



Service Public
Fédéral
FINANCES



Bestek:

Vereenvoudigde onderhandelingsprocedure met voorafgaande bekendmaking betreffende de beoordeling van de ergonomie en van de bruikbaarheid van *interactive voice response* (IVR) door de gebruiker

Bekendmaking op Europees niveau

Bestek nr. S&L/DA/2018/007

Uiterste datum voor indiening van de offertes: 19 juni 2018 om
10.00 uur



Division
A c h a t s

INHOUD

A. ALGEMENE AFWIJKINGEN.....	4
B. Algemene bepalingen.....	4
1. VOORWERP EN AARD VAN DE OPDRACHT	4
2. DUUR VAN DE OVEREENKOMST	5
3. AANBESTEDENDE OVERHEID – BIJKOMENDE INFORMATIE	5
4. DOCUMENTEN DIE DE OPDRACHT REGELEN	5
4.1. Wetgeving	5
4.2. Opdrachtdocumenten.....	6
5. KUNSTMATIGE BEPERKING VAN DE MEDEDINGING - BELANGENCONFLICTEN - NALEVING VAN HET MILIEURECHT, SOCIAAL RECHT EN ARBEIDSRECHT.....	6
5.1. Kunstmatige beperking van de mededinging.....	6
5.2. Belangenconflicten - Draaideurconstructie	6
5.3. Naleving van het milieurecht, sociaal recht en arbeidsrecht.....	6
6. VRAGEN/ANTWOORDEN.....	7
C. GUNNING.....	8
1. RECHT VAN EN MODALITEITEN BETREFFENDE DE INDIENING EN DE OPENING VAN DE OFFERTES.....	8
1.1. Recht en wijze van indiening van de offertes.....	8
1.1.1. Indienen van de offertes.....	8
1.1.2. Wijziging of intrekking van een reeds ingediende offerte	9
1.2. Indienen van de offertes.....	10
2. OFFERTES.....	10
2.1. In de offerte te vermelden gegevens.....	10
2.2. Geldigheidsduur van de offerte	11
3. PRIJZEN.....	11
4. UITSLUITINGSGRONDEN - KWALITATIEVE SELECTIE - REGELMATIGHEID VAN DE OFFERTES - GUNNINGSCRITERIA.....	12
4.1. Uitsluitingsgronden.....	12
4.1.1. Uitsluitingsgronden.....	12
4.2. Kwalitatieve selectie	15
4.3. Overzicht van de procedure - regelmatigheid van de definitieve offertes (BAFO)	15
4.3.1. Overzicht van de procedure	15
Over de minimumvereisten en de gunningscriteria wordt niet onderhandeld.....	16
4.3.2. Overzicht van de procedure	16
4.4. Regelmatigheid van de offertes	16
4.5. Gunningscriteria	16
D. UITVOERING	18
1. LEIDEND AMBTENAAR	18
2. HERZIENINGSCLAUSULES	18
2.1. Prijsherziening.....	18
2.2. Heffing die een weerslag heeft op het opdrachtbedrag	18
2.3. Onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de opdrachtnemer.....	18
2.4. Feiten van de aanbesteder en van de opdrachtnemer	18
2.5. Vergoeding voor schorsingen op bevel van de aanbesteder en incidenten bij de uitvoering	19
3. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE DIENSTVERLENER.....	19
4. OPLEVERING VAN DE UITGEVOERDE DIENSTEN	19
4.1. Oplevering van de uitgevoerde diensten	19
4.2. Definitieve oplevering.....	19
5. BORGTOCHT	20
5.1. Borgtochtstelling.....	Erreur ! Signet non défini.
5.2. Vrijgave van de borgtocht	Erreur ! Signet non défini.
6. UITVOERING VAN DE DIENSTEN	20
6.2. Uitvoeringsmodaliteiten.....	21
6.3. Uitvoeringsclausules	22
7. FACTURERING EN BETALING VAN DE DIENSTEN.....	23
8. BIJZONDERE VERBINTENISSEN VOOR DE DIENSTVERLENER	24

8.1. Vertrouwelijkheid en bijzondere verbintenissen in verband met de ontvangen informatie ..	24
8.2. Eigendom	26
9. GESCHILLEN	26
10. BOETES EN STRAFFEN.....	26
10.1. Boete voor laattijdige uitvoering.....	26
10.2. Straffen	27
10.3. Niet-betaling van de niet-uitgevoerde prestaties.....	27
10.4. Verrekening van de boetes en straffen	27
E. TECHNISCHE BEPALINGEN	28
1. BESCHRIJVING VAN DE UIT TE VOEREN DIENSTEN.....	28
2. ONTWERP EN ARCHITECTUUR VAN DE OPLOSSING	28
3. IMPLEMENTATIEPLAN.....	29
F. BIJLAGEN	30
BIJLAGE 1: OFFERTEFORMULIER	31
BIJLAGE 2: VASTE INRICHTING.....	34

FEDERALE OVERHEIDSDIENST Financiën

Stafdienst Begroting en Beheerscontrole
Afdeling Aankopen
North Galaxy – Toren B4 – bus 961
Koning Albert II-laan 33
1030 BRUSSEL

BESTEK nr. S&L/DA/2018/007

Vereenvoudigde onderhandelingsprocedure met voorafgaande bekendmaking betreffende de uitwerking van een concept voor de behandeling van inkomende oproepen bij de FOD Financiën door optimaal gebruik te maken van de beschikbare technologie en het voorstel van een implementatieplan voor dit concept

A. ALGEMENE AFWIJKINGEN**BELANGRIJK**

In toepassing van artikel 9, § 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.

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

Deze opdracht heeft tot doel om de telefonische contacten te centraliseren.

Als procedure wordt gekozen voor de vereenvoudigde onderhandelingsprocedure met voorafgaande bekendmaking in België.

Het gaat om een opdracht tegen globale prijs (artikel 2, 3° van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren).

Deze opdracht bevat slechts een enkel perceel, aangezien de prestaties onderling met elkaar verbonden zijn en dus op de meest efficiënte wijze worden verstrekt door een en dezelfde opdrachtnemer.

Een onvolledige offerte leidt tot de onregelmatigheid ervan.

Varianten en opties worden niet toegestaan.

De voorstellen tot verbetering van de offerte in geval van samenvoeging van de percelen 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 de overeenkomst

De begindatum van de overeenkomst wordt vermeld in de kennisgeving van gunning van de opdracht. De overeenkomst wordt gesloten voor de duur van de opdracht.

Elke partij heeft echter het recht om een einde te stellen aan de overeenkomst op voorwaarde dat de kennisgeving aan de andere partij per aangetekende brief gebeurt:

- minstens dertig (30) dagen vóór de gewenste datum.

De opdrachtnemer kan in dat geval geen aanspraak maken op enige schadevergoeding.

3. Aanbestedende overheid – Bijkomende informatie

De aanbestedende overheid is de Belgische staat, die wordt 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 **door de referentie en de benaming van de opdracht ("Info centralisering telefonie") te vermelden.**

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

4. Documenten die de opdracht regelen

4.1. Wetgeving

- Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten;
- 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 toepasselijke gewestelijke milieuwetgeving;
- De wet van 11 december 2016 houdende diverse bepalingen inzake detachering van werknemers;
- Alle wijzigingen aan de voormelde wetten en besluiten die van kracht zijn op de dag van de opening van de offertes.

4.2. Opdrachtdocumenten

- De in het Bulletin der Aanbestedingen en in het Publicatieblad van de Europese Unie gepubliceerde aankondigingen en rechtzettingen die op deze opdracht betrekking hebben, maken er integraal deel van uit. 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/2018/007
- De goedgekeurde offerte van de opdrachtnemer

5. Kunstmatige beperking van de mededinging - Belangenconflicten - Naleving van het milieurecht, sociaal recht 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, waarin wordt bepaald dat ze geen handelingen mogen stellen, geen overeenkomsten mogen sluiten of geen afspraken mogen maken die de normale mededingingsvoorwaarden kunnen vertekenen.

5.2. Belangenconflicten - Draaideurconstructie

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

In het kader van de strijd tegen belangenvermenging, meer in het bijzonder de 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 2 jaar volgend op zijn/hun ontslag, opruststelling of elk ander vertrek uit de FOD Financiën, op welke wijze ook, rechtstreeks of onrechtstreeks, met het oog op de voorbereiding en/of de indiening van zijn offerte of een andere tussenkomst in het kader van de plaatsingsprocedure, evenals voor de verrichting van bepaalde opdrachten in het kader van de uitvoering van deze opdracht.

De voorgaande bepaling is echter enkel van toepassing voor zover er een direct verband bestaat tussen de vroegere activiteiten van de betrokken persoon/personen bij de aanbestedende overheid en zijn/hun verrichtingen in het kader van deze opdracht.

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

5.3. Naleving van het milieurecht, sociaal recht en arbeidsrecht

De ondernemers zijn ertoe gehouden alle toepasselijke verplichtingen op het gebied van het milieurecht, sociaal recht en arbeidsrecht uit hoofde van het Europees Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage II van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten vermelde bepalingen van internationaal milieurecht, sociaal recht 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 tewerkstelt voor de uitvoering van de 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.

Enkel de vragen die uiterlijk op **01/06/2018 om 16.00 uur** bij de aanbestedende overheid zijn toegekomen, zullen worden behandeld. Als onderwerp van de e-mail vermeldt de inschrijver "Info centralisering telefonie".

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

De aanvullende inlichtingen over de opdrachtdocumenten of het beschrijvend document worden, voor zover daarom tijdig is verzocht, door de aanbestedende overheid meegedeeld uiterlijk zes (6) dagen vóór de uiterste datum vastgelegd voor de ontvangst van de offertes.

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

C. GUNNING

1. Recht van en modaliteiten betreffende de indiening en de opening van de offertes

1.1. Recht en wijze van indiening van de offertes

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

Elke deelnemer aan een combinatie van ondernemingen zonder rechtspersoonlijkheid wordt beschouwd als een inschrijver.

De deelnemers aan een combinatie van ondernemingen zonder rechtspersoonlijkheid moeten één van hen aanstellen die de combinatie zal vertegenwoordigen ten aanzien van een aanbestedende overheid.

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

1.1.1. Indienen van de offertes

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

De communicatie en de uitwisseling van informatie tussen de aanbestedende overheid en de ondernemers, waaronder de overdracht en de ontvangst van de offertes, moeten in alle fasen van de plaatsingsprocedure via elektronische communicatiemiddelen gebeuren.

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

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

Door het feit dat hij zijn offerte via elektronische middelen indient, aanvaardt de inschrijver dat de gegevens van zijn offerte door het ontvangststelsel worden geregistreerd.

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 aanbevolen aan de inschrijver 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 website <https://eten.publicprocurement.be/> op te lossen.
2. Men moet er rekening mee houden dat het bestand dat wordt ingediend via elektronische weg, niet groter mag zijn dan 350 MB.

BELANGRIJK

1. De gekwalificeerde elektronische handtekening(en) moet(en) uitgaan van de persoon (personen) die gemachtigd is (zijn) om de inschrijver te verbinden.
2. Wanneer het indieningsrapport wordt ondertekend door een mandataris, moet hij duidelijk zijn opdrachtgever(s) vermelden. De mandataris voegt de elektronische authentieke of onderhandse akte die hem zijn bevoegdheden verleent of een gescande kopie van de volmacht toe. Eventueel verwijst de mandataris naar het nummer van de bijlage van het Belgisch Staatsblad waarin het uittreksel van die akte is bekendgemaakt, met vermelding van de betrokken bladzijde(n) en/of van het fragment.

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

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

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

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

1.1.2. Wijziging of intrekking van een reeds ingediende offerte

Indien een inschrijver een reeds verzonden of ingediende offerte wenst te wijzigen of in te trekken, moet dit gebeuren volgens de bepalingen van artikel 43 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren.

Wanneer het indieningsrapport dat ingevolge de wijzigingen of de intrekking wordt opgesteld niet van de gekwalificeerde elektronische handtekening is voorzien, brengt dit van rechtswege de nietigheid van de wijziging of intrekking met zich mee. Deze 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 het indienen van de offertes op het platform werd vastgesteld op **19 juni 2018 om 10.00 uur**.

2. Offertes

2.1. In de offerte te vermelden gegevens

De inschrijver wordt met aandrang verzocht om het als bijlage bijgevoegde offerteformulier te gebruiken. In dat verband wordt de aandacht van de inschrijver gevestigd op artikel 77 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren, waarin het volgende is vastgelegd: "*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 dat niet, dan draagt hij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hem aangewende documenten met het formulier.*"

De offerte en de bij het offerteformulier gevoegde bijlagen kunnen worden 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 opgenomen.

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

De volgende inlichtingen moeten in de offerte worden vermeld:

A. Het offerteformulier:

- de naam en de gegevens van de contactpersoon in het bedrijf van de inschrijver;
- de hoedanigheid van de persoon die de offerte ondertekent;
- het volledige inschrijvingsnummer van de inschrijver bij de Kruispuntbank van de Ondernemingen (voor de Belgische inschrijvers);
- het registratienummer bij de RSZ;
- het nummer en de benaming van de rekening van de inschrijver bij een financiële instelling waarop de betaling van de opdracht moet worden uitgevoerd;
- de naam, de voornaam, de hoedanigheid of het beroep, de nationaliteit en de woonplaats van de inschrijver, of, indien het een vennootschap betreft, haar handelsnaam of benaming, juridische vorm, nationaliteit en maatschappelijke zetel;
- alle elementen en documenten die nodig zijn voor de beoordeling van de offertes

B. De prijsinventaris

De prijsinventaris moet, op straffe van nietigheid van de offerte, volledig worden ingevuld.

C. Technisch gedeelte

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

BELANGRIJK

1. De aanbestedende overheid nodigt de kandidaten uit om de offerte en de bijlagen in te dienen in hetzelfde bestand.

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 prijzen in het offerteformulier moeten in euro worden uitgedrukt.

Dit is een opdracht tegen globale prijs, wat betekent dat een forfaitaire prijs alle prestaties van de opdracht dekt.

De inschrijver wordt geacht in deze prijzen alle mogelijke kosten te hebben begrepen, met uitzondering van de btw.

Meer bepaald zijn in de prijs inbegrepen:

Op algemene wijze:

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

Deze lijst is indicatief en niet exhaustief.

De inschrijver verduidelijkt, in letters en in cijfers, in de tabellen in het offerteformulier (bijlage 1), de prijzen excl. btw en incl. btw voor de verschillende in dit bestek gevraagde diensten.

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

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

4.1. Uitsluitingsgronden

4.1.1. Uitsluitingsgronden

Het loutere feit van de indiening van de offerte is een impliciete verklaring op erewoord van de inschrijver dat hij zich niet in één van de onderstaande uitsluitingsgevallen bevindt.

Wanneer de inschrijver zich in een uitsluitingsgeval bevindt en corrigerende maatregelen doet gelden, in overeenstemming met artikel 70 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten, slaat de impliciete verklaring op erewoord niet op elementen die verband houden met de betreffende uitsluitingsgrond. In dat geval legt hij 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 in elk stadium van de plaatsingsprocedure uitgesloten van de toegang ertoe, de inschrijver die, bij rechtelijke beslissing die in kracht van gewijsde is gegaan en waarvan de aanbestedende overheid kennis heeft, veroordeeld is voor een van de volgende misdrijven:

- 1° deelneming aan een criminele organisatie als bedoeld in artikel 324 bis 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 plaatsingsprocedure, de inschrijver die niet voldoet aan zijn verplichtingen inzake de 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, één of meer schuldvorderingen bezit die zeker, opeisbaar en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn. Deze schuldvorderingen moeten ten minste gelijk zijn aan de achterstallige afbetaling van de sociale schulden. Dat bedrag wordt van het bedrag van 3.000 euro in mindering gebracht.

De aanbestedende overheid geeft elke ondernemer echter de kans om zich in de loop van de plaatsingsprocedure in regel te stellen ten opzichte van de sociale verplichtingen nadat ze een eerste maal heeft vastgesteld dat de inschrijver op dit vlak niet voldeed aan de eisen.

Vanaf deze kennisgeving geeft de aanbestedende overheid de ondernemer een termijn van vijf (5) werkdagen om het bewijs te geven van zijn regularisatie. Van deze regularisatie kan slechts éénmalig gebruik gemaakt worden. Deze termijn gaat in de dag die volgt op de kennisgeving.

Derde uitsluitingsgrond

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

1° geen schuld heeft van meer dan 3.000 euro;

2° voor die schuld uitstel van betaling heeft verkregen en de afbetalingen daarvan strikt in acht neemt;

3° kan aantonen dat hij op een aanbestedende overheid of op een overheidsbedrijf, één of meer schuldvorderingen bezit die zeker, opeisbaar en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn. Deze schuldvorderingen moeten ten minste gelijk zijn aan de achterstallige afbetaling van de fiscale schulden. Dat bedrag wordt van het bedrag van 3.000 euro in mindering gebracht.

De aanbestedende overheid geeft elke ondernemer echter de kans om zich in de loop van de plaatsingsprocedure in regel te stellen ten opzichte van de fiscale verplichtingen nadat ze een eerste maal heeft vastgesteld dat de inschrijver op dit vlak niet voldeed aan de eisen.

Vanaf deze kennisgeving geeft de aanbestedende overheid de ondernemer een termijn van vijf (5) werkdagen om het bewijs te geven van zijn regularisatie. Van deze regularisatie kan slechts éénmalig gebruik gemaakt worden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de kennisgeving.

Vierde uitsluitingsgrond

In overeenstemming met artikel 69 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten kan in elk stadium van de plaatsingsprocedure worden uitgesloten van de toegang ertoe, de inschrijver die:

- 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 kandidaat of 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 kandidaat of 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;
- 5° wanneer een belangenconflict in de zin van artikel 6 niet effectief kan worden verholpen met andere minder ingrijpende maatregelen;
- 6° wanneer zich wegens de eerdere betrokkenheid van de kandidaat of inschrijver bij de voorbereiding van de plaatsingsprocedure een vervalsing van de mededinging als bedoeld in artikel 52 heeft voorgedaan die niet met minder ingrijpende maatregelen kan worden verholpen;
- 7° wanneer de kandidaat of inschrijver blijkt heeft gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift tijdens een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht met een aanbesteder of een eerdere concessieovereenkomst en dit geleid heeft tot het nemen van ambtshalve maatregelen, schadevergoedingen of andere vergelijkbare sancties;
- 8° wanneer de kandidaat of inschrijver zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van uitsluitingsgronden of de naleving van de selectiecriteria, of hij informatie heeft achtergehouden, of niet in staat was de ondersteunende documenten die vereist zijn krachtens artikel 73 of artikel 74 over te leggen;

9° wanneer de kandidaat of inschrijver heeft getracht om het besluitvormingsproces van de aanbestedende overheid onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de plaatsingsprocedure kan bezorgen, of om verwijtbaar misleidende informatie te verstrekken die een belangrijke invloed kan hebben op beslissingen inzake uitsluiting, selectie en gunning.

4.2. Kwalitatieve selectie

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

Eerste criterium inzake de technische bekwaamheid van de inschrijver:

De inschrijver dient voor de uitvoering van deze opdracht een toereikende ervaring aan te tonen door middel van 3 referenties die hij de voorbije 3 jaar heeft uitgevoerd.

Om dit te bewijzen, dient hij aan te tonen dat hij ervaring heeft op het vlak van het ontwerp en de architectuur van interactive voice response (IVR). Deze ervaring moet ook worden aangetoond via de realisatie van een dynamische IVR en een geautomatiseerd beheer van bepaalde kwesties.

Deze ervaring moet **minstens** worden aangetoond voor een organisatie, bij voorkeur een overheidsinstelling, met minimaal 5.000 werknemers en minimaal 20 verschillende materies/competenties/types van vragen, met inbegrip van de verbanden met specifieke dossiers.

De inschrijvers die dat wensen kunnen bij hun offerte reeds alle documenten en certificaten voegen die vereist zijn om aan te tonen dat ze voldoen aan de in dit criterium bepaalde vereisten.

4.3. Overzicht van de procedure - regelmatigheid van de definitieve offertes (BAFO)

4.3.1. Overzicht van de procedure

De offertes van de inschrijvers zullen in een eerste fase worden onderzocht op het vlak van hun regelmatigheid.

Op basis van artikel 76, § 5 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011 betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten in de klassieke sectoren beslist de aanbestedende overheid ofwel om de offerte die behept is met een substantiële onregelmatigheid nietig verklaren, ofwel om deze laten regulariseren. Hetzelfde geldt voor de offertes die behept zijn met meerdere niet-substantiële onregelmatigheden wanneer deze ingevolge de opeenstapeling of combinatie ervan, van aard zijn een weerslag te hebben zoals bedoeld in de eerste paragraaf, derde lid van artikel 76 van voormeld besluit.

In een tweede fase analyseert de aanbestedende overheid de regelmatige offertes op basis van de gunningscriteria uit het bestek. Nadien volgt de fase van de onderhandelingen.

De aanbestedende overheid onderhandelt over de oorspronkelijke offertes en alle latere offertes om de inhoud ervan te verbeteren, met uitzondering van de definitieve offertes.

Over de minimumvereisten en de gunningscriteria wordt niet onderhandeld.

De aanbestedende overheid heeft de mogelijkheid om niet te onderhandelen over de oorspronkelijke offertes, wanneer die voldoende volledig zijn om de vergelijking van de offertes uit te voeren.

Naar aanleiding van de onderhandelingen kunnen de inschrijvers een definitieve offerte indienen ('best and final offer').

4.3.2. Overzicht van de procedure

Wanneer de aanbestedende overheid het einde van de onderhandelingen aankondigt, nodigt zij de betrokken inschrijvers uit om hun definitieve offerte (BAFO) in te dienen. De regelmatigheid van die definitieve offertes wordt onderzocht.

Substantieel onregelmatige offertes worden geweerd.

Enkel de regelmatige BAFO worden getoetst aan de gunningscriteria.

4.4. Regelmatigheid van de offertes

In overeenstemming met artikel 76, § 1 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren, controleert de aanbestedende overheid de regelmatigheid van de offertes.

Enkel de regelmatige offertes zullen in aanmerking komen om te worden getoetst aan de gunningscriteria.

4.5. Gunningscriteria

Voor het gunnen van deze opdracht kiest de aanbestedende overheid de economisch meest voordelige offerte.

De regelmatige offertes van de inschrijvers worden aan de volgende gunningscriteria getoetst:

1. kwaliteit van de benadering (**60%**)
2. prijs (**40%**)

Methode ter bepaling van de voordeligste offerte

De beoordeling van de gunningscriteria gebeurt als volgt:

1. De kwaliteit van de benadering (60/100)

Er wordt aan de inschrijvers gevraagd om in hun offerte het volgende voor te leggen:

- een plan van aanpak met de verschillende geplande fasen voor de levering van de in dit bestek vastgelegde producten (max. 2 pagina's in Arial 11);
- een uitleg over de gebruikte methode voor IVR vanuit het standpunt van de gebruiker. Dit zal worden aangevuld met enkele voorbeelden van realisaties van de inschrijvende onderneming, die de innoverende benadering op het gebied van IVR aantonen, evenals met referenties (max. 2 pagina's in Arial 11).

Wij willen dat de inschrijvers vernieuwend zijn in hun voorstel.

Bij de beoordeling van dat criterium wordt rekening gehouden met de volgende elementen:

- a. Inhoud van het plan van aanpak (/40)

Op dit vlak zal de aanbestedende overheid veel aandacht besteden aan:

- de analyse en het overleg,
- de uitwerking van het concept,
- de gebruikstest,
- het implementatieplan

De score wordt verkregen met behulp van de volgende schaal:

Onbestaand of onmogelijk te evalueren	0
Zeer slecht	8
Onvoldoende	16
Voldoende	24
Goed	32
Uitstekend	40

b. Inhoud van de methode (/20)

Op dit vlak zal de aanbestedende overheid veel aandacht besteden aan:

- de vulgarisatie,
- vertrekken van het standpunt van de gebruiker,
- de gesprekslogica.

De score wordt verkregen met behulp van de volgende schaal:

Onbestaand of onmogelijk te evalueren	0
Zeer slecht	4
Onvoldoende	8
Voldoende	12
Goed	16
Uitstekend	20

2. De prijs (40/100)

De punten voor het criterium 'prijs' worden berekend op basis van de volgende formule:

$$P = 40 \times \frac{Pm}{Po}$$

Waarbij:

P = het aantal punten dat wordt toegekend aan de inschrijver voor het criterium 'prijs'

Pm = de laagste globale prijs, inclusief btw, die door een inschrijver in een regelmatige offerte wordt aangeboden

Po = de globale forfaitaire prijs, inclusief btw, die wordt geboden door de inschrijver van wie de offerte wordt beoordeeld

Het aantal behaalde punten wordt afgerond tot op twee cijfers na de komma.

Eindscore

De voor de 2 gunningscriteria behaalde eindscores worden opgeteld. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de hoogste eindscore behaalt.

D. UITVOERING

1. Leidend ambtenaar

Voor deze opdracht wordt een leidend ambtenaar aangewezen:

Hilde Aerts, adviseur-generaal van de Diensten van de voorzitter.

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

De leidende ambtenaar kan een deel van zijn bevoegdheden overdragen.

2. Herzieningsclausules

2.1. Prijsherziening

Voor deze opdracht is geen prijsherziening voorzien.

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 prijsherzieningsclausule voortvloeiend uit een wijziging van de heffingen in België die een weerslag hebben op het opdrachtbedrag.

Een dergelijke prijsherziening is slechts mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- 1° de prijsherziening is het gevolg van 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 het uiterste tijdstip voor ontvangst van de offertes voorafgaat;
- 4° deze heffingen zijn noch rechtstreeks, noch onrechtstreeks opgenomen in de prijsherzieningsformule bedoeld in "2.1. Prijsherziening".

2.3. Onvoorzienbare omstandigheden in hoofde van de opdrachtnemer

In overeenstemming met artikels 38/9 en 38/10 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten bevat deze opdracht een herzieningsclausule voor wanneer het contractueel evenwicht van de opdracht wordt ontwricht in het nadeel of het voordeel van de opdrachtnemer om welke omstandigheden ook die vreemd zijn aan de aanbesteder.

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

Dit nadeel of voordeel moet minstens 15% van het oorspronkelijke bedrag van de opdracht bedragen.

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 herzieningsclausule voor de herziening van de voorwaarden van de opdracht wanneer de aanbesteder of de opdrachtnemer ten gevolge van nalatigheden, vertragingen of welke feiten

ook die ten laste van de andere partij kunnen worden gelegd, een vertraging of een nadeel heeft geleden.

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

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

2.5. Vergoeding 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 bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten bevat deze opdracht een herzieningsclausule met betrekking tot de schorsingen op bevel van de aanbesteder onder de volgende cumulatieve voorwaarden:

- 1° de schorsing overschrijdt in totaal één twintigste van de uitvoeringstermijn en minstens tien werkdagen of vijftien 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 schadevergoeding krijgen die is vastgesteld op 25 euro per werk- of kalenderdag.

3. Aansprakelijkheid van de dienstverlener

De dienstverlener draagt de volle aansprakelijkheid voor de fouten en nalatigheden die in de verleende diensten voorkomen, in het bijzonder in de studies, de rekeningen, de plannen of in alle andere door hem verstrekte documenten in uitvoering van de opdracht.

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

4. Oplevering van de uitgevoerde diensten

4.1. Oplevering van de uitgevoerde diensten

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

4.2. Definitieve oplevering

Een definitieve oplevering betekent de volledige voltooiing van alle interventies die volgens deze opdracht moeten worden verricht.

Tijdens deze definitieve oplevering zal een proces-verbaal van volledige definitieve oplevering (of van weigering van oplevering) (met betrekking tot het geheel van de prestaties) worden opgesteld.

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

Het opnemen van deze vaststellingen kan aanvangen vijf (5) werkdagen vóór het contractuele einde van de opdracht of het gedeelte van de opdracht waarop de uitvoering van toepassing is.

5. Borgtocht

Conform artikel 25 §1 – 2° h van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten wordt er voor onderhavige opdracht geen borgtocht voorzien.

6. Uitvoering van de diensten

6.1. Uitvoering

6.1.1. Plaats waar de diensten moeten worden uitgevoerd

Gebouw North Galaxy
Koning Albert II-laan 33
1030 Brussel

6.1.2. 'Kick-offmeeting' of startvergadering

Er zal een 'kick-offmeeting' (startvergadering) worden georganiseerd om de leidende ambtenaar en/of zijn afgevaardigde(n) in staat te stellen zich ervan te verzekeren dat de opdrachtnemer alle nodige maatregelen heeft getroffen om de bestelde prestaties te plannen, op te starten en uit te voeren.

Tijdens deze vergadering verschaft de opdrachtnemer de nodige verduidelijkingen en vestigt hij de aandacht van de leidende ambtenaar en/of zijn afgevaardigde(n) op de prestaties die in dit stadium van het verloop van de overeenkomst nog niet duidelijk zijn vastgelegd of gepland, evenals op de door de opdrachtnemer vooropgestelde acties om hieraan te verhelpen.

Als de overeenkomst vereist dat de opdrachtgever een planning van de prestaties verstrekt, zal de kick-offmeeting worden benut om de verwachtingen van de leidende ambtenaar en/of zijn afgevaardigde(n) met betrekking tot de inhoud van deze planning, te verduidelijken.

Als deze planning al vóór de kick-offmeeting ter beschikking kon worden gesteld van de leidende ambtenaar en/of zijn afgevaardigde(n), zal ze vóór de vergadering worden herzien en is er tijdens die vergadering mogelijkheid om opmerkingen te formuleren en van gedachten te wisselen met betrekking tot de planning.

Zo nodig zal deze vergadering ook worden gebruikt om de inhoud van alle contractuele documenten gestructureerd en gericht te onderzoeken (bestelbrief, offerte, bestek, documentatie waarnaar het bestek verwijst) om er zeker van te zijn dat na de vergadering alle contractuele bepalingen door de beide partijen (administratie en opdrachtnemer) op dezelfde wijze worden begrepen en geïnterpreteerd.

De startvergadering moet zo snel mogelijk na de kennisgeving van de overeenkomst worden georganiseerd om zo spoedig mogelijk de nodige acties te kunnen ondernemen.

De in het kader van een 'kick-offmeeting' te plannen activiteiten worden hierna in opeenvolgende stappen beschreven zodat de leidende ambtenaar en/of zijn afgevaardigde(n) het proces op eender welk ogenblik kan stilleggen, zodra hij zich rekenschap geeft van het feit dat de organisatie van een 'kick-offmeeting' geen toegevoegde waarde meer heeft.

De startvergadering zal plaatsvinden bij de FOD Financiën op basis van een tussen de beide partijen overeengekomen agenda.

De leidende ambtenaar en/of zijn afgevaardigde(n) zullen het volgende aan de opdrachtnemer overmaken:

- de lijst van de punten en vragen die moeten worden verduidelijkt;
- de thema's die tijdens de vergadering moeten worden besproken;
- zo nodig, bepaalde modaliteiten.

Het is noodzakelijk dat die inlichtingen minstens drie (3) kalenderdagen vóór de vergadering aan de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.

De kick-offmeeting vormt het voorwerp van een officieel verslag dat door de leidende ambtenaar en/of zijn afgevaardigde(n) wordt opgesteld en door de opdrachtnemer wordt ondertekend.

In dat verslag staan de thema's en de vragen die tijdens de vergadering werden besproken.

Het aantal deelnemers moet zowel langs de zijde van de leidende ambtenaar en/of zijn afgevaardigde(n) als van de opdrachtnemer tot het strikt noodzakelijke worden beperkt.

6.1.3. Beoordeling van de uitgevoerde diensten

Indien tijdens de uitvoering van de diensten abnormaliteiten worden vastgesteld, zal dit onmiddellijk aan de opdrachtnemer worden gemeld via een e-mail, die nadien zal worden bevestigd door middel van een aangetekende brief. De opdrachtnemer is verplicht om niet-correct uitgevoerde diensten te herbeginnen.

6.2. Uitvoeringsmodaliteiten

6.2.1. Naleving van de toepasselijke wettelijke, reglementaire en conventionele bepalingen

In uitvoering van deze opdracht schikt de aannemer zich naar de wettelijke en reglementaire bepalingen die meer bepaald de schoonmaak, hygiëne en de veiligheid op het werk regelen, alsook naar de bepalingen die zijn opgenomen in collectieve, nationale, regionale, lokale of ondernemingsovereenkomsten.

BELANGRIJK

Onderaanneming

1. In overeenstemming met artikel 12, § 1 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten wordt eraan herinnerd dat de opdrachtnemer aansprakelijk blijft ten opzichte van de aanbestedende overheid wanneer hij de uitvoering van zijn verbintenissen geheel of gedeeltelijk aan derden toevertrouwt. De aanbestedende overheid heeft geen enkele contractuele band met die derden.

2. In overeenstemming met artikel 12/1 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten bezorgt de opdrachtnemer, ten laatste bij aanvang van de uitvoering van de opdracht, de volgende informatie aan de aanbestedende overheid: de naam, de contactgegevens en de naam van de wettelijke afgevaardigden van alle onderaannemers die deelnemen aan de dienstverlening, ongeacht de mate van deelname in de onderaannemingsketen en ongeacht hun plaats in die keten, voor zover deze informatie in dit stadium is gekend. De opdrachtnemer is ook verplicht de aanbesteder onverwijld in kennis te stellen van alle wijzigingen van die gegevens, alsmede van de vereiste gegevens betreffende eventuele nieuwe onderaannemers die hij nadien bij de verlening van deze diensten zal betrekken. Die gegevens worden verstrekt onder de vorm van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).
3. In overeenstemming met artikel 12/2 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten controleert de aanbestedende overheid of er, in hoofde van de rechtstreekse onderaannemer(s) van de opdrachtnemer, uitsluitingsgronden bestaan in de zin van artikels 67 tot 69 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten. De aanbestedende overheid kan nagaan of er in hoofde van een onderaannemer verderop in de onderaannemingsketen gronden tot uitsluiting voorhanden zijn. De aanbestedende overheid verzoekt de opdrachtnemer de nodige maatregelen te nemen teneinde in de vervanging te voorzien van de onderaannemer over wie in het onderzoek een uitsluitingsgrond aan het licht is gekomen.
4. In overeenstemming met artikel 12/4 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten moeten de onderaannemers, op welke plaats in de onderaannemingsketen zij ook optreden en in verhouding tot het deel van de opdracht dat zij uitvoeren, voldoen aan de minimumeisen inzake technische en beroepsbekwaamheid die in dit bestek zijn vastgelegd.

6.3. Uitvoeringsclausules

De inschrijver verbindt zich ertoe om, tot de volledige uitvoering van de opdracht, de volgende verdragen/overeenkomsten na te leven:

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

chemische stoffen en pesticiden in de internationale handel (UNEP/FAO) (PIC-Verdrag), en de 3 regionale protocollen.

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

7. Facturering en betaling van de diensten

De betaling zal worden uitgevoerd na de definitieve oplevering van de prestaties. Er wordt aan de dienstverlener gevraagd om de definitieve PV van oplevering bij de factuur te voegen.

De facturen, waarop de btw wordt aangerekend, moeten worden opgesteld op naam van:

Federale Overheidsdienst FINANCIËN Centrale facturatedienst Koning Albert II-laan 33, bus 788 - B22 1030 BRUSSEL

De factuur kan ook in de vorm van een pdf-bestand naar het volgend e-mailadres worden gestuurd: bb.788@minfin.fed.be. Opgelet: elk pdf-bestand mag maar één factuur bevatten. Er mag ook maar één verzending plaatsvinden (met andere woorden: de factuur moet met de post **OF** via e-mail in pdf-formaat worden verstuurd, maar niet via beide manieren).

Op de facturen moet de volgende vermelding staan: "*Het verschuldigde bedrag moet worden gestort op rekeningnummer ... op naam van ... bij ...*."

Het nummer van de bestelbon (4500XXXXXX) en eventueel het nummer van de overeenkomst (5XXXXXX) moeten systematisch op elke factuur worden vermeld.

BELANGRIJK

De opdrachtnemer moet op zijn factuur een duidelijke omschrijving vermelden van de correct uitgevoerde prestaties. De niet-correct en/of onvolledig uitgevoerde prestaties mogen niet worden gefactureerd.

De vereffeningsprocedure vindt plaats in overeenstemming met het Reglement van de Rijkscomptabiliteit.

De aanbestedende overheid beschikt over een verificatietermijn van dertig (30) dagen vanaf de datum van de beëindiging van de diensten, vastgesteld conform de regels van de opdrachtdocumenten, om de formaliteiten betreffende de voorlopige oplevering te vervullen en aan de dienstverlener kennis te geven van de het resultaat daarvan.

Het aan de dienstverlener verschuldigde bedrag moet worden betaald binnen de betalingstermijn van dertig (30) dagen te rekenen vanaf de vervaldag van de verificatietermijn.

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

De factuur moet worden opgesteld in euro.

De betalingen zullen enkel gebeuren op het rekeningnummer dat op het offerteformulier wordt vermeld.

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;
- om verplicht een bankattest bij te voegen dat aantoont dat de aanbestedende firma wel degelijk de houder is van de meegedeelde bankrekening.

8. Bijzondere verbintenissen voor de dienstverlener

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

Alle resultaten en verslagen die door de opdrachtnemer worden voorgelegd tijdens de uitvoering van deze opdracht zijn eigendom van de aanbestedende overheid en mogen slechts worden gepubliceerd of meegedeeld aan derden behoudens schriftelijk voorafgaand akkoord 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. De 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 zijn opdracht, alle documenten die hem worden toevertrouwd, alle vergaderingen waaraan hij deelneemt, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd.

De informatie waarover het gaat:

- kan opgeslagen zijn 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, conceptieplannen, 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 dan ook, die aan hem wordt meegedeeld of waarvan hij tijdens de uitvoering van zijn opdracht kennis neemt, vertrouwelijk te behandelen.

De opdrachtnemer garandeert dat zijn personeel en zijn onderaannemers de vertrouwelijkheid van de gegevens zullen naleven. Hij verbindt zich ertoe geen vertrouwelijke gegevens te verstrekken aan derden, inbegrepen eventuele filialen en andere ondernemingen die met de opdrachtnemer zijn geassocieerd. 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 gekend was door 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 het geheel 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 deze 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, expliciet noch impliciet, 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 beveiliging of de vertrouwelijkheid in het gedrang 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.

8.2. Eigendom

De studies, architecturen en ontwikkelingen die eventueel tot stand worden gebracht door de personeelsleden van de begunstigde, de documentatie die daarbij hoort, en in het algemeen elk document dat rechtstreeks of onrechtstreeks tijdens de uitvoering van deze overeenkomst werd opgemaakt door de personeelsleden van de begunstigde, alsook de daarmee verbonden intellectuele-eigendomsrechten, worden, op het moment van hun ontstaan, eigendom van de FOD Financiën.

Het is de personeelsleden van de opdrachtnemer verboden om documenten die aan de FOD Financiën toebehoren met zich mee te nemen, behalve wanneer dit noodzakelijk zou zijn voor de uitvoering van hun taken. Dit is met name het geval voor wat betreft de verplaatsingen tussen de verschillende vestigingen van de FOD Financiën.

9. Geschillen

Alle geschillen betreffende de uitvoering van deze opdracht worden uitsluitend beslecht voor de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van 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 vordering tot schadevergoeding door derden in dit verband.

10. 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 belang dat de aanbestedende overheid hecht aan het feit dat deze opdracht correct en binnen de in dit bestek voorgeschreven termijnen wordt uitgevoerd.

10.1. Boete voor laattijdige uitvoering

Voor elke laattijdige uitvoering van de opdracht (cf. punt 2. Ontwerp en architectuur van de oplossing van deel E. Technische bepalingen) zal van rechtswege een forfaitaire boete van **250,00 euro** per werkdag vertraging worden opgelegd.

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 betaalbaar, zonder ingebrekestelling, door het verstrijken van de termijn, zonder tussenkomst van een proces-verbaal en worden van rechtswege toegepast voor het totaal van de kalenderdagen vertraging.

10.2. Straffen

Voor elke niet-uitgevoerde dienst zal van rechtswege een boete van **135,00 euro** worden opgelegd.

10.3. Niet-betaling van de niet-uitgevoerde prestaties

Alleen de daadwerkelijk gepresteerde en door de aanbestedende overheid ontvangen diensten mogen door de dienstverlener worden gefactureerd.

10.4. 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 BEPALINGEN

1. Beschrijving van de uit te voeren diensten

Deze opdracht heeft betrekking op:

- de uitwerking van een concept voor de behandeling van inkomende oproepen bij de FOD Financiën door optimaal gebruik te maken van de beschikbare technologie;
- de voorstelling van een implementatieplan voor het concept.

Dat concept moet op technisch en operationeel vlak realistisch zijn voor een onmiddellijke implementatie, evenals volledig aangezien het alle telefonische interacties moet dekken die de FOD Financiën met zijn gebruikers kan hebben.

2. Ontwerp en architectuur van de oplossing

De inschrijver moet een geoptimaliseerd relationeel schema van het toekomstige IVR-systeem van de FOD Financiën voorstellen, rekening houdend met de specifieke kenmerken, de doelstellingen en de strategie van de FOD Financiën, in overleg met de aanbestedende overheid, dat wordt aangevuld met een document met bijkomende informatie en een zeker aantal aanbevelingen over:

- de gebruiksvriendelijkheid,
- de ergonomie,
- de stemkleur,
- ...

Dat schema moet rekening houden met het resultaat van fase 1 die momenteel aan de gang is. Dat resultaat zal aan de opdrachtnemer worden overgemaakt aan wie de opdracht wordt gegund. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een innoverend concept levert. De termijn voor de levering van de producten, tussen de gunning van de opdracht en de levering, bedraagt drie (3) maanden.

De onderstaande technologieën worden gebruikt om het model te implementeren:

- Skype (voor de telefonie),
- Genesys (voor het beheer van de oproepen),
- ACM (voor het beheer van de dossiers/tickets).

Het concept dient te voorzien in de dispatching van onze oproepen op basis van een klantenlogica en moet het voor onze (privé- of professionele) klanten mogelijk maken om zo snel mogelijk een gepast antwoord te krijgen op hun vraag. Het doel bestaat er dus in om het gebruikerssparcours te stroomlijnen. Het aantal interacties met verschillende leden van de FOD Financiën voor eenzelfde oproep dient te worden verminderd, idealiter tot één persoon. De gedroomde oplossing bestaat erin om de stromen van de telefonische interacties op de gesprekswijze te ontwikkelen. De voorziene scripts dienen dus ergonomisch en gebruiksvriendelijk te zijn.

Het concept moet voorzien in een efficiënte werking van de geautomatiseerde selfservicekanalen en moet eveneens dynamisch zijn om de gebruiker zo rechtstreeks mogelijk naar de juiste persoon te leiden.

Het concept dient te voorzien in een dynamische aanpassing in de 3 landstalen (Nederlands, Frans en Duits). Dit betekent dat een concept in één taal niet louter mag worden vertaald in de andere taal. Het moet rekening houden met de mogelijke verschillen in elke taal.

De inschrijver dient over te gaan tot de identificatie van de minimale gegevens die nodig zijn voor de implementatie van een dynamische en gepersonaliseerde IVR. Hij dient die gegevens in perspectief te plaatsen om er de complexiteit van te analyseren, evenals de meerwaarde van hun gebruik.

Het concept dient vernieuwend en realistisch te zijn en te beantwoorden aan de doelstellingen van het project, namelijk een toename van de tevredenheid van onze gebruikers en een verlaging van onze kosten in verband met de inkomende oproepen.

De technische oplossing en het model moeten gemakkelijk door het personeel van het contactcenter kunnen worden gewijzigd.

Het concept dient te voorzien in een efficiënte reporting van onze interacties, zodat wij onze telefonische interacties voortdurend kunnen verbeteren. Deze reporting dient minstens betrekking te hebben op:

- het aantal ontvangen oproepen per dienst/per type van vraag,
- het aantal onbeantwoorde oproepen/het antwoordpercentage per dienst/per type van vraag,
- de wachttijd per dienst/per type van vraag,
- de wachttijd vóór de beëindiging van de oproep per dienst/per type van vraag,
- het aantal niet correct doorverbonden oproepen per dienst/per type van vraag,
- de tevredenheid van onze gebruikers over hun oproepen.

Bij het ontwerpen van het schema dienen vooraf verplicht de gebruikersvriendelijkheid en de ergonomie van de IVR te worden getest, evenals de prestaties. Die tests moeten als input dienen om inzicht te verwerven in de manier waarop onze klanten de IVR gebruiken, om de beste benadering te bepalen om een efficiënte en gebruiksvriendelijke IVR bekomen.

De centralisering op de gebruiker dient te gebeuren via een vulgarisatie: het jargon of de complexiteit van de termen kunnen voor de beller soms verwarrend zijn. Het concept moet er dus voor zorgen dat onze terminologie toegankelijk wordt gemaakt voor het grote publiek.

3. Implementatieplan

De inschrijver moet in overleg met de aanbestedende overheid voorzien in een implementatieplan dat is aangepast aan onze FOD en alle documentatie of specifieke en technische informatie aanvullen met het oog op de uitvoering van het plan.

Dit implementatieplan moet in fasen kunnen worden opgedeeld en voorrang geven aan de nuttige integraties die een groot verschil maken op het vlak van de klantenervaring. Daartoe worden de fasen en/of activiteiten van het plan ondersteund door ROI-elementen.

Het implementatieplan dient verschillende toepassingsvoorstellen en aanbevelingen voor te leggen.

BELANGRIJK

Deze vereenvoudigde onderhandelingsprocedure met bekendmaking kan geenszins worden beschouwd als een verbintenis vanwege de FOD FINANCIËN, die zich het recht voorbehoudt om de opdracht al dan niet toe te wijzen.

1030 BRUSSEL,

HANS D'HONDT
Voorzitter van het Directiecomité

F. BIJLAGEN

1. Offerteformulier
2. Vaste inrichting

BIJLAGE 1: OFFERTEFORMULIER

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

BESTEK NR.: S&L/DA/2018/007

Vereenvoudigde onderhandelingsprocedure met voorafgaande bekendmaking betreffende de uitwerking van een concept voor de behandeling van inkomende oproepen bij de FOD Financiën door optimaal gebruik te maken van de beschikbare technologie en het voorstel van een implementatieplan voor dit concept

De firma:

(volledige benaming)

met 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, in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen van het bestek met nr. S&L/DA/2018/007, van de hiervoor omschreven dienst die de opdracht van dit document vormt, tegen de hieronder in letters en cijfers vermelde en in EURO uitgedrukte prijs van:**

¹ schrappen wat niet van toepassing is

Opgemaakt:

Te

Op 2018

De inschrijver of gevolmachtigde:

	(naam)
	(functie)
	(handtekening)

GOEDGEKEURD,

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

- **Alle documenten en inlichtingen gevraagd voor de kwalitatieve selectie en de gunningscriteria (zie punt 4 van deel C. Gunning);**

Vergeet niet om alle pagina's van uw offerte, uw inventaris en van de bijlagen op een ononderbroken wijze te nummeren.

-
- jaarmzet, exclusief belasting over de toegevoegde waarde: 9.000.000 euro
 - balanstotaal: 4.500.000 euro

Wanneer meer dan één van de bovenstaande criteria worden overschreden of niet meer worden overschreden, heeft dat slechts gevolgen wanneer het zich gedurende twee achtereenvolgende boekjaren voordoet. De gevolgen van deze overschrijding gaan in dat geval in vanaf het boekjaar dat volgt op het boekjaar gedurende hetwelk meer dan één van de criteria voor de tweede keer werden overschreden of niet meer werden overschreden.

BIJLAGE 2: Vaste inrichting1. **DE FIRMA BESCHIKT OVER EEN VASTE INRICHTING IN BELGIË**³JA - NEE ⁴De vaste inrichting neemt deel aan de levering van goederen of diensten JA - NEEN⁵

Btw-nummer van de vaste inrichting: BE.....

Met het volgende adres:

	(volledige benaming)
	(straat)
	(postcode en gemeente)

Indien de onderneming beschikt over een vaste inrichting en deze deelneemt aan de levering van goederen of diensten, zal het betalingsorganisme van de aanbestedende overheid de verschuldigde bedragen per overschrijving of storting betalen op

het rekeningnr. van de
vaste inrichting

IBAN

BIC

--

2. **INDIEN DE ONDERNEMING NIET BESCHIKT OVER EEN VASTE INRICHTING IN BELGIË OF DEZE NIET DEELNEEMT AAN DE LEVERING VAN GOEDEREN OF DIENSTEN:**

Belgisch btw-nummer van de buitenlandse firma (rechtstreekse identificatie): BE.....

OF

¹ In de zin van artikel 11 van de Uitvoeringsverordening nr. 282/2011 van de Raad van 15 maart 2011 houdende vaststelling van maatregelen ter uitvoering van Richtlijn 2006/112/EG betreffende het gemeenschappelijke stelsel van belasting over de toegevoegde waarde.

Voor de toepassing van artikels 50, 51 en 55 van het Btw-Wetboek gaat de administratie ervan uit dat een belastingplichtige in het land een vaste inrichting heeft wanneer aan de volgende drie voorwaarden is voldaan:

- a) de belastingplichtige heeft hier te lande een directiezetel, een filiaal, een fabriek, een werkplaats, een agentschap, een magazijn, een kantoor, een laboratorium, een inkoop- of verkoopkantoor, een opslagplaats of enige andere vaste inrichting, met uitsluiting van de bouwerven;
- b) de hiervoor in a) bedoelde inrichting wordt beheerd door een persoon die bekwaam is om de belastingplichtige te verbinden tegenover de leveranciers en de klanten;
- c) de in a) bedoelde inrichting voert regelmatig handelingen uit die in het Btw-Wetboek worden bedoeld: leveringen van goederen en diensten.

Een belastingplichtige die in België een vaste inrichting heeft, wordt aangemerkt als een niet in België gevestigde belastingplichtige als deze inrichting niet betrokken is bij de levering van goederen of de dienst (artikel 51, § 2, tweede lid van het Btw-Wetboek en 192bis van de richtlijn 2006/112/EG van de Raad van 28 november 2006 betreffende het gemeenschappelijke stelsel van belasting over de toegevoegde waarde).

Een vaste inrichting wordt aangemerkt als betrokken bij de levering van de goederen of de dienst wanneer deze levering of dienst wordt verricht vanuit deze vaste inrichting, met andere woorden als de menselijke en technische middelen van de inrichting werden aangewend om die levering of dienst te verrichten. Een loutere administratieve ondersteuning vanwege de vaste inrichting volstaat echter niet (artikel 53 van het Uitvoeringsverordening nr. 282/2011 van de Raad van 15 maart 2011 houdende vaststelling van maatregelen ter uitvoering van Richtlijn 2006/112/EG betreffende het gemeenschappelijke stelsel van belasting over de toegevoegde waarde).

² Doorhalen wat niet past.³ Doorhalen wat niet past.

Belgisch btw-nummer van de aansprakelijke vertegenwoordiger in België (NB: verplicht voor firma's van buiten de Europese Unie): BE.....

Met het volgende adres:

	(volledige benaming)
	(straat)
	(postcode en gemeente)

Indien de onderneming beschikt over een de verantwoordelijke vertegenwoordiger in België en deze het document betreffende de betaling van btw opmaakt, zal het betalingsorganisme van de aanbestedende overheid de verschuldigde bedragen per overschrijving of storting betalen op

het **rekeningnr. van de
verantwoordelijke
vertegenwoordiger**

--

IBAN

BIC

Ingeval van levering van goederen zullen deze worden vervoerd vanuit..... (land).