type 3 : blokkerend incident met interventie on site

- Van maandag tot vrijdag tussen 7u30 en 16u30

Dit houdt in dat het systeem niet meer kan gebruikt worden ten gevolge van een defect aan materiaal of software niet gelieerd aan de infrastructuur die door de FOD Financiën ter beschikking wordt gesteld. Het gaat hier om interventies waarvoor een fysieke interventie on site nodig is.

- Respons time : maximum 15 minuten
- Tijd tot normale toestand : maximum 2 werkdagen na melding van het incident

Type 4 : niet blokkerend incident met interventie on site

- Van maandag tot vrijdag tussen 7u30 en 16u30

Dit houdt in dat het incident geen grote gevolgen heeft op de werking van de diensten. Het gaat om interventies waarvoor een fysieke interventie on site nodig is.

Respons Time : maximum 24u

Tijd tot normale toestand : maximum 10 werkdagen na melding van het incident.

In het geval van een gepland onderhoud zal de SLA onderbroken worden gedurende de onderhoudsperiode. Een opvolgingsrapport zal maandelijks overgemaakt worden aan de FOD Financiën.

De FOD Financiën dient elke werkdag tussen 7u30 en 16u30 de mogelijkheid te hebben een klachtenticket in te dienen.

Behandeling

De verwerkingstijd begint te lopen op het moment van de introductie en moet gerealiseerd zijn volgens de modaliteiten voorzien in de SLA.

Vb 1 : blokkerend incident (onderhoud op afstand) – type 1

Introductie van het ticket op maandag om 18u00, de reactietijd is 30 minuten. Dit betekent dat het de herstelling ten laatste op dinsdag om 8u00 dient aan te vangen. De interventietijd is 2 uur : d.w.z. dat de interventie dient een te vangen voor 9u30 op dinsdag. De tijd tot normale toestand dient aan te vangen binnen maximum 4 uur na melding van het incident t.t.z. ten laatste om 11u30 op dinsdag.

Vb 2 : niet blokkerend incident (type 2)

Introductie van het ticket op dinsdag om 10u00, de tijd tot normale toestand moet gebeuren binnen 5 werkdagen na melding van het incident t.t.z. ten laatste om 10u00 de volgende dinsdag

Vb 3 : blokkerend incident (type 3)

Introductie van het ticket op vrijdag om 10u00, de tijd tot normale toestand moet gebeuren binnen de 2 werkdagen na melding van het incident t.t.z. ten laatste op dinsdag om 10u00.

Vb 4 : niet blokkerend incident (type 4)

Introductie van het ticket op dinsdag om 10u00, de tijd tot normale toestand moet gebeuren binnen de 10 werkdagen na melding van het incident t.t.z. ten laatste om 10u00 op dinsdag 2 weken later.

Voor de interventies moet de opdrachtnemer al het materiaal dat hij nodig heeft om het werk uit te voeren voorzien en bij zich hebben. Hij garandeert de goede materiële werking in de configuratie zoals die was voor de storing. De verplaatsingskosten zijn steeds inbegrepen in de prijsstelling van het onderhoudscontract.

Bij elke interventie zal de inschrijver een schriftelijk rapport opmaken dat aan de aanbestedende dienst zal overgemaakt worden.

.

De opdrachtnemer garandeert dat alle gegevens die op het materiaal stonden dat werd vervangen, worden vernietigd zonder mogelijkheid tot recuperatie, en dat het materiaal wordt verwijderd. Dit buiten gebruik stellen van materiaal zal begrepen zijn in de prijs van het onderhoud.

De opdrachtnemer moet instaan voor het onderhoud en de support van het materiaal, zelfs indien de fabrikant heeft opgegeven dat dit materiaal niet langer wordt ondersteund. Hij zal het

nodige doen om de onderhouds- en supportdienst te verzekeren zoals die werd gevraagd door de FOD Financiën bij de aanbesteding.

In zijn offerte moet de inschrijver opgeven welke procedure zal worden gebruikt om een dergelijke support te verzekeren, alsook de informatie die moet worden meegedeeld bij een vraag om ondersteuning.

De inschrijver verbindt zich ertoe om bij het einde van het contract alle informatie, toegangen, wachtwoorden, configuratiegegevens te bezorgen aan de FOD Financiën, om de FOD Financiën te verzekeren dat het materiaal dat onder dienstcontract was kan worden onderhouden door de FOD Financiën of door een derde.

6. Borgtocht

Behalve voor leveringen en diensten waarvan de uitvoeringstermijn 45 kalenderdagen niet overschrijdt, wordt voor opdrachten vanaf € 50.000 exclusief btw, en voor zover het bestek hierover niets anders bepaalt, een borgtocht van 5% van het totaalbedrag van de opdracht geëist.

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 forfaitair vastgelegd op 10.000 euro.

6.1. 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 (borg).

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 rekening van BPostbank van de Deposito- en Consignatiekas [bpostbank rekeningnummer 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 genoemd openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult

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 het een garantie betreft, door de akte van verbintenis van de kredietinstelling of van de verzekeringsonderneming.

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

1. ofwel het ontvangstbewijs van deponering vanwege de Deposito- en Consignatiekas of een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult
2. ofwel van een debetbericht dat is uitgereikt door de kredietinstelling of de verzekeringsonderneming
3. ofwel de erkenning van deponering die is uitgereikt door de Rijkskassier of door een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult
4. ofwel het origineel van de akte van hoofdelijke borgtocht, geïllustreerd door de Deposito- en Consignatiekas of door een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult
5. ofwel het origineel van de akte van verbintenis, opgesteld door de kredietinstelling of de verzekeringsonderneming die een garantie verleent.

Deze documenten, die worden ondertekend door de deponent, vermelden waarvoor de borgtocht werd gesteld en de precieze bestemming, bestaande uit 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 "geldschietter" 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 inhaalronddagen 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.

6.2. Vrijgave van de borgtocht

De borgtocht wordt in twee keer vrijgegeven:

- 50% wordt vrijgegeven na de keuring van de installatie op de 11 belangrijkste sites.
- 50% wordt vrijgegeven na afloop van de opdracht (definitieve oplevering).

7. Uitvoering van de diensten**7.1. Plaats waar de diensten moeten worden uitgevoerd**

De FOD Financiën wil in een eerste fase zijn 11 hoofdgebouwen uitrusten, dit zijn:

- Finance Tower (FINTO), Kruidtuinlaan 50 te 1000 Brussel
- Rue de Fragnée 2 te 4000 Luik
- Rue des Bourgeois 7 te 5000 Namen
- Rue du Joncquois 116 te 7000 Bergen
- Rue Jean Monnet 14 te 6000 Charleroi
- Rue du clos des Seigneurs 2 te 6840 Neufchâteau
- Gaston Crommenlaan 6 te 9050 Gent
- Voorstraat 43 te 3500 Hasselt
- Koning Albert I-laan 1-5 te 8200 Brugge (Kamgebouw)
- Philipssite 3A te 3001 Leuven
- Italiëlei 4 te 2000 Antwerpen, AMCA

Als indicatie, de FOD Binnenlandse Zaken beoogt drie gebouwen uit te rusten gelegen in Brussel, namelijk:

- Pacheco-gebouw te 1000 Brussel (Pachecolaan) – Vreemdelingezaken
- Atriumgebouw - Koloniënstraat 11 - 1000 Brussel – Algemene directie Instellingen en Bevolking
- Eurostation Building, Boulevard du Roi Albert II, 1000 Brussel – Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen

De uitrusting van andere sites, van kleinere omvang, kan echter worden overwogen.

7.2. Termijnen, uitvoeringsclausules, toegankelijkheid, coördinatie en omkadering van het personeel**Termijnen voor de implantatie van de oplossing**

Vanaf de kennisgeving van de opdracht beschikt de opdrachtnemer over maximaal 6 maanden om de oplossing te implementeren op de 11 sites van de FOD Financiën. Dit omvat alle

stappen die moeten worden gezet tot de opstart van het systeem op de 11 sites (programmeren, implementatie, installatie, opleidingen, leveringen).

De inschrijver dient er rekening mee te houden dat twee sites bij voorrang dienen uitgerust te worden t.t.z. Brussel en Antwerpen. Dit dient te gebeuren binnen een periode van twee maanden vanaf de toewijzing van de markt.

Voor de bestellingen van producten en diensten (opleidingen, ondersteuning bij de start, programmering, materiaal enz.) verbindt de aanbestedende overheid zich ertoe een bestelling door te geven minstens 6 weken voor de dag dat het systeem wordt opgestart, per site.

Termijnen voor bestellingen na de oorspronkelijke fase van implementatie van het systeem voor wachtrijsbeheer

Vanaf de dag van verzending van de bestelbon beschikt de opdrachtnemer over 6 weken om het vereiste materiaal te leveren.

Werkuren

Met het oog op een optimale samenwerking met de personeelsleden van de FOD Financiën moet het personeel van de opdrachtnemer dat prestaties uitvoert in de gebouwen van de FOD Financiën zoveel mogelijk dezelfde werkuren aanhouden als de medewerkers van de FOD Financiën. Onder "normale kantooruren" wordt verstaan elke werkdag, van maandag tot vrijdag, van 7 tot 19 uur, volgens de variabele uurregeling die bij de FOD Financiën van kracht is. 2 november en 15 november worden door de FOD Financiën als feestdagen beschouwd. Er zijn ook verplichte "brugdagen"; die zullen ieder jaar worden meegedeeld.

Personeel en contactmodaliteiten

Het is aan de opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat:

- de verantwoordelijke van de aanneming op ieder ogenblik tijdens de volledige duur van de installatie bereikbaar is (via gsm en andere middelen).

De aanbestedende overheid behoudt zich ook het recht voor om te vragen een lijst op naam op te stellen van het personeel dat aanwezig is op de verschillende sites.

Alle personeelsleden die op de site aanwezig zijn, moeten gemakkelijk herkenbaar zijn, ofwel door het dragen van een uniform, ofwel door het dragen van een T-shirt of sweatshirt met de naam van het bedrijf van de opdrachtnemer erop.

Emploi des langues

Het door de opdrachtnemer aangeworven personeel moet zich kunnen uitdrukken in de officiële taal (talen) van de taalkundige regio waarin de interventie plaats vindt. Wat de opstelling van de helpdesk betreft, moet de aanbestedende dienst, afhankelijk van de herkomst (taalgebied) van de aanvraag, communiceren met een spreker die spreekt in de gewenste nationale taal (Frans of Nederlands).

7.3. Vertrouwelijkheid en bijzondere verbintenissen

De opdrachtnemer en zijn medewerkers zijn gebonden door een discretieplicht met betrekking tot de informatie waarvan zij weet krijgen bij de uitvoering van deze opdracht. Deze informatie

mag in geen geval worden meegedeeld aan derden zonder de schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid. De opdrachtnemer mag deze opdracht wel vermelden als referentie.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om, zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht, alle gegevens en informatie, van welke aard ook, die aan hem wordt meegedeeld of waarvan hij tijdens de uitvoering van zijn opdracht kennis neemt, vertrouwelijk te behandelen.

De dienstverlener garandeert dat zijn personeel en onderaannemers de vertrouwelijkheid van de gegevens respecteren. Hij zal zijn personeelsleden en die van zijn onderaannemers die rechtstreeks bij de opdracht betrokken zijn slechts die gegevens mededelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.

Alle inlichtingen die aan het personeel van de opdrachtnemer worden verstrekt, alle documenten die hem worden toevertrouwd en alle gesprekken waaraan hij deelneemt, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd.

7.4. Te respecteren ICT-normen en standaarden van de FOD Financiën

De uitvoeringsteams die de opdrachtnemer ter beschikking stelt van de FOD Financiën zullen de methodes en standaarden toepassen die door de FOD Financiën worden gespecificeerd of die met zijn akkoord worden gekozen. Die standaarden hebben minstens betrekking op:

- de technische normen voor software;
- het bijhouden van de documentatie,
- de programmeerregels (aanmaak, codestructuren, opmerkingen, afspraken inzake naamgeving, ontwikkelingsstandaarden conform de ICT fundamenteën, met inbegrip van de open standaarden, enz.);
- de beheerregels gedefinieerd door de beheerdiensten van de besturingsomgevingen;
- de procedures voor de basisgaranties.

Alle normen die worden gebruikt door de FOD Financiën staan in een verklarend document, beschikbaar op

[https://financien.belgium.be/nl/over de FOD/historiek modernisering/ict/ict fundamenteen](https://financien.belgium.be/nl/over_de_FOD/historiek_modernisering/ict/ict_fundamenteen).

Iedere verwijzing naar om het even welke standaard of methodologie in dit bestek is afhankelijk van de exacte beschrijving in het officiële document op die site.

Alleen het tactisch comité is binnen de FOD Financiën bevoegd om standaarden en methodologieën te wijzigen of toe te voegen. Als de opdrachtnemer een nieuwe standaard moet laten goedkeuren, zal hij dit moeten aanvragen bij het tactisch comité en zich volledig moeten onderwerpen aan de beslissing van het comité.

De inschrijver verbindt zich er uitdrukkelijk toe de huidige en toekomstige fundamenteën na te leven in het kader van de uitvoering van dit contract. Het niet naleven van deze essentiële regel van het bestek kan leiden tot de nietigheid van de offerte.

7.5. Technische middelen

De opdrachtnemer stelt zijn medewerkers al het nodige materiaal ter beschikking voor de uitvoering van hun opdracht (draagbare computer enz.). Het personeel van de opdrachtnemer

beschikt over een beperkte toegang tot het netwerk van de FOD Financiën en, indien nodig, over een e-mailadres. De FOD Financiën beschikt niet over parkeerplaatsen voor het personeel van de opdrachtnemer.

De FOD Financiën zal geen enkele aanpassing verrichten aan de werkposten van de personeelsleden van de opdrachtnemer om die beter te laten functioneren binnen de infrastructuur van de FOD Financiën. De opdrachtnemer mag in geen geval de infrastructuur van de FOD Financiën wijzigen, verstoren of overbelasten door de toevoeging van werkposten voor zijn personeel in deze infrastructuur, behalve voor wat rechtstreeks gekoppeld is aan de ontwikkeling van de betrokken toepassing.

De opdrachtnemer is geheel verantwoordelijk voor de bescherming van de bewuste werkposten tegen virussen en voor het beheer van deze posten. Hij geeft voorrang aan het gebruik van de tools die door de FOD Financiën ter beschikking worden gesteld. Ingeval andere softwareprogramma's zouden moeten worden gebruikt in het kader van het project, zal dat gebruik, na aanvaarding door de Stuurgroep, onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer vallen en zal de kostprijs van dat gebruik begrepen zijn in de prijs van de diensten.

Het personeel van de opdrachtnemer moet de interne procedures en de reglementen betreffende het gebruik van en de toegang tot de ter beschikking gestelde middelen naleven, en kan geen toevoeging of wijziging vragen voor wat betreft de werkomgeving van de aanbestedende overheid.

8. Facturering en betaling van de diensten

Per klant zal worden gefactureerd:

- 1) Na afloop van de oplevering van het systeem voor wachtrijbeheer op de 11 sites. De opdrachtnemer moet een gedetailleerd overzicht indienen, voor de betreffende sites per klant, van alle bestelbonnen in verband met de oorspronkelijke implementatie. De facturen worden opgesteld per bestelbon.

De betreffende sites per klant zijn:

Afdeling Logistiek Brussel

- Finance Tower (FINTO), Kruidtuinlaan 50 te 1000 Brussel

Afdeling Logistiek Wallonië

- rue de Fragnée 2 te 4000 Luik
- rue des Bourgeois 7 te 5000 Namen
- rue du Joncquois 116 te 7000 Bergen
- rue Jean Monnet 14 te 6000 Charleroi
- rue du clos des Seigneurs 2 te 6840 Neufchâteau

Afdeling Logistiek Vlaanderen

- Gaston Crommenlaan 6 te 9050 Gent
- Voorstraat 43 te 3500 Hasselt
- Koning Albert I-laan 1-5 te 8200 Brugge (Kamgebouw)
- Philipssite 3A te 3001 Leuven
- Italiëlei 4 te 2000 Antwerpen, AMCA

Belangrijk: Per klant wordt de oorspronkelijke programmering van de site besteld, gefactureerd en betaald ten belope van 1/3 van het forfaitair bedrag.

- 2) De facturatie van het onderhoud zal gebeuren op voorlegging van regelmatig en correct opgestelde jaarlijkse facturen voor de betreffende sites per klant.
- 3) Voor de latere bestellingen, na de oplevering van de leveringen en prestaties, per bestelbon.

De facturen dienen aan de btw te worden onderworpen, en te worden opgesteld op naam van:

<p>Federale Overheidsdienst FINANCIËN Dienst eenmalige facturatie Koning Albert II-laan 33, bus 788 - blok B22 1030 BRUSSEL</p>

De factuur kan ook in de vorm van een pdf-bestand worden gestuurd naar het volgende e-mailadres: bb.788@minfin.fed.be. Let wel : elk pdf-bestand mag maar één factuur bevatten. Bovendien kan slechts één zending gebeuren (m.a.w. de factuur wordt per post **OF** per e-mail in pdf-formaat verstuurd, niet de beide).

Op de facturen moet de volgende vermelding staan: "*Het verschuldigde bedrag moet worden gestort op rekeningnummer... op naam van... te ...* ." Het nummer van de bestelbon (4500XXXXXX) en eventueel het nummer van de overeenkomst (5XXXXXXX) moeten systematisch op elke factuur worden vermeld.

BELANGRIJK

De opdrachtnemer moet op de factuur duidelijk de prestaties vermelden die werden verricht. De niet correct en/of niet volledig uitgevoerde prestaties mogen niet gefactureerd worden.

De vereffeningsprocedure vindt plaats overeenkomstig het Reglement van de Rijkscomptabiliteit.

De aanbestedende overheid beschikt over een controletermijn van 30 dagen vanaf de datum van de beëindiging van de diensten, vastgesteld overeenkomstig de modaliteiten van de opdrachtdocumenten, om de formaliteiten betreffende de voorlopige oplevering te vervullen en aan de dienstverlener kennis te geven van het resultaat daarvan.

Het aan de dienstverlener verschuldigde bedrag moet worden betaald binnen de betalingstermijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de vervaldag van de verificatietermijn, op voorwaarde dat de facturen correct zijn opgesteld, alle bewijsstukken zijn bijgevoegd en ze naar het juiste facturatieadres zijn gestuurd.

Wanneer de opdrachtdocumenten niet voorzien in een afzonderlijke schuldvordering, geldt de factuur als schuldvordering.

De factuur dient te worden opgesteld in euro.

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

In geval van een 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. Als die regel niet kan worden gevolgd, 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.

9. Bijzondere verbintenissen voor de dienstverlener

9.1. Vertrouwelijkheid en bijzondere verbintenissen in verband met de ontvangen informatie

Alle resultaten en verslagen die worden opgesteld door de opdrachtnemer tijdens de uitvoering van deze opdracht zijn eigendom van de aanbestedende overheid en mogen niet worden gepubliceerd of meegedeeld aan derden, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid.

De uitvoerder van de diensten en zijn medewerkers zijn gehouden aan het beroepsgeheim inzake de informatie die zij zouden hebben verkregen tijdens de uitvoering van deze opdracht. Die informatie mag in geen geval zonder schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid worden meegedeeld aan derden. Alle inlichtingen die aan het personeel van de opdrachtnemer worden verstrekt in het kader van de opdracht, alle documenten die hem worden toevertrouwd, alle vergaderingen waaraan hij deelneemt, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd.

De informatie waarover het gaat:

- kan worden opgeslagen op eender welk type van informatiedrager, zoals papier, een film, een magneetband, een schijf, een diskette, een geïntegreerde montage enz.
- kan mondeling worden meegedeeld aan de opdrachtnemer, door middel van een demonstratie en/of de overdracht van een informatiedrager met de bedoelde informatie, of kan ter kennis van de opdrachtnemer worden gebracht naar aanleiding van de uitvoering van deze opdracht of van een door de FOD Financiën in het kader van deze opdracht toevertrouwde taak
- kan geheel of gedeeltelijk bestaan uit, bijvoorbeeld, studies, handleidingen, ontwerpplannen, fabricageplannen, technische beschrijvingen, detailplannen, functionele specificaties, procedures, computerprogramma's, uitvoerbare codes, berekeningen enz.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om, zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht, alle vertrouwelijke informatie, van welke aard ook, die aan hem wordt meegedeeld of waarvan hij tijdens de uitvoering van zijn opdracht kennis neemt, vertrouwelijk te behandelen.

De opdrachtnemer staat borg voor de eerbiediging van de vertrouwelijkheid van deze gegevens door zijn personeel en zijn onderaannemers. 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 de onderaannemers die rechtstreeks bij de opdracht betrokken zijn enkel die gegevens bekendmaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun taak in het kader van deze opdracht.

De hierboven genoemde verplichtingen zijn niet van toepassing op informatie van de FOD Financiën:

- waarvan de opdrachtnemer op een voor de FOD Financiën aanvaardbare wijze kan aantonen dat ze reeds in zijn bezit was op het moment dat ze hem voor de eerste keer door de FOD Financiën werd meegedeeld;
- die, op het moment dat ze bekend was bij de FOD Financiën, reeds openbaar was;
- die, nadat ze gekend was door de FOD Financiën, openbaar werd gemaakt, maar niet door toedoen van de opdrachtnemer; of
- die de opdrachtnemer van een derde heeft verkregen die te goeder trouw beschikte over de informatie van de FOD Financiën en die gemachtigd was om deze aan de opdrachtnemer mee te delen.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe:

- om informatie van de FOD Financiën niet geheel of gedeeltelijk te kopiëren, indien deze zich op een drager bevindt die door de FOD Financiën ter beschikking is gesteld;
- om, anderzijds, informatie van de FOD Financiën niet geheel of gedeeltelijk vast te leggen op een informatiedrager, behalve voor de uitvoering van taken die de FOD Financiën hem oplegt en uitsluitend voor zover dat strikt noodzakelijk blijkt.

Alle informatie die door de FOD Financiën aan de opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld, en elke informatiedrager met informatie van de FOD Financiën die door de FOD Financiën ter beschikking wordt gesteld van de opdrachtnemer, blijft integraal eigendom van de FOD Financiën. Zelfs al heeft de opdrachtnemer deze informatie of een deel ervan gekopieerd of vastgelegd, dan nog blijft ze integraal eigendom van de FOD Financiën.

De FOD Financiën heeft het recht om, op elk moment, aan de opdrachtnemer te vragen om alle of een deel van de informatiedragers waarop de opdrachtnemer de informatie van de FOD Financiën heeft opgeslagen, terug te bezorgen. De opdrachtnemer verbindt zich ertoe de gevraagde dragers onmiddellijk terug te bezorgen zonder ze te kopiëren.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om bij het verstrijken van de uitvoering van de opdracht onverwijld aan de FOD Financiën alle informatiedragers te bezorgen die informatie bevatten over de FOD Financiën en die aan de opdrachtnemer werden toevertrouwd met het oog op de uitvoering van de opdracht, voor zover die informatiedragers niet eerder werden terugbezorgd aan de FOD Financiën.

De opdrachtnemer dient van zijn eigen dragers alle kopieën van informatie te wissen die in het kader van zijn opdracht nutteloos zijn geworden.

Alle informatie van de FOD Financiën blijft eigendom van de FOD Financiën.

Door informatie ter beschikking te stellen, verleent de FOD Financiën aan de opdrachtnemer geen enkel licentierecht, noch uitdrukkelijk noch stilzwijgend, op patenten, auteursrechten of andere intellectuele rechten.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om de informatie van de FOD Financiën niet industrieel toe te passen of te gebruiken voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van deze opdracht of voor een taak die hem door de FOD Financiën in het kader van deze opdracht werd opgelegd.

De opdrachtnemer en zijn eventuele onderaannemers verbinden zich er eveneens toe om zo snel mogelijk alle lacunes of risico's te melden die de veiligheid of de vertrouwelijkheid in het gedrang zouden kunnen brengen.

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

9.2 Eigendom

De studies, architecturen en ontwikkelingen die eventueel tot stand worden gebracht door de personeelsleden van de opdrachtnemer, en de bijbehorende documentatie, en in het algemeen elk document dat rechtstreeks of onrechtstreeks tijdens de uitvoering van dit contract wordt opgemaakt door de personeelsleden van de opdrachtnemer, alsook de daarmee verbonden intellectuele-eigendomsrechten, worden, op het moment van hun ontstaan, eigendom van de FOD Financiën.

Het personeel van de opdrachtnemer mag geen documenten meenemen die eigendom zijn van de FOD Financiën, behalve als dat nodig is voor de uitvoering van zijn taak, inzonderheid bij verplaatsingen tussen de verschillende vestigingen van de FOD Financiën.

9.3. Overdraagbaarheid

De opdrachtnemer zal aan een door de FOD Financiën erkende derde partij of aan de FOD Financiën alle noodzakelijke informatie geven zodat de FOD Financiën alle handelingen kan uitvoeren die nodig zijn voor de goede werking of de evolutie van de oplossing of deze door een derde partij kan laten uitvoeren indien de opdrachtnemer of een van zijn onderaannemers in gebreke blijft (stopzetting van activiteiten of verbreking van het contract).

Aan het einde van het contract, ongeacht door het verstrijken of de verbreking ervan, zal de opdrachtnemer zijn medewerking verlenen aan de FOD Financiën, zodat de FOD Financiën of een derde partij de prestaties die in het kader van dit contract worden uitgevoerd zonder problemen kan voortzetten.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe vanaf het begin van de overdraagbaarheidsperiode alle nodige elementen voor de productie van de informatica en alle documenten die toebehoren aan de FOD Financiën terug te bezorgen aan de FOD Financiën. De methodes en de procedures die tijdens de prestaties worden ingevoerd, zijn eigendom van de FOD Financiën.

Daarom zal de opdrachtnemer, bij verbreking, aan de FOD Financiën een overgangsplan voorleggen dat uitvoerig de bepalingen en voorwaarden weergeeft in verband met de taken die dienen te worden uitgevoerd om de informatie te verstrekken die nodig is om een goede overgang te garanderen, met daarbij een tijdschema van die taken.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om dit overgangsplan te laten opstellen door medewerkers die deel uitmaken van het team dat met dit contract is belast, zonder meerprijs voor de FOD Financiën.

De FOD Financiën is de enige intellectuele eigenaar van de oplossingen die in het kader van dit project worden ontwikkeld.

Alle verrichtingen in verband met de overdraagbaarheid zijn ten laste van de opdrachtnemer. Die omvatten inzonderheid:

- de terbeschikkingstelling van alle procedures die nodig zijn voor het beheer van het geleverde systeem;
- de terbeschikkingstelling van synthesesdocumenten, balansen en andere verslagen van vergaderingen, die het follow-updossier vormen;
- de opleiding en de informatie van de vertegenwoordigers van de nieuwe leverancier;
- de gegevensoverdracht.

10. Geschillen

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

De aanbestedende overheid is in geen geval aansprakelijk voor schade aan personen of goederen die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van de activiteiten die nodig zijn voor de uitvoering van deze opdracht. De dienstverlener vrijwaart de aanbestedende overheid tegen elke eis tot schadevergoeding van derden in dit verband.

11. Boetes en straffen

In toepassing van artikel 9, § 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 154 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 betreffende de boetes omwille van het bijzonder belang dat de FOD Financiën hecht aan de naleving van de geplande termijnen voor de implementatie van het systeem voor wachtrijbeheer dat wordt beschouwd als een essentieel element voor de beveiliging van de gebouwen en de werking van de diensten van de FOD Financiën (kwaliteit van de dienstverlening).

11.1. Boete voor laattijdige uitvoering

Een boete zal van rechtswege worden toegepast in geval de opdrachtnemer de termijnen overschrijdt die vooraf door de aanbestedende overheid werden vastgelegd in dit bestek:

- 250 EUR per werkdag vertraging in het geval van overschrijding van de levertijd van maximum 6 maand voor het geheel van de 11 sites.
- 250 EUR per werkdag in geval van overschrijding van de levertijd van maximum 2 maand voor de prioritaire sites Brussel en Antwerpen.
- 125 EUR per werkdag in geval van overschrijding van de levertijd van maximum 6 maand voorzien voor de bestellingen volgend op de initiële uitvoering, ingaand op de datum van verzending van de bestelbon.
- 125 EUR per uur vertraging in geval van overschrijding van de tijd tot normale toestand met 4 uren (blokkerend incident – type 1), 2 werkdagen (blokkerend incident type 2) en per dag vertraging in geval van overschrijding van de tijd tot normale toestand van 5 werkdagen (niet blokkerend incident – type 2) en 10 werkdagen (niet blokkerend incident – type 4) voorzien in het luik “maintenance” van het lastenboek.

BELANGRIJK

De boetes voor vertragingen worden bepaald bij wijze van forfaitaire schadevergoeding voor een vertraging in de uitvoering van de opdracht. Ze staan los van de hieronder bepaalde straffen. Ze zijn verschuldigd, zonder ingebrekestelling, door het verstrijken van de termijn, zonder tussenkomst van een proces-verbaal, en worden van rechtswege toegepast voor al de kalenderdagen vertraging.

11.2. Straffen

Elke niet-uitgevoerde dienst in het kader van de voorgestelde offerte geeft aanleiding tot de toepassing van een forfaitaire straf van **250 EUR**.

11.3. Niet-betaling van de niet-uitgevoerde prestaties

Wat de niet-betaling van niet-uitgevoerde prestaties betreft: naast het opleggen van straffen en boetes zal de aanbestedende overheid ook niet-geleverde prestaties niet betalen. Het personeel is verplicht om zijn aanwezigheid te registreren en te laten controleren volgens de normen en middelen die worden opgelegd door de aanbestedende overheid.

11.4. Verrekening van de boetes en straffen

Wat de verrekening van de boetes en de straffen betreft, worden het bedrag van de boetes en de straffen, evenals het bedrag van de schade, uitgaven of kosten die voortvloeien uit of moeten voortvloeien uit de ambtshalve toepassing van maatregelen, op de eerste plaats afgetrokken van de bedragen die om welke reden dan ook (facturen) verschuldigd zijn aan de opdrachtnemer, en daarna van de borgtocht.

E. TECHNISCHE VOORSCHRIFTEN

1. Specifieke context van huidige opdracht:

De FOD Financiën wil de gebouwen die worden gebruikt door zijn diensten uitrusten met één enkel systeem voor het beheer van wachtrijen, dat een systeem voor afsprakenbeheer omvat.

Zo moet het voorgestelde systeem zich kunnen aanpassen aan de verschillende configuraties van de sites (soort diensten, architectuur, organisatie van het onthaal, aantal wachtrijen) en aan een aantal gebruikers per site dat kan variëren van 1 tot +/- 100 gebruikers. De voorgestelde producten moeten zich onderling kunnen integreren en elkaar aanvullen zodat een samenhangende benadering van de begeleiding van de belastingplichtige/klant binnen de verschillende diensten verzekerd is.

De architectuur van het systeem is gepland in piramidevorm: elke site moet onafhankelijk worden geconfigureerd, en onafhankelijk functioneren, maar een gebruiker die over beheerdersrechten beschikt moet, vanaf één werkpost, in reële tijd de gegevens kunnen raadplegen van elke site, statistieken kunnen opmaken of, indien nodig, de organisatie van het onthaal kunnen programmeren vanop afstand (mededelingen op de schermen, aanmeldzuilen, bureauterminals, tickets, redenen voor het bezoek enz.).

De configuratie van een specifieke site zal zijn afgeleid van één enkele configuratie die wordt gekozen voor de hele FOD Financiën. De configuratie van de programmering van een site hangt immers af van het specifieke karakter ervan: organisatie van het gebouw, van de wachtrijen, aantal en soorten diensten die in het gebouw aanwezig zijn, aantal loketten, behandelde materie, gebruikte talen, ligging en configuratie van de wachtruimtes. In elk geval wordt op centraal niveau gekozen voor een unieke en maximalistische structuur (die alle mogelijke redenen voor bezoek en alle mogelijke wachtrijen omvat) die, in zijn geheel of gedeeltelijk, wordt geïmplementeerd op het lokale niveau.

Sites	Aantal wachtrijen (raming)	Maximumaantal loketten (raming)
Finance Tower (FINTO), Kruidtuinlaan 50 te 1000 Brussel	18*2 (tweetalig)	78
Rue de Fragnée 2 te 4000 Luik	18	57
Rue des Bourgeois 7 te 5000 Namen	18	24
Rue du Joncquois 116 te 7000 Bergen	18	34
Rue Jean Monnet 14 te 6000 Charleroi	18	52
Rue du clos des Seigneurs 2 te 6840 Neufchâteau	5	13

Gaston Crommenlaan 6 te 9050 Gent	18	35
Voorstraat 43 te 3500 Hasselt	18	26
Koning Albert I-laan 1-5 te 8200 Brugge (Kamgebouw)	18	29
Philipssite 3A te 3001 Leuven	18	28
Italiëlei 4 te 2000 Antwerpen, AMCA	18	55

1.1. Uit te rusten sites

De FOD Financiën wil in eerste fase zijn 11 hoofdgebouwen hiermee uitrusten, dit zijn:

- Finance Tower (FINTO), Kruidtuinlaan 50 te 1000 Brussel
- rue de Fragnée 2 te 4000 Luik
- rue des Bourgeois 7 te 5000 Namen
- rue du Joncquois 116 te 7000 Bergen
- rue Jean Monnet 14 te 6000 Charleroi
- rue du clos des Seigneurs 2 te 6840 Neufchâteau
- Gaston Crommenlaan 6 te 9050 Gent
- Voorstraat 43 te 3500 Hasselt
- Koning Albert I-laan 1-5 te 8200 Brugge (Kamgebouw)
- Philipssite 3A te 3001 Leuven
- Italiëlei 4 te 2000 Antwerpen, AMCA

Die sites vertegenwoordigen in totaal een potentieel van ongeveer 450 gebruikers binnen de FOD Financiën. De uitrusting van andere sites, van kleinere omvang, kan echter worden overwogen. Dit aantal kan dus evolueren en hangt af van de organisatie van de FOD Financiën.

1.2. Functionaliteiten

Beheer van de wachtrijen (zonder afspraak)

Hieronder wordt een voorbeeld getoond van de weg die een klant (zonder afspraak) aflegt binnen de gebouwen van de FOD Financiën.

De bezoeker meldt zich aan:

Ofwel in de hoofdhal van het gebouw waar hij een ticketverdelers/of aanmeldzuil op voet met aanraakscherm aantreft waar hij zelf op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke manier kan opgeven voor welke dienst hij komt. De bezoeker moet hiertoe zijn identiteitskaart in het systeem invoeren zodat die gegevens (rijksregisternummer, naam, voornamen) worden opgeslagen in het systeem. De verdeler reikt een ticket uit.

Ofwel aan de onthaalbalie, waar de bediende de bezoeker een ticket geeft op basis van het doel van zijn bezoek, nadat hij zijn identiteitskaart heeft geregistreerd in het systeem. De bediende gebruikt hiervoor ofwel een bureauterminal (kleine terminal), die over hetzelfde

aantal keuzemogelijkheden beschikt als de grote aanmeldzuil in de hoofdhal, ofwel een computer die hem toegang biedt tot het softwareprogramma voor wachtrijbeheer, uitgerust met een kaartlezer en een ticketprinter. Het gebruik van een terminal of een printer wordt overgelaten aan de keuze van de aanbestedende overheid. Bij gebrek aan een Belgische identiteitskaart moet de loketbediende handmatig rechtstreeks in het systeem een identificatienummer (paspoortnummer, tijdelijke identiteitsbewijs, nationaal nummer, enz.) kunnen registreren

De bezoeker gaat vervolgens met zijn ticket naar de wachtzaal, waar zijn nummer wordt opgeroepen op een videoscherm. Indien nodig vermeldt het ticket een aantal gegevens om hem naar de wachtzaal te leiden. Het scherm geeft aan naar welk nummer van loket hij moet gaan.

Na zijn bezoek ontvangt de bezoeker een mail waarin hem wordt gevraagd een tevredenheidsenquête over het onthaal en de verleende dienst in te vullen.

Het voorgestelde systeem is "intelligent", dat wil zeggen dat het in staat moet zijn om de wachttijd van de bezoekers in reële tijd zo kort mogelijk te houden: het systeem registreert het aankomstuur van elke bezoeker en de reden van het bezoek en stuurt, afhankelijk van die informatie, de bezoeker naar het eerste beschikbare bevoegde loket. Het systeem moet ook de systeembeheerder de mogelijkheid bieden om bepaalde redenen voor bezoek voorrang te geven op andere (bepaling van een strategie verbonden aan de redenen van een bezoek en de wachttijd).

De loketten zijn niet aan een vaste dienst of vaste bevoegdheid toegewezen: elke loketbediende moet zich kunnen installeren op eender welke werkpost en inloggen op het systeem.

Elke loketbediende moet, wanneer hij inlogt op het systeem, kunnen opgeven welke materie(s) hij behandelt en aan welk loketnummer hij zich installeert. Op die manier wordt de belastingbetaler altijd zo snel mogelijk geholpen door de bevoegde medewerker.

De loketbediende zal over een oproepvenster beschikken zodat hij de bezoekers kan roepen (zie technische voorschriften). Hij moet over een scherm beschikken waarop in reële tijd de toestand van de wachtrijen wordt weergegeven.

Na het bezoek moet de loketbediende in staat zijn om een samenvatting van de redenen van het bezoek van de belastingplichtige te maken, door redenen te kiezen uit een vooraf bepaalde lijst in het systeem, voor statistische doeleinden.

Het systeem maakt een gecentraliseerd beheer van de onthaalprocedure voor belastingbetalers mogelijk. Zo moet een teamhoofd een zicht hebben op alle loketten en wachtrijen, in reële tijd. Op die manier kan het teamhoofd onthaalstrategieën bepalen, door te verduidelijken welke materies elk van de bedienden moet behandelen, eventueel door materies prioriteit te geven, te bepalen wat de maximale wachtnormen zijn die niet mogen worden overschreden en, indien nodig, bepaalde loketten te versterken.

Het systeem zal beschikken over een krachtige tool voor statistische analyse om een beter inzicht te krijgen in de werkelijkheid op het terrein en indien nodig het onthaal- en personeelsbeheer te verbeteren. De statistieken zijn exporteerbaar in de vorm van rapporten en/of spreadsheets.

Beheer van de afspraken

De FOD Financiën wil zijn front offices hetzij uitsluitend hetzij gedeeltelijk laten werken op afspraak. Daarom wil de FOD dat het hierboven beschreven systeem voor wachtrijbeheer een module voor afsprakenbeheer omvat, waarvan de werking hieronder wordt beschreven.

De belastingplichtige/klant heeft drie mogelijkheden om een afspraak te maken:

- ofwel logt hij in op de website van de FOD Financiën (online dienst) (zelfbediening), beschikbaar 24/24, 7/7;
- ofwel contacteert hij een callcenter om een afspraak te maken;
- ofwel gaat hij naar de onthaalbalie in het gebouw om een afspraak te maken.

De functionaliteiten om een afspraak te maken zijn vrijwel dezelfde via de zelfbediening (online), via het callcenter of via de onthaalmedewerker:

- De gewenste site voor de afspraak kiezen;
- De gewenste materie(s) voor de afspraak kiezen (indien nodig, door middel van pull-down submenu's);
 - o Afhankelijk van de gekozen materie, moet het systeem het volgende kunnen opgeven:
 - de geraamde duur van het gesprek;
 - de soorten documenten die nodig zijn voor het gesprek;
 - de mogelijke alternatieven voor een gesprek: indien nodig moet de belastingplichtige kunnen worden doorverwezen naar andere portaalsites waar hij de gewenste informatie kan vinden, of de formaliteiten vervullen op een andere online dienst.
- De gewenste taal voor de afspraak kiezen (indien beschikbaar);
- De gewenste datum en uur voor de afspraak kiezen (op basis van de beschikbare tijdsperiodes in reële tijd): het systeem stelt automatisch de eerste mogelijke datum voor, die de bezoeker kan aanvaarden of aanpassen aan zijn wensen;
- Opmerkingen en inlichtingen over de reden van het bezoek, gekozen uit een vooraf bepaalde lijst in het systeem;
- Vrij veld voor opmerkingen in verband met het te behandelen dossier (beperkt tot 300 tekens);
- De klant moet voor verschillende redenen of verschillende dossiers een afspraak kunnen maken. In dat geval moet het systeem langere tijdsperiodes inplannen (afhankelijk van het aantal dossiers) (zie ook punt 2.4.1. Loketbediende);
- Contactgegevens van de persoon die de afspraak heeft gemaakt, met minstens: naam, voornamen, rijksregisternummer (in voorkomend geval), gsm (telefoon) en mail. Een aantal van die gegevens (naam, voornamen, rijksregisternummer) moeten automatisch worden ingevuld indien een Belgische identiteitskaart wordt ingevoerd. Bij gebrek aan een Belgische identiteitskaart moet de bezoeker direct in het systeem een identificatienummer (paspoortnummer, tijdelijke identiteitsbewijs, nationaal nummer, enz.) kunnen registreren.
- De bezoeker moet een al gemaakte afspraak kunnen terugvinden en annuleren of verplaatsen (toegang beperkt tot de afspraken die hij zelf heeft gemaakt). De onthaal- of callcenter medewerker of de verantwoordelijke van de front office moet een afspraak kunnen terugvinden en annuleren of verplaatsen (toegang tot alle geplande afspraken).

Nadat de afspraak werd gemaakt, ontvangt de bezoeker per mail of sms een bevestiging van de afspraak. In die bevestiging wordt hij herinnerd aan de documenten die hij moet meebrengen voor de afspraak. Ook de toegangsmodaliteiten tot het gebouw staan in de mail of sms.

Hetzelfde geldt indien een afspraak wordt verplaatst of geannuleerd (door de bezoeker of door een ambtenaar).

Het systeem kan zo worden geconfigureerd dat de bezoeker 48 uur (instelbare termijn) voor de afspraak een bevestiging van zijn afspraak ontvangt, via mail of sms, met diezelfde informatie.

Het systeem voor afsprakenbeheer moet beveiligd zijn tegen geautomatiseerd of kwaadwillig coderen (bijvoorbeeld indien eenzelfde gebruiker verschillende afspraken maakt voor dezelfde reden op verschillende tijdstippen).

Op de dag van de afspraak meldt de bezoeker zich aan in het gebouw, met zijn identiteitskaart bij zich:

- ofwel meldt hij zich zelf aan via de aanmeldzuil: hij steekt zijn identiteitskaart in en het toestel reikt een genummerd ticket uit. Indien de bezoeker geen identiteitskaart heeft, moet hij zijn afspraak kunnen terugvinden in het systeem op basis van zijn naam. Bij gebrek aan een Belgische identiteitskaart moet de loketbediende het geregistreerd identificatienummer (paspoortnummer, tijdelijke identiteitsbewijs, nationaal nummer, enz.) kunnen terugvinden;
- ofwel meldt hij zich aan het onthaal, waar de medewerker zijn identiteitskaart invoert en hem een genummerd ticket overhandigt. Indien de bezoeker geen identiteitskaart heeft, moet de onthaalmedewerker zijn afspraak kunnen terugvinden in het systeem op basis van de naam van de bezoeker.

De bezoeker gaat vervolgens met zijn ticket naar de wachtzaal, waar zijn nummer wordt opgeroepen op een videoscherm. Indien nodig vermeldt het ticket een aantal gegevens om hem naar de wachtzaal te leiden. Het scherm geeft aan naar welk nummer van loket hij moet gaan.

Na zijn bezoek ontvangt de bezoeker een mail waarin hem wordt gevraagd een tevredenheidsenquête over het onthaal en de verleende dienst in te vullen.

Het systeem is perfect geïntegreerd met het hiervoor beschreven ticketing systeem: het moet mogelijk zijn om de wachtrijen op afspraak te beheren samen met de wachtrijen zonder afspraak.

De functionaliteiten en technische specificaties van de ticketing zijn op elk punt gelijkaardig: schermen, terminals, oproepvensters, statistieken, ...

De beheerder van de planning (verantwoordelijke van de front office, teamhoofd), moet beschikken over alle beheertools zodat hij de bezetting van de loketten kan plannen:

- Hij wordt op de hoogte gebracht van de afspraken, hetzij automatisch hetzij door de reserveringen te raadplegen in reële tijd. Het automatisch waarschuwen moet een programmeerbare functie zijn die al dan niet geactiveerd kan worden;
- Hij moet strategieën kunnen bepalen om de tijdsperiodes voor afspraken te vullen: volgens de beschikbare ambtenaren (bevoegdheden), volgens de onthaalstrategie,

volgens de mogelijkheid om al dan niet een bijkomend loket te openen, volgens de geraamde duur voor het gesprek per soort materie (duur van de afspraak), volgens de maximale wachttijd enz. Het programma is een krachtig instrument om een planning op te maken voor het personeel.

- Hij moet een overzicht in reële tijd hebben van de bezetting van de verschillende loketten, van de wachtrijen, en beschikken over waarschuwingen indien het gesprek langer duurt dan de norm.
- Het moet mogelijk zijn om automatisch een dagelijkse planning van de afspraken van die dag te genereren, per loket.

Facultatieve optie:

De inschrijver is vrij om, in optie, een prijs in te dienen voor een toepassing voor mobiele telefoon (smartphone), beschikbaar voor de gebruikers (klanten en medewerkers) van de FOD Financiën. Die mobiele toepassing moet compatibel zijn met de verschillende mobiele besturingssystemen op de markt: IOS, Android en Windows.

De mobiele toepassing moet, minstens, over volgende functies beschikken:

- Keuze van de site;
- Informatie over de site (toegankelijkheid, openingsuren, diensten toegankelijk voor het publiek);
- Raadpleging van de wachtrijen (nummers van de behandelde tickets en de wachttijden in reële tijd);
- Mogelijkheid om vanop afstand een ticket te nemen (optie die al dan niet kan worden geactiveerd door de FOD Financiën);
- Mogelijkheid om een afspraak te maken vanop afstand (optie die al dan niet kan worden geactiveerd door de FOD Financiën) (de afspraakmodule moet dezelfde opties bieden voor het maken van een afspraak als deze die hierboven werden beschreven).

De toepassing is beschikbaar als gratis download. De ingediende prijs is forfaitair, dat wil zeggen dat de FOD Financiën het recht koopt om de mobiele toepassing ter beschikking te stellen van de gebruikers, ongeacht het aantal gebruikers of het aantal keer dat de toepassing wordt gedownload. Dit recht wordt definitief verworven door de FOD Financiën.

De inschrijver geeft in haar inschrijving de geplande prijzen aan om de toepassing gedurende de gehele duur van het contract mogelijk te maken (bijwerking en onderhoud van de toepassing).

2. Programma (software)

2.1. Technologie:

Rekening houdend met de voordelen van weboplossingen, wordt gevraagd om de oplossing voor het onthaalbeheer volledig te baseren op webtechnologie, meer bepaald om de kern van de oplossing en de rest van het programma te ontwikkelen op basis van die technologie. Zo moet men, via een wachtwoord, toegang kunnen hebben tot de toepassing vanaf eender welke computer op het net.

Het beheer van de gebruikers en wachtwoorden zal compatibel worden gemaakt met de LDAP/IAM-directory van de FOD Financiën.

De software moet zich kunnen integreren in de verschillende softwareprogramma's voor CRM (Customer Relationship Management) die er op de markt zijn. Ook moet ze compatibel zijn met Office 365.

Integratie CRM: De relevante informatie van het ticket en afsprakenbeheer moeten consulteerbaar zijn in het globale CRM systeem op een manier dat de gebruiker identificeerbaar is gedurende de verschillende stappen van dienstprestatie.

Voorbeeld van relevante informatie (verschillend naargelang het gaat om de ticketmodule of afsprakenmodule) :

- Aard afspraak : thema, materie,..
- Gebruikersgegevens
- Gegevens ambtenaar belast met opvolging

Veriste : het systeem moet zodanig geconfigureerd zijn dat een extractie van gegevens door het CRM systeem mogelijk is (in real time of batchverwerking)

Het platform om een afspraak te maken moet volledig kunnen worden geïntegreerd in de website van de FOD Financiën.

2.2. Talen:

De verschillende schermen van het programma (zowel voor de gebruiker als voor de klant) moeten verplicht beschikbaar zijn in de drie landstalen (Nederlands, Frans en Duits). Ook de documentatie moet beschikbaar zijn in die drie talen.

Het moet mogelijk zijn om de zelfbedieningsschermen te configureren in andere talen (bijvoorbeeld Engels) om te voldoen aan de behoeften van de klanten.

2.3. Licenties en gebruikersprofielen

De inschrijver geeft een prijs op per gebruikslicentie. Die prijs zal dienen om bijkomende licenties toe te voegen. Die licenties worden niet op naam toegekend aan de ambtenaren. Met de aankoop van die licenties verwerft de FOD Financiën een verbindingscapaciteit voor verschillende occasionele of terugkerende gebruikers tegelijk (floating licences).

De licenties worden definitief verworven door de FOD Financiën, zonder dat in een abonnementssysteem is voorzien.

De gebruikersprofielen zullen eenvoudig te definiëren zijn in het systeem, door de vertegenwoordigers van de FOD Financiën. Er zullen 4 profielen zijn:

- Loketbediende: heeft toegang tot de functies oproepen van klanten en tot de wachttijden van zijn eigen wachtrij.
- Beheerder front office: heeft toegang tot alle wachtrijen en tot het beheer van oproepstrategieën, tot de module voor het beheren van afspraken en ook tot de statistieken/reporting.
- Onthaalmedewerker: heeft toegang tot het selectiescherm of tot de afsprakenmodule om tickets te kunnen afdrukken (via een aangesloten printer).
- Beheerder/programmeur: heeft toegang tot de verschillende technische configuraties: definiëren en beheren van gebruikersprofielen, statistieken/reporting,

oproepstrategieën, programmering van de organisatie van het systeem, van de weergave op aanmeldzuilen, bureauterminals en schermen, van de elementen die op het ticket moeten worden afgedrukt, de redenen voor het bezoek enz.

Het tarief van die licenties mag gedifferentieerd zijn volgens gebruikersprofiel en geboden toegang tot de verschillende softwaremodules (zie prijsinventaris).

2.4. De kern van het programma (ticketing, afspraken en beheer van wachtrijen):

2.4.1 Onthaalmedewerker

Het programma moet de onthaalmedewerker het volgende toelaten:

- De wachtrij kiezen volgens de reden van het bezoek van de klant en, in voorkomend geval, de gewenste taal (Nederlands/Frans/Duits)
- De gegevens van een identiteitskaart opslaan
- Een ticket afdrukken

De functies van het programma van de onthaalmedewerker zijn minstens identiek aan die op de aanmeldzuilen.

De onthaal- of callcenter medewerker moet de afspraken kunnen registreren op dezelfde manier als de bezoeker dit zelf zou kunnen. Bovendien moet hij gemaakte afspraken kunnen terugvinden en annuleren of verplaatsen.

2.4.2. Loketbediende

Het programma moet de loketbediende minstens het volgende toelaten:

- Het totaal aantal wachtende klanten zien voor de materies die worden behandeld door de loketbediende;
- De volgende klant roepen;
- Informatie over die klant krijgen (uur waarop hij een ticket heeft genomen, wachttijd, nummer, informatie in verband met de identiteitskaart enz.);
- De klant sneller oproepen indien die al is aangekomen (tijdswinst);
- De persoon een tweede of derde keer oproepen;
- Herinneren aan een al ontvangen nummer dat zich om een derde reden moet aanmelden;
- Opgeven dat de klant niet gekomen is en dat dit nummer wordt geschrapt;
- Een klant die voordien als afwezig werd opgegeven, opnieuw oproepen;
- De wachtrijen van de verschillende diensten weergeven;
- Een alarm doen afgaan: veiligheidsalarm, vraag om hulp, diverse;
- Een klant kiezen in de wachtrij;
- Een reden van het bezoek bevestigen;
- Een nieuw dossier aanmaken indien de klant voor verschillende personen komt;
- Een klant zonder ticket te woord staan.
- De klant doorverwijzen naar een andere dienst met hetzelfde ticket zonder dat hij voor die tweede dienst opnieuw achteraan de wachtrij moet gaan staan (er wordt rekening gehouden met het uur waarop de klant zijn ticket heeft genomen en de klant wordt afhankelijk daarvan in de wachtrij geplaatst);

- Een opmerking invoeren indien men de klant doorverwijst (bedoeld voor de volgende loketbediende);
- Het gesprek afsluiten;
- De redenen van het bezoek van klanten registreren zodat statistieken kunnen worden gemaakt;
- Een opzoeking doen op al behandelde klanten/tickets.

2.4.3. Verantwoordelijke van de front office

De verantwoordelijke van de front office moet, minstens, toegang hebben tot de volgende functies:

- Een programma van het type "bekijken" zal toelaten om in reële tijd de goede werking te zien van de organisatie, van het systeem en van de werkposten. Het zal ook toelaten om verschillende waarschuwingen te ontvangen;
- Een programma met prioriteiten, om te beschikken over een prioriteitensysteem bij de toekenning van bevoegdheden aan de werkposten. Het zal toelaten om indien nodig versterking voor het personeel te roepen;
- Een programma van het type "redenen voor het bezoek", dat toelaat om de redenen van het bezoek van de klanten te registreren en die te verwerken in statistieken (minstens 20 redenen)
- Een programma van het type "overdracht" dat toelaat om een klant die al is ontvangen over te dragen aan een andere dienst.
- Het programma moet toegankelijk zijn vanaf de pc van de verantwoordelijke maar ook vanaf de pc van elke bevoegde persoon die op het netwerk zit.
- Een programma van het type "statistieken" (zie beschrijving hieronder).

De verantwoordelijke van de front office moet, tijdens zijn eigen sessie, gemakkelijk kunnen overschakelen tussen het profiel "verantwoordelijke" en het profiel "loketbediende".

Beheer van de afspraken

De verantwoordelijke van de front office moet toegang kunnen hebben tot het afsprakensysteem om de verschillende loketten te kunnen beheren. Dit omvat minimum het volgende:

- Hij wordt op de hoogte gebracht van de afspraken, hetzij automatisch hetzij door de reserveringen te raadplegen in reële tijd.
- Hij moet strategieën kunnen bepalen om de tijdsperiodes voor afspraken te vullen: volgens de beschikbare ambtenaren (bevoegdheden), volgens de onthaalstrategie, volgens de mogelijkheid om al dan niet een bijkomend loket te openen, volgens de geraamde duur voor het gesprek per soort materie (duur van de afspraak), volgens de maximale wachttijd enz. Het programma is een krachtig instrument om een planning op te maken voor het personeel.
- Hij moet een overzicht in reële tijd hebben van de bezetting van de verschillende loketten, van de wachtrijen, en beschikken over waarschuwingen indien het gesprek langer duurt dan de norm.
- Het moet mogelijk zijn om automatisch een dagelijkse planning van de afspraken van die dag te genereren, per loket.

Dit houdt in dat:

- Het diensthoofd in het programma moet kunnen opgeven wat de beschikbare capaciteit is voor het maken van afspraken (afhankelijk van de tijdsperiode, de beschikbaarheid van de profielen/bevoegdheden)
- Het diensthoofd moet, per reden van bezoek, kunnen opgeven wat de geraamde gemiddelde duur van een gesprek is. Die parameters moeten periodiek kunnen worden gewijzigd. Het systeem moet rekening houden met het feit dat een bezoek verschillende redenen kan hebben: in dat geval moet de gespreksduur opnieuw worden berekend volgens de verschillende redenen (niet noodzakelijk de som van alle gespreksduren samen).
- Het beheer van afspraken zal nooit gebeuren volgens de individuele agenda's maar volgens vooraf bepaalde profielen. Die profielen moeten eenvoudig aan te passen zijn.

Het diensthoofd moet ook, indien nodig, afspraken opnieuw kunnen plannen of annuleren via het systeem voor het maken van een afspraak.

2.4.4. Systeembeheerder/programmeur

Het programma voor programmering/beheer moet toelaten om de systeembeheerder/programmeur vanop afstand, minstens, het systeem gemakkelijk te programmeren zonder hulp van de opdrachtnemer, inzonderheid:

- De schermen die worden getoond op de verschillende aanmeldzuilen, terminals en oproepschermen;
- Het programma moet de FOD Financiën ook toelaten om op de oproepschermen eigen mededelingen te tonen (digital signage)
- De namen van de ambtenaren en alles wat daar verband mee houdt (profielen);
- De namen van de diensten en de volledige programmering die daar verband mee houdt;
- De programmering van de bevoegdheden en prioriteiten van elke ambtenaar;
- De programmering van de bevoegdheden en prioriteiten van elke werkpost;
- De programmering van de tickets (informatie die op het ticket staat);
- De programmering van de tijdsperiodes van de ticketverdelers;
- De programmering van de tijdsperiodes van het hele systeem;
- De programmering van de redenen voor het bezoek en hun antwoord;
- De programmering van toegelaten icoontjes op het Windows-scherm van de pc van elke ambtenaar (niet alles is toegelaten voor elke ambtenaar - bijvoorbeeld: een klant kiezen in de wachtrij);
- Programmering van de alarmen.
- De programmering van de verschillende modules om een afspraak te maken (schermen) en het beheer van de afspraken (strategie, loketten enz.).

Voor het programma is geen beheer-pc nodig; De technische centrale zal een IP-adres hebben en zal in staat zijn om het programma te beheren.

2.4.5 Statistieken

Een statistisch document kan verschillende weergavemogelijkheden omvatten, die op hun beurt verschillende analyselijnen (per uur van de dag) en binnen die lijnen verschillende functies (aantal klanten, wachttijden, ...) bevatten.

- De statistieken zijn gemakkelijk te programmeren door de gebruiker van het systeem;
- De statistieken kunnen worden opgesteld ofwel op basis van een relatieve datum (vandaag, gisteren, eergisteren, deze week, vorige week, deze maand, ...) ofwel op basis van een welbepaalde datum of periode;
- Elke statistiek wordt weergegeven in verschillende vormen:
 - o tabel;
 - o histogram;
 - o cirkeldiagram;
 - o Gantt (uitsluitend voor bepaalde functies);
- Het programma zal toelaten om de analyselijnen te beperken (alleen rekening houden met een bepaalde dienst of bepaalde diensten);
- Een weergave kan een onbeperkt aantal functies bevatten zodat het verband ertussen kan worden gelegd;

De beschikbare statistieken zijn minstens:

- Aantal klanten per materie/per loket/per reden van bezoek over een gegeven periode
- Gemiddelde/mediaan wachttijd per materie/per loket/per reden van bezoek over een gegeven periode
- Gemiddelde/mediaan en daadwerkelijke behandeltijd van een ticket/afspraken per materie/per loket/per reden van bezoek over een gegeven periode
- Aantal afspraken per materie/per loket/per reden van bezoek over een gegeven periode
- Enz.

2.5. Oorspronkelijke programmering en evolutie:

2.5.1. Oorspronkelijke programmering

De oorspronkelijke programmering is ten laste van de opdrachtnemer. Het gaat om alle verrichtingen om de centrale kern van de software te programmeren, die later de implementatie per site zullen vergemakkelijken.

Dit omvat:

- De installatie van de software op de server die ter beschikking wordt gesteld door de FOD Financiën, met inbegrip van alle nuttige stappen, de verplaatsingen en werkuren;
- De programmering van de architectuur van het programma, met inbegrip van de 11 sites die oorspronkelijk moeten worden uitgerust en rekening houdend met de mogelijke evolutie van het aantal sites;
- De programmering van de visuals eigen aan de FOD Financiën, die zullen verschijnen op de verschillende schermen en aanmeldzuilen en terminals;
- De voorprogrammering van de wachtrijen eigen aan de FOD Financiën en de bezoekerredenen die beschikbaar zijn per wachtrij;
- De programmering van de gebruikersprofielen: loketbediende en onthaalmedewerker, diensthoofd en beheerder.
- De programmering van de software voor het beheren van afspraken (met inbegrip van de programmering van de online dienst - module om een afspraak te maken) voor meerdere websites.

De inschrijver dient een forfaitaire prijs in voor die oorspronkelijke programmering, met inbegrip van alle mogelijke kosten (verrichtingen, vergaderingen, raadplegingen en nodige uren voor het programmeren enz.).

2.5.2. Programmering per site

De inschrijver dient een forfaitaire prijs in voor de programmering van de 11 sites van de FOD Financiën die als eerste moeten worden uitgerust. Het bezoek aan de sites, de analyse van de sites en de raadpleging in verband met de installatie van het systeem per site, zijn begrepen in de prijs en zullen geen aanleiding zijn voor een meerprijs.

2.5.3 Evolutie

Rekening houdend met het feit dat de behoeften van de FOD Financiën op het vlak van onthaalbeheer naar alle waarschijnlijkheid zullen evolueren, moet de voorgestelde oplossing in staat zijn om die organisatorische evolutie te volgen.

Voor het geval dat de bijkomende behoeften van de opdrachtnemer programmeerwerk of een specifieke ontwikkeling van de toepassing zouden vereisen, geeft de inschrijver een forfaitaire prijs op per uur programmeren/ontwikkelen. Die tarieven zullen dienst doen als basis voor de beoordeling van de kostprijs voor latere ontwikkelingen.

3. Leveringen en uitbreiding op de catalogus van de leverancier

Om bijkomende elementen eenvoudig te kunnen bestellen, zal de inschrijver een eenheidsprijs opgeven voor elk element, inclusief bijbehorende kosten (materiaal, programmering, installatie, plaatsing, aansluiting enz.).

De inschrijver zal de prijs opgeven van leveringen als inkt, papier enz.

Naast de (hardware/software) elementen die worden beschreven in dit bestek, en waarvoor de inschrijver verplicht een offerte moet indienen, stelt de inschrijver een relevante en zo breed mogelijke catalogus voor van producten en eventuele software-uitbreidingen die passen bij het onderwerp van deze opdracht, zodat de aanbestedende overheid zo goed mogelijk kan voldoen aan de behoeften van elk van de sites.

In die catalogus geeft de inschrijver de technische kenmerken (afmetingen enz.) op van de voorgestelde leveringen, alsook de eenheidsprijs, installatiekosten en eventuele toegestane kortingen.

Om een identieke weergave in serie op verschillende schermen mogelijk te maken (relais schermen), zal die catalogus minstens led tv-schermen omvatten van verschillende afmetingen (tussen 40 en 85 inches diagonaal), zonder processoren, en ook UTP/HDMI converters zenders en ontvangers. De schermen hebben dezelfde kenmerken als deze die hieronder worden uiteengezet.

3.1. Bekabeling:

De bekabeling van de verschillende hardware modules (schermen, terminals) zal worden uitgevoerd door de aanbestedende overheid. De opdrachtnemer zal een plan van de bekabeling bezorgen en ook technische beschrijvingen die nuttig zijn voor de bekabelingswerken. De plaatsing van de hardware elementen (schermen, terminals) is steeds ten laste van de opdrachtnemer.

3.2. Technische installaties:

De FOD Financiën beschikt over een gecentraliseerde omgeving van virtuele servers.

Een virtuele server kan als volgt zijn geconfigureerd:

- met een recente versie van Windows Server met IIS (momenteel Windows 2012-R2)
- met de laatste versie van Red Hat Linux (7.x)

Anderzijds kan ook een databaseserver met de laatste versie van MariaDB, SqlServer of DB2 ter beschikking worden gesteld.

De werkposten zijn pc's-laptops uitgerust met Windows 10 en het Office 365 pakket.

Voor de behoeften van dit project zal een unieke "virtuele" server ter beschikking worden gesteld door de FOD Financiën in het data center.

De inschrijver beschrijft in zijn offerte de nodige configuratie, rekening houdend met de hiervoor opgegeven informatie, en een raming van de benodigde netwerkbandbreedte voor de werking van het systeem (11 sites - 450 gebruikers).

De inschrijver zal erop letten dat hij de ICT-normen en -standaarden van de FOD Financiën naleeft (zie hierover het deel in verband met de uitvoering van de opdracht).

De FOD Financiën beschikt over een SMS centrale die ter beschikking zal gesteld worden in het kader van deze markt. De inschrijver van deze markt dient te voorzien dat de software het gebruik van dergelijke centrale mogelijk maakt.

Belangrijke opmerking: gezien de rol van aankoopcentrale dat de FOD Financiën in deze opdracht speelt, is het belangrijk om op te merken dat bij orders die door andere organisaties worden geplaatst, de voorgestelde oplossing op een server wordt geplaatst die ter beschikking wordt gesteld door de bestellende organisatie (bijvoorbeeld, de FOD Binnenlandse Zaken).

3.3. Materiaal verbonden aan het wachtrijbeheer en dynamisch geleidingssysteem

Algemeen geeft de inschrijver de specifieke kenmerken in verband met aansluiting van de hieronder vermelde elementen op.

3.3.1. Grote ticketverdeler (aanmeldzuil)

- a) Stevigheid gegarandeerd voor een gebruik door het grote publiek;
- b) Beperkte plaatsinname;
- c) Toegankelijk voor PBM (personen met beperkte mobiliteit);
- d) Sober en elegant design om gemakkelijk te integreren in het gebouw (aluminiumkleur);
- e) Mogelijkheid om de aanmeldzuil tegen een lage kostprijs te personaliseren en aan te passen aan onze huisstijl (logo, kleur, tekst, ...);
- f) Mogelijkheid om die personalisatie tegen een lage kostprijs te wijzigen;
- g) Uitgerust met een identiteitskaartlezer;
- h) De verdeler zal voorzien zijn van een voet met basis waarin de kabels zitten: hoogte alles inbegrepen minimum 110 cm;

- i) LCD- of LED-aanraakscherm van minimum 17 inch, resolutie minimum 1280x1024 pixels.
- j) Voeding conform de CE-normen, 240 V;
- k) Het systeem is uitgerust met een functie voor waakstand, om energie te besparen;
- l) Aanraaktechnologie aangepast aan een gebruik door het grote publiek;
- m) Ethernetverbinding;
- n) Uitgerust met een of meer luidsprekers (met volumeregeling);
- o) De verdeler beschikt over een noodmodus, in geval de verbinding met de server wordt verbroken, zal hij de gevraagde tickets verdelen.
- p) Mogelijkheid voor opeenvolgende schermen;
- q) De inschrijver zal opgeven hoeveel opeenvolgende schermen mogelijk zijn;
- r) Mogelijkheden van de toepassing;
- s) Uitgerust zijn met een "return" toets;
- t) Mogelijkheid tot vragen stellen (bijv.: voor aangifte PB: hebt u een identiteitskaart? Ja-Nee);
- u) De inschrijver geeft voor de grote verdeler een prijs op inclusief levering, installatie, aansluiting en bevestiging. De werken om kabels te leggen boven plafonds en onder vloeren worden uitgevoerd door de aanbestedende overheid.

3.3.2. Kleine ticketverdeler (bureauterminal) bestemd voor de onthaalbalie

- v) Die verdeler beschikt over dezelfde functionaliteiten als de grote aanmeldzuil;
- w) De omhulling zal bijzonder stevig zijn (aluminiumkleur);
- x) De dienst wordt gekozen door middel van een aanraakscherm;
- y) LCD- of LED-scherm van minimum 8 inch, resolutie minimum 480 x800 pixels.
- z) Het scherm zal beschermd zijn om beschadiging te vermijden;
- aa) Mogelijkheid voor opeenvolgende schermen;
- bb) De inschrijver zal opgeven hoeveel opeenvolgende schermen mogelijk zijn;
- cc) De verdeler zal uitgerust zijn met een voetstuk zodat hij op een bureau kan worden geplaatst. Het scherm moet regelbaar zijn zodat het kan worden gericht naar de gebruiker die aan het bureau zit.
- dd) Voeding conform de CE-normen, 240 V;
- ee) Het systeem is uitgerust met een functie voor waakstand, om energie te besparen;
- ff) Aanraaktechnologie aangepast aan een gebruik door het grote publiek;
- gg) Ethernetverbinding;
- hh) De verdeler beschikt over een noodmodus, in geval de verbinding met de server wordt verbroken, zal hij de gevraagde tickets verdelen.
- ii) Mogelijkheden van de toepassing:
 - Uitgerust zijn met een "return" toets;
 - Mogelijkheid tot vragen stellen (bijv.: voor aangifte PB: hebt u een identiteitskaart? Ja-Nee);

De inschrijver geeft voor de kleine verdeler een prijs op inclusief levering, installatie, aansluiting en bevestiging. De werken om kabels te leggen boven plafonds en onder vloeren worden uitgevoerd door de aanbestedende overheid.

3.3.3 Printers

De printers zijn geïntegreerd in de twee soorten terminals en hebben volgende kenmerken:

- a) Printer van het thermische type (het papier moet aangepast zijn aan dit soort technologie);
- b) Uitgerust met een systeem dat vastlopen van het papier verhindert;
- c) Een ticketverdeler die het ticket vasthoudt zo lang dit niet volledig is afgedrukt en afgesneden;
- d) Het ticket is pas na afsnijden beschikbaar voor de gebruiker;

De printers die zijn aangesloten op de computer van de onthaalmedewerker beschikken over dezelfde kenmerken en zijn voorzien van een USB-aansluiting en/of een netwerkaansluiting.

3.3.4. Tickets

- a) De tickets zijn identiek voor de bureauterminal en aanmeldzuil, en ook voor de printer;
- b) Het papier is van het thermische type;
- c) De lengte van het ticket varieert van 6 tot 16 cm volgens de inhoud, de breedte is vast en bedraagt tussen 6 en 9 cm;
- d) Het moet mogelijk zijn om voor elke dienst een ander ticket te hebben;
- e) Het omvat de volgende elementen:
 - (1) onze naam en een welkomstboodschap;
 - (2) ons logo;
 - (3) de naam van de gekozen dienst (ofwel via de terminal, ofwel via het afsprakensysteem);
 - (4) de datum;
 - (5) het uur waarop het ticket werd genomen;
 - (6) het aantal wachtenden voor de persoon;
 - (7) de geraamde wachttijd;
 - (8) het nummer;
 - (9) verschillende lijnen voor een bericht;
 - (10) twee lijnen voor een onmiddellijk bericht;
 - (11) toegangsplan tot de front office (als er meer dan één front office is, moet het plan aangepast zijn aan de reden van het bezoek zodat de klant naar de juiste wachtzaal wordt geleid);
- f) Het ticket wordt staand of liggend afgedrukt. De inhoud van het ticket moet heel eenvoudig te wijzigen zijn via het computersysteem.

Voor het papier geeft de inschrijver het volgende op:

- De prijs van de rol en de afmetingen;
- Het aantal rollen per doos;
- Het aantal tickets per rol;
- Een rol moet minimum 150 meter lang zijn.

3.4 Oproepen van klanten

3.4.1. Led-display (matrixdisplays):

- De cijfers en letters worden gevormd door een dubbele rij leds.
- Het display toont het ticketnummer van de bezoeker en de letter / het nummer van het loket waar hij wordt verwacht.
- Een knipperende pijl geeft de richting van het loket aan.

- De displays kunnen verschillende kleuren hebben.
- De lichtsterkte zal regelbaar zijn om energie te besparen.
- De leds zijn met zeer laag verbruik.
- De displays worden ofwel plat tegen de muur bevestigd, ofwel op een draaibare steun geplaatst, ofwel opgehangen aan het plafond.
- De inschrijver geeft een prijs op voor de verschillende soorten steunen, inclusief levering, installatie, aansluiting en bevestiging. De werken om kabels te leggen boven plafonds en onder vloeren worden uitgevoerd door de aanbestedende overheid.

3.4.2. Plat televisiescherm

- De tv-schermen zijn led-schermen met laag verbruik;
- De tv-schermen worden voorgesteld in verschillende formaten: van 40 tot 100 inch diagonaal (40, 46, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85);
- Die tv's zijn van het professionele type, geschikt om 12 uur per dag ingeschakeld te zijn en om te worden geïnstalleerd in een ruimte toegankelijk voor het grote publiek;
- De oproepen moeten kunnen worden geïntegreerd op de beeldcommunicatie;
- De leverancier bezorgt al het materiaal en alle software die deze integratie mogelijk maken;
- De weer te geven elementen moeten eenvoudig te wijzigen zijn via het computersysteem;
- De schermen worden ofwel plat tegen de muur bevestigd, ofwel op een scharnierende steun geplaatst, ofwel opgehangen aan het plafond, ofwel opgesteld op een voetstuk van minimum 150 cm hoog. De inschrijver geeft een prijs op voor de verschillende soorten steunen, inclusief levering, installatie, aansluiting en bevestiging. De werken om kabels te leggen boven plafonds en onder vloeren worden uitgevoerd door de aanbestedende overheid.
- De schermen zijn onafhankelijk van elkaar te programmeren.

4. Opleiding en hulp bij het opstarten

4.1 Opleiding

De opdrachtnemer organiseert opleidingen in het gebruik van het systeem. De opleiding moet gegeven kunnen worden in de drie talen: Nederlands, Frans en Duits. Die opleidingen worden gegeven onafhankelijk van de dag waarop het systeem wordt opgestart.

4.1.1 Opleiding van de belangrijkste gebruikers

Na de plaatsing en indienststelling zorgt de opdrachtnemer voor de opleiding van de toekomstige belangrijkste gebruikers (loketbedienden, onthaalmedewerkers en verantwoordelijken van de front office). Die opleiding moet worden gegeven aan groepen van ongeveer 20 personen, gedurende een halve dag. De inschrijver geeft een eenheidsprijs per opleiding op (met inbegrip van alle kosten, inzonderheid de verplaatsingskosten).

De opdrachtnemer moet ook het lesmateriaal aanleveren in deze landstalen (Nederlands en Frans). Het lesmateriaal wordt ook elektronisch aan de aanbestedende overheid bezorgd.

Een meer volledige documentatie zal worden overhandigd aan de verantwoordelijken van de front office.

De inschrijver neemt de opleiding van de +/- 450 belangrijkste gebruikers op in zijn implementatieplanning.

4.1.2. Opleiding van de systeembeheerders

De inschrijver geeft ook prijs op voor een opleiding van de beheerders/programmeurs die worden aangesteld binnen de FOD Financiën. Die opleiding zal worden gegeven in het Nederlands en het Frans en zal plaatsvinden gedurende maximaal 2 dagen, per groep van 4 tot 6 personen. De inschrijver geeft een eenheidsprijs per opleiding op (met inbegrip van alle kosten, inzonderheid de verplaatsingskosten).

De opdrachtnemer moet ook het lesmateriaal aanleveren in deze landstalen. Het lesmateriaal wordt ook elektronisch aan de aanbestedende overheid bezorgd.

De inschrijver voegt bij zijn offerte een gedetailleerde beschrijving van de opleidingsstructuur, met in het kader hiervan een indicatie van het aantal uren per partij en een beschrijving van het lesmateriaal. Daarnaast dient de inschrijver aan te tonen dat de opleiding wordt verstrekt door instructeurs met praktische kennis van de programmering van het systeem. De voorgestelde instructeurs moeten de instructeurs zijn die ook daadwerkelijk zullen instaan voor de opleiding.

De opdrachtnemer neemt de opleiding van de +/- 12 beheerders op in de implementatieplanning.

4.2. Ondersteuning bij het opstarten

Per site zal de opdrachtnemer een halve dag ondersteuning bieden bij de opstart op de eerste dag van gebruik.

De ondersteuning omvat:

- Aankomst ter plaatse 1/2 uur voor de opening;
- Antwoorden op eventuele vragen van het personeel;
- Nagaan of iedereen het systeem correct gebruikt;
- Controle van de goede werking van het systeem;
- De programmering controleren en kijken of die verbeterd kan worden;
- De statistieken controleren;

De prijs van die ondersteuning bij de start zal een forfaitaire totaalprijs zijn (verplaatsingen, prestaties enz.) per halve dag.

Le personnel déployé par l'adjudicataire pour l'assistance devra pouvoir s'exprimer dans la ou les langue(s) de la région dans laquelle a lieu le démarrage du système.

Het personeel die door de opdrachtnemer wordt ingezet, moet zich kunnen uitdrukken in de taal (talen) van de regio waar het systeem wordt opgestart.

5. Documentatie en overdraagbaarheid

5.1. Documentatie

De Administratie zal voor alle voorgestelde software en alle materialen de volledige documentatie van de voorgestelde oplossing ontvangen. De documentatie mag worden bezorgd op elektronische drager. In de mate van het mogelijke moet de documentatie ook op papier worden verstrekt.

Zij moet in het Nederlands en het Frans opgesteld zijn. De technische documentatie voor de ICT-technici mag ook in het Engels opgesteld zijn. Alle documentatie wordt gratis bijgewerkt in het kader van het onderhoud.

5.2 Overdraagbaarheid

De opdrachtnemer zal, naargelang de vordering van de uitvoering van de opdracht, de FOD Financiën alle informatie geven die nodig is om het contract over te dragen zodat de FOD Financiën alle handelingen kan uitvoeren die nodig zijn voor de voortzetting van de opdracht indien de opdrachtnemer of een van zijn onderaannemers in gebreke blijft (stopzetting van activiteiten of verbreking van het contract).

Aan het einde van het contract, ongeacht of dit afloopt of verbroken wordt, zal de opdrachtnemer te goeder trouw zijn medewerking verlenen aan de FOD Financiën, zodat de FOD Financiën of een derde partij de prestaties die in het kader van dit contract worden uitgevoerd zonder problemen kan voortzetten.

De opdrachtnemer moet vanaf het begin van de overdraagbaarheidstransactie alle nodige elementen voor de productie van de informatica en alle documenten die toebehoren aan de FOD Financiën terug bezorgen aan de FOD Financiën. De methodes en de procedures die tijdens de prestaties worden ingevoerd, zijn eigendom van de FOD Financiën.

Daarom zal de opdrachtnemer, bij verbreking, aan de FOD Financiën een overgangsplan voorleggen dat uitvoerig de bepalingen en voorwaarden weergeeft in verband met de taken die dienen te gebeuren om de informatie te verstrekken die nodig is om de overgang te garanderen, met daarbij een tijdschema van die taken.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om dit overgangsplan te laten opstellen door medewerkers die deel uitmaken van het team dat met dit contract belast is, zonder meerkosten voor de FOD Financiën.

De inschrijver wordt belast met alle handelingen in verband met de overdraagbaarheid. Die omvatten inzonderheid:

- de terbeschikkingstelling van synthesesdocumenten, balansen en andere verslagen van vergaderingen, die het follow-updossier van deze zaak vormen;
- de opleiding en de informatie van de vertegenwoordigers van de nieuwe leverancier;
- de gegevensoverdracht.

BELANGRIJK

Deze openbare procedure kan in geen geval worden beschouwd als een verbintenis vanwege de FOD FINANCIËN, die zich het recht voorbehoudt om de opdracht al dan niet toe te wijzen.

1030 BRUSSEL,

HANS D'HONDT
Voorzitter van het directiecomité

F. BIJLAGEN

1. Offerteformulier
2. Prijsinventaris
3. Invulfiche

BIJLAGE I: OFFERTEFORMULIER

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

BESTEK NR.: S&L/DA/2017/143

Openbare procedure voor de levering, installatie en uitvoering van één enkel systeem voor wachtrijbeheer voor de gebouwen van de FOD FINANCIËN.

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)

als inschrijver of gevolmachtigde optreedt en hieronder ondertekent, verbindt zich tot de uitvoering, overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen van het bestek nr. S&L/DA/2017/143 van de hiervoor omschreven leveringen en diensten die deel uitmaken van dit document, tegen de hieronder inventaris in letters en cijfers vermelde en in EURO uitgedrukte eenheidsprijs en vermelde termijn, van:

¹ Schrappen wat niet past

GOEDGEKEURD,

PRO MEMORIE: DOCUMENTEN DIE VERPLICHT BIJ DE OFFERTE DIENEN TE WORDEN GEVOEGD:

- alle documenten en inlichtingen die in het kader van de kwalitatieve selectie en het gunningscriterium worden gevraagd (zie punt 4 van deel C. Gunning)
- de volledig ingevulde inventaris

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

BIJLAGE II: PRIJSINVENTARIS**Levering, installatie, uitvoering en onderhoud
van het systeem voor wachtrijbeheer**

	Forfaitaire eenheidsprijzen <u>inclusief btw</u>, in euro	
	In letters	In cijfers
Systeem voor wachtrijbeheer - licenties		
Forfaitaire eenheidsprijs voor een licentie - profiel "onthaalmedewerker"	-----	-----,--
Forfaitaire eenheidsprijs voor een licentie - profiel "loketbediende"	-----	-----,--
Forfaitaire eenheidsprijs voor een licentie - profiel "beheerder van de front office"	-----	-----,--
Forfaitaire eenheidsprijs voor een licentie - profiel "beheerder/programmeur"	-----	-----,--

		Forfaitaire prijzen inclusief btw, in euro	
		In letters	In cijfers
Programmering en evolutie			
<u>Forfaitaire totaalprijs</u> voor de oorspronkelijke programmering ³		-----	-----,---
<u>Forfaitaire prijs voor de programmering per site</u>	Finance Tower (FINTO), Kruidtuinlaan 50 te 1000 Brussel	-----	-----,---
	Rue de Fragnée 2 te 4000 Luik		
	Rue des Bourgeois 7 te 5000 Namen		
	Rue du Joncquois 116 te 7000 Bergen		
	Rue Jean Monnet 14 te 6000 Charleroi		
	Rue du clos des Seigneurs 2 te 6840 Neufchâteau		
	Gaston Crommenlaan 6 te 9050 Gent		
	Voorstraat 43 te 3500 Hasselt		

³ Ter herinnering: per klant wordt de oorspronkelijke programmering van de site besteld, gefactureerd en betaald ten belope van 1/3 van het forfaitair bedrag.

	Koning Albert I-laan 1-5 te 8200 Brugge (Kamgebouw)		
	Philipssite 3A te 3001 Leuven		
	Italiëlei 4 te 2000 Antwerpen, AMCA		
<u>Forfaitaire</u> prijs voor de programmering site per site (= totaalbedrag voor de 11 sites)			
<u>Forfaitaire uurprijs</u> voor de evolutie - programmering - ontwikkeling			
		Forfaitaire prijzen inclusief btw, in euro	
		In letters	In cijfers
Opleiding en hulp bij het opstarten			
Forfaitaire prijs voor de opleiding van de belangrijkste gebruikers (+/- 20 personen)		-----	-----,--
Forfaitaire prijs voor de opleiding van de systeembeheerders die worden aangesteld binnen de FOD FINANCIËN (4 tot 6 personen)		-----	-----,--
Forfaitaire prijs voor een halve dag ondersteuning bij de opstart		-----	-----,--

		Forfaitaire prijzen inclusief btw, in euro	
		In letters	In cijfers
Onderhoud en support			
Forfaitaire jaarprijs voor het onderhoud per site	Finance Tower (FINTO), Kruidentuinlaan 50 te 1000 Brussel		
	Rue de Fragnée 2 te 4000 Luik		
	Rue des Bourgeois 7 te 5000 Namen		
	Rue du Joncquois 116 te 7000 Bergen		
	Rue Jean Monnet 14 te 6000 Charleroi		
	Rue du clos des Seigneurs 2 te 6840 Neufchâteau		
	Gaston Crommenlaan 6 te 9050 Gent		
	Voorstraat 43 te 3500 Hasselt		
	Koning Albert I-laan 1-5 te 8200 Brugge (Kamgebouw)		
	Philipssite 3A te 3001 Leuven		
Italiëlei 4 te 2000 Antwerpen, AMCA			

Forfaitaire jaarprijs voor het onderhoud site per site (= totaalbedrag voor de 11 sites)		
Forfaitaire prijs voor de jaarlijkse meerkost voor het onderhoud bij het eventueel uitrusten van een bijkomend gebouw	-----	-----
Facultatieve optie: Forfaitaire <u>totaalprijs</u> voor de aankoop van een mobiele toepassing		

	Eenheidsprijzen inclusief btw, in euro	
	In letters	In cijfers
Leveringen		
Grote ticketverdeler (aanmeldzuil)	-----	-----,--
Kleine ticketverdeler (bureauterminal)	-----	-----,--
Ticketprinter	-----	-----,--
Rol tickets (thermisch)	-----	-----,--
Led-display - wandbevestiging	-----	-----,--
Led-display - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----,--
Led-display - opgehangen aan het plafond	-----	-----,--
Plat tv-scherf van 40 inch - wandbevestiging	-----	-----,--
Plat tv-scherf van 40 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----,--

Plat tv-scherm van 40 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----
Plat tv-scherm van 40 inch - op voet	-----	-----
Plat tv-scherm van 46 inch - wandbevestiging	-----	-----
Plat tv-scherm van 46 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----
Plat tv-scherm van 46 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----
Plat tv-scherm van 46 inch - op voet	-----	-----
Plat tv-scherm van 50 inch - wandbevestiging	-----	-----
Plat tv-scherm van 50 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----
Plat tv-scherm van 50 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----
Plat tv-scherm van 50 inch - op voet	-----	-----
Plat tv-scherm van 55 inch - wandbevestiging	-----	-----
Plat tv-scherm van 55 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----

Plat tv-scherm van 55 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----,
Plat tv-scherm van 55 inch - op voet	-----	-----,
Plat tv-scherm van 60 inch - wandbevestiging	-----	-----,
Plat tv-scherm van 60 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----,
Plat tv-scherm van 60 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----,
Plat tv-scherm van 60 inch - op voet	-----	-----,
Plat tv-scherm van 65 inch - wandbevestiging	-----	-----,
Plat tv-scherm van 65 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----,
Plat tv-scherm van 65 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----,
Plat tv-scherm van 65 inch - op voet	-----	-----,
Plat tv-scherm van 70 inch - wandbevestiging	-----	-----,
Plat tv-scherm van 70 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----,

Plat tv-scherm van 70 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----
Plat tv-scherm van 70 inch - op voet	-----	-----
Plat tv-scherm van 75 inch - wandbevestiging	-----	-----
Plat tv-scherm van 75 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----
Plat tv-scherm van 75 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----
Plat tv-scherm van 75 inch - op voet	-----	-----
Plat tv-scherm van 80 inch - wandbevestiging	-----	-----
Plat tv-scherm van 80 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----
Plat tv-scherm van 80 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----
Plat tv-scherm van 80 inch - op voet	-----	-----
Plat tv-scherm van 85 inch - wandbevestiging	-----	-----
Plat tv-scherm van 85 inch - wandbevestiging - scharnierende arm	-----	-----

Plat tv-scherm van 85 inch - opgehangen aan plafond	-----	-----,
Plat tv-scherm van 85 inch - op voet	-----	-----,

BIJLAGE 2: INVULFICHE**BESTEK NR.: S&L/DA/2017/143****Openbare procedure voor de levering, installatie en uitvoering van één enkel systeem voor wachtrijbeheer voor de gebouwen van de FOD FINANCIËN**

Als bewijs voor de economische en financiële draagkracht (**artikel 67 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten in de klassieke sectoren**) waarvan onder andere sprake is in punt 4.1.2.1. van deel C. "Gunning" van dit bestek, wordt voor elke referentie gevraagd de volgende fiche in te vullen:

BETREFFENDE DE OMZET

De inschrijver moet in de loop van de voorbije drie boekjaren een **gemiddelde** totale omzet met betrekking tot het voorwerp van huidige opdracht hebben gerealiseerd van minstens:

- € 125.000.

De aanbestedende overheid verstaat onder "voorwerp van huidige opdracht" de levering, installatie en het onderhoud van systemen voor wachtrijbeheer.

De inschrijver moet bij zijn offerte een verklaring voegen betreffende de totale omzet die is verwezenlijkt tijdens de laatste drie boekjaren, tenzij de totale omzet is vermeld in de goedgekeurde jaarrekening die kan worden geraadpleegd via het elektronische loket (het betreft de jaarrekening die is opgesteld volgens het volledige rekeningenstelsel of volgens het beknopte rekeningenstelsel waarin de facultatieve vermelding van de totale verwezenlijkte omzet werd ingevuld).

De inschrijvers die de goedgekeurde jaarrekening van de laatste drie boekjaren niet bij de Nationale Bank van België hebben neergelegd, zijn verplicht om deze bij hun offerte te voegen. Deze verplichting geldt ook voor de jaarrekening die onlangs werd goedgekeurd en die nog niet bij de Nationale Bank van België werd gedeponneerd, omdat de wettelijk voorziene termijn voor het neerleggen ervan nog niet verstreken is. Voor de eenmanszaken moet door een IAB-boekhouder of een bedrijfsrevisor een document worden opgesteld dat alle activa en alle passiva vermeldt. Dit document dient door een erkend IAB-boekhouder of door de bedrijfsrevisor, naargelang het geval, voor echt worden verklaard. Het document moet een recente financiële toestand weerspiegelen (maximum 6 maanden oud te rekenen vanaf de datum van de opening van de offertes). Indien de onderneming nog geen jaarrekening heeft gepubliceerd, volstaat een tussentijdse balans voor echt verklaard door de accountant IDAC of door de bedrijfsrevisor.

Afgesloten boekjaren	Bedragen (euro)
1	
2	
3	