



Federale
Overheidsdienst
FINANCIEN



**OPEN AANBESTEDING VOOR HET ONDERHOUD VAN DE CAMADA APPLICATIE EN
DATABASES**

Bestek nr.: S&L/DA/2016/024

Opening van de offertes: **op 1 augustus 2017 om 09u30**

Publicatie op Europees niveau



Afdeling
Aankopen

INHOUDSOPGAVE

A. ALGEMENE AFWIJINGEN	4
B. ALGEMENE BEPALINGEN	4
B1. VOORWERP EN AARD VAN DE OPDRACHT	4
B2. DUUR VAN HET CONTRACT.....	5
B3. AANBESTEDENDE OVERHEID	5
B4. DOCUMENTEN VAN TOEPASSING OP DE OPDRACHT.....	5
B4.1. Wetgeving	5
B4.2. Opdrachtdocumenten.....	5
B5. ONVERENIGBAARHEDEN - BELANGENVERMENGING.....	6
B6. INFORMATIESESSIE	6
C. GUNNING.....	8
C1. INDIENINGSRECHT EN OPENING VAN DE OFFERTES	8
C1.1. Indieningsrecht en indieningswijze van de offertes	8
C1.2 De opening van de offertes.....	9
C2. OFFERTES	9
C2.1. In de offerte te vermelden gegevens.....	9
C 2.2. Structuur van de offerte.....	10
C2.3. Geldigheidsduur van de offerte	11
C3. PRIJZEN	11
C4. SELECTIE - REGELMATIGHEID VAN DE OFFERTES - GUNNINGSCRITERIA.	11
C4.1. De selectie	11
C4.1.1. Het toegangsrecht	11
C4.1.2. De kwalitatieve selectie.....	14
C4.2. Regelmatigheid van de offertes	15
C4.3. Gunningscriteria.....	15
C4.3.1. Lijst van de gunningscriteria	15
C4..3.2. Methode voor het bepalen van de meest voordelige regelmatige offerte	15
D. UITVOERING	17
D1. LEIDENDE DIENST - LEIDEND AMBTENAAR.	17
D2. PRIJSHERZIENING.....	17
D3. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE OPDRACHTNEMER	18
D 3.1 Aansprakelijkheid.....	18
D 3.2 Onderaanneming	18
D4. OPLEVERING VAN DE UITGEVOERDE DIENSTEN	18
D 4.1. Opvolging van de goede uitvoering van de opdracht.....	18
D 4.2. Voorlopige oplevering.....	19
D 4.3. Definitieve oplevering.....	19
D5. BORGTOCHT	19
D 5.1. Vestiging van de borgtocht.....	19
D5.2. Vrijgave van de borgtocht.....	21
D6. UITVOERINGSVOORWAARDEN.....	21
D7. FACTURATIE EN BETALING VAN DE DIENSTEN	21
D8. BIJZONDERE VERPLICHTINGEN VOOR DE OPDRACHTNEMER.....	22
D9. GESCHILLEN	22
D10. BOETES EN STRAFFEN.....	23
E. TECHNISCHE VOORSCHRIFTEN	24
E1 BESCHRIJVING VAN DE BEHOEFTE – FUNCTIONELE EN TECHNISCHE ASPECTEN	24
E2 VOORWERP VAN DE OPDRACHT.....	26

E3 TE VERZEKEREN DIENSTEN.....	28
E4 OVERZICHT VAN DE AAN TE WERVEN PROFIELEN.....	32
E5 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	34
F. BIJLAGEN.....	39
BIJLAGE 1: OFFERTEFORMULIER.....	40
<i>BIJLAGE 2: PRIJSINVENTARIS.....</i>	<i>42</i>
<i>BIJLAGE 3: SLA.....</i>	<i>45</i>
<i>BIJLAGE 4: VRAAG EN ANTWOORDFORMULIER</i>	<i>46</i>

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

BESTEK nr. S&L/DA/2016/024

Open aanbesteding voor het onderhoud van de Camada applicatie en databases

A. ALGEMENE AFWIJKINGEN

BELANGRIJK

Overeenkomstig artikel 9, paragraaf 4, van het Koninklijk Besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies van openbare werken wordt de aandacht van de inschrijvers gevestigd op het feit dat in dit bestek afgeweken wordt van artikel:

- 25 van het Koninklijk Besluit van 14 januari 2013 betreffende de draagwijdte van borgtocht
- 33 van het Koninklijk Besluit van 14 januari 2013 betreffende de vrijgave van de borgtocht
- 154 van het Koninklijk Besluit van 14 januari 2013 betreffende de boetes en straffen.

B. ALGEMENE BEPALINGEN

B1. Voorwerp en aard van de opdracht

Onderhavige opdracht betreft het correctief en adaptief onderhoud van de Camada applicatie en databases alsook de levering, installatie en testen van de semesterreleases en het verlenen van aanvullende bijstand.

Camada is een toepassing voor elektronisch dossierbeheer, met een workflow die het dossier stuurt. De toepassing is gebaseerd op het pakket "Casemanagement" van de firma AXI. Het werd geïntegreerd op de FOD Financiën waarbij het aangepast werd in de specifieke infrastructuur, alsook met de integratie van een aantal modules, namelijk IAM, Sitran en DIV.

Meer gedetailleerde technische vereisten zijn gespecificeerd in deel E van dit bestek ('technische voorschriften')

Voor onderhavige opdracht wordt de procedure van de open aanbesteding gekozen.

Dit is een opdracht voor diensten.

Deze opdracht omvat één enkel perceel.

Dit is een opdracht tegen een gemengde opdracht (Koninklijk Besluit van 15 juli 2011, art. 2, 7°).

Varianten zijn niet toegestaan.

De aanbestedende overheid voorziet volgende verplichte opties:

- Gebruikershandleiding (NL +FR) met beschrijving van alle functionaliteiten van Camada zoals de eindgebruiker deze ziet inclusief screenshots van de toepassing
- Administrator handleiding (NL +FR) met een beschrijving van alle functionaliteiten van Camada die door een Administrator dienen beheerd te worden.
- Opleiding voor eindgebruiker (NL + FR) voor maximaal 20 cursisten gedurende 2 dagen.
- Opleiding voor Administrator (NL+FR) voor maximaal 10 cursisten gedurende 2 dagen
- Opleiding voor beheer van templates (NL+FR) voor maximaal 10 cursisten gedurende 2 dagen.

B2. Duur van het contract

De opdracht vangt aan de eerste kalenderdag na de dag waarop de opdrachtnemer de kennisgeving van het sluiten van de overeenkomst/opdracht heeft ontvangen en wordt afgesloten voor de duur van vijf jaar vanaf het verzenden van de eerste bestelbon.

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

- minstens drie (3) maanden vóór het einde van het lopende uitvoeringsjaar indien de aanbestedende overheid het contract opzegt, waarbij er na opzeg nog 1 semesterrelease dient geleverd te worden.
- minstens (6) zes maanden vóór het einde van het lopende uitvoeringsjaar indien de opdrachtnemer het contract verbreekt, waarbij er na opzeg nog 1 semesterrelease dienen geleverd te worden.

De partij die de opzegging van het contract ondergaat, is niet gerechtigd op schadevergoeding.

B3. Aanbestedende overheid

De aanbestedende overheid is de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Voorzitter van het Directiecomité.

B4. Documenten van toepassing op de opdracht

B4.1. Wetgeving

- Wet van 15 juni 2006 – overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten;
- Koninklijk Besluit van 15 juli 2011 betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten in klassieke sectoren;
- Koninklijk Besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies van openbare werken;
- Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten;
- Wet van 11 december 2016 houdende diverse bepalingen inzake detachering van werknemers;
- Alle wijzigingen aan de wet en de voormelde besluiten die van toepassing zijn op de dag van de opening van de offertes.

B4.2. Opdrachtdocumenten

- De in het Bulletin der Aanbestedingen en in het Publicatieblad van de Europese Unie gepubliceerde berichten en eventuele rechtzettingen die betrekking hebben op de aannemingen in het algemeen, evenals de berichten en rechtzettingen betreffende deze aanneming 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;
- Onderhavig bestek nr. S&L/DA/2016/24

- De goedgekeurde offerte van de opdrachtnemer
- Antwoorden zoals gepubliceerd op de website van de aanbestedende overheid (site: <http://financien.belgium.be/nl/overheidsopdrachten/>).

B5. Onverenigbaarheden - belangenvermenging

B5.1. Onverenigbaarheden

De aandacht van de inschrijvers wordt gevestigd op artikel 8 van de wet van 15 juni 2006 en artikel 64 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011 in verband met de onverenigbaarheden.

B5.2. Belangenvermenging

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 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, 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 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 deze maatregel die tot gevolg hebben dat de normale mededingingsvoorwaarden vertekend kunnen zijn, worden gesanctioneerd volgens de bepalingen van artikel 9 van de wet van 15 juni 2006 betreffende overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten (of, ingeval het gaat om een opdracht op defensie- en veiligheidsgebied: artikel 10 van de wet van 13 augustus 2011 inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten op defensie- en veiligheidsgebied).

Concreet bestaat deze sanctie uit, al naargelang het geval, hetzij de wering van de offerte, hetzij de verbreking van de opdracht.

B6. Informatiesessie

Voor onderhavige opdracht, zal de aanbestedende overheid online antwoorden geven op de vragen die voor de opgegeven datum zijn binnengekomen.

De procedure is als volgt:

- de potentiële inschrijvers moeten ten laatste op 10/07/2017 om 17u aan de aanbestedende overheid hun vragen per e-mail kenbaar maken op het volgende e-mailadres: finprocurement@minfin.fed.be. Zij vermelden daarbij de referentie en het voorwerp van de opdracht. Enkel de vragen die voor dit tijdstip de aanbestedende overheid bereiken, zullen behandeld en op de website van FOD Financiën worden (zie hieronder voor de link). De aanbestedende overheid raadt de inschrijvers ten stelligste aan de template voor het indienen van vragen in bijlage 4 te volgen.
- de aanbestedende overheid zal zo snel mogelijk (en ten laatste een week voor de openingsdatum) het geheel aan vragen alsook de antwoorden op de website van de FOD Financiën plaatsen:
(site: <http://financien.belgium.be/nl/overheidsopdrachten/>)

Het document gepubliceerd op de website van de FOD Financiën maakt deel uit van de opdracht documenten.

Bij afwezigheid van vragen, zal er geen enkel document worden gepubliceerd.

Indien de geïnteresseerde ondernemingen onvolkomenheden, onduidelijkheden, enz. opmerken in het bestek, worden ze uitgenodigd om dit schriftelijk te laten weten en dit volgens dezelfde modaliteiten als voor het versturen van de vragen.

De FOD Financiën hecht bijzonder veel belang aan de gelijke behandeling van de inschrijvers en stelt de specificaties van zijn bestekken op in het licht van die bekommernis. Indien een geïnteresseerde firma desondanks meent dat haar kansen worden verminderd of tot nul worden herleid, door bepaalde specificaties uit onderhavig bestek, wordt ze verzocht om dit schriftelijk mee te delen, volgens dezelfde modaliteiten als bij het versturen van de vragen. Zo nodig zal de FOD, indien hij dit noodzakelijk acht, het bestek aanpassen om er rekening mee te houden.

C. GUNNING

C1. Indieningsrecht en opening van de offertes

C1.1. Indieningsrecht en indieningswijze van de offertes

Elke inschrijver mag slechts één offerte indienen per opdracht.

In toepassing van artikel 52, § 2 van het KB van 15 juli 2011, staat de aanbestedende overheid het gebruik van elektronische middelen toe voor het indienen van offertes.

De offertes worden elektronisch via de *e-tendering* applicatie (zie hieronder voor meer informatie) ingediend:

C1.1.1. Offertes verstuurd via elektronische middelen.

Wanneer elektronische middelen worden gebruikt voor het indienen van de offerte, moet de elektronische handtekening conform zijn met de regels van het Europees recht en het daarmee overeenstemmende nationaal recht inzake de geavanceerde elektronische handtekening met een geldig gekwalificeerd certificaat, waarbij deze handtekening werd gerealiseerd via een veilig middel voor het aanmaken van een handtekening. (Artikel 52, § 1, 1° van het KB van 15 juli 2011).

Offertes die via elektronische middelen worden ingediend, kunnen verstuurd worden via de *e-tendering* internetsite <https://eten.publicprocurement.be/> die de naleving waarborgt van de voorwaarden van artikel 52 van het Koninklijk Besluit van 15 juli 2011.

Aangezien het versturen van een offerte per e-mail niet aan de voorwaarden van artikel 52 van het KB van 15 juli 2011 voldoet, wordt het niet toegestaan op deze wijze een offerte in te dienen.

Indien nodig worden de attesten zoals gevraagd in de opdrachtdocumenten, in PDF gescand om ze bij de offerte te voegen. Bepaalde bij te voegen documenten die niet of uiterst moeilijk met elektronische middelen kunnen worden aangemaakt, kunnen op papier bezorgd worden vóór de uiterste ontvangstdatum.

Door zijn offerte volledig of gedeeltelijk via elektronische middelen in te dienen, aanvaardt de inschrijver dat de gegevens die voortvloeien uit de werking van het ontvangststelsel van zijn offerte worden geregistreerd.

Meer informatie kan worden teruggevonden op volgende website : <http://www.publicprocurement.be>
Of via de e-procurement helpdesk op het nummer : +32 (0)2 790 52 00

C1.1.2 Wijzigen of intrekken van een reeds ingediende offerte

Indien een inschrijver een reeds opgestuurde of ingediende offerte wenst te wijzigen of in te trekken, moet dit gebeuren volgens de bepalingen in artikel 91 van het KB van 15 juli 2011. De wijziging of intrekking van een reeds ingediende offerte kan via elektronische middelen die voldoen aan artikel 52, §1 van het Koninklijk Besluit van 15 juli 2011 of op papier.

Om een reeds ingediende offerte te wijzigen of in te trekken, is een schriftelijke verklaring vereist, die door de inschrijver of zijn gemachtigde behoorlijk is ondertekend. Het voorwerp en de draagwijdte van de wijzigingen moet nauwkeurig vermeld worden. De intrekking moet onvoorwaardelijk zijn.

De intrekking kan ook per telefax of via een elektronisch middel dat niet in overeenstemming is met artikel 52, § 1 van het Koninklijk Besluit van 15 juli 2011 worden medegedeeld voor zover:

1° deze intrekking bij de voorzitter van de zitting voor het openen van de offertes toekomt alvorens hij de zitting opent;

2° en zij wordt bevestigd per aangetekende brief, verzonden ten laatste de dag vóór de openingszitting.

Opmerking: om technische en organisatorische redenen verkiest de aanbestedende overheid dat offertes elektronisch worden ingediend. De keuze ligt natuurlijk steeds bij de inschrijver en zal op geen enkele manier een rol spelen bij de analyse en evaluatie van de offerte.

C1.2 De opening van de offertes

Tijdens de openingszitting op 1 augustus 2017 om 9u30 zal in één van de vergaderzalen van de North Galaxy, Koning Albert II-laan 33 te 1030 BRUSSEL, worden overgegaan tot het openen van de offertes die voor deze opdracht zijn ingediend (zonder bekendmaking van de prijzen).

Enkel de offertes die bij de voorzitter van de zitting toekomen vóór hij de zitting geopend verklaart, kunnen aanvaard worden.

Nochtans wordt een laattijdige offerte aanvaard voor zover de aanbestedende overheid de opdracht nog niet heeft gesloten en de offerte ten laatste vier kalenderdagen vóór de datum van de openingszitting als aangetekende brief is verzonden.

C2. Offertes

C2.1. In de offerte te vermelden gegevens

De aandacht van de inschrijvers wordt gevestigd op artikel 8 van de Wet van 15 juni 2006 en artikel 64 van het Koninklijk Besluit van 15 juli 2011 in verband met de onverenigbaarheden.

De inschrijver wordt met aandrang verzocht om het in bijlage gevoegde offerteformulier te gebruiken. In dit verband wordt de aandacht van de inschrijver gevestigd op artikel 80 van het Koninklijk Besluit van 15 juli 2011, dat 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 gevoegd bij het offerteformulier worden opgesteld in het Nederlands of in het Frans.

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 bekendgemaakt worden door de aanbestedende overheid.

Door het neerleggen van zijn offerte verzaakt de inschrijver automatisch aan zijn algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden, ook als deze zouden voorkomen op één of meerdere bijlagen van zijn offerte.

De inschrijvers zijn gehouden zich expliciet te verbinden tot het naleven van alle administratieve en contractuele bepalingen van onderhavig bestek. Enige terughoudendheid of gebrek aan inzet inzake één van deze bepalingen kan leiden tot een onregelmatigheid in de offerte.

De volgende inlichtingen/documenten zullen worden vermeld in de offerte of aan de offerte worden toegevoegd:

- de prijzen in letters en in cijfers (excl. en incl. BTW);
- de handtekening van de persoon of de personen, naargelang het geval, die het mandaat heeft/hebben om de offerte te ondertekenen;
- de hoedanigheid van de persoon of van de personen, naargelang het geval, die de offerte ondertekent/ondertekenen;
- de datum waarop voormelde persoon of de voormelde personen, naargelang het geval, de offerte heeft/hebben ondertekend;
- het volledige inschrijvingsnummer van de inschrijver bij de Kruispuntbank van de Ondernemingen (voor de Belgische inschrijvers).
- Alle documenten nodig voor de evaluatie van de offerte
- De complete ingevulde prijsinventaris (zie bijlage 2);
- Uittreksel uit het strafregister (op naam van de firma);
- De statuten of andere nuttige documenten die de bevoegdheid van de ondergetekende(n) bewijzen;
- Alle documenten nodig voor de selectie en evaluatie van de offerte.
- Alle nuttige informatie aangaande de procedures en de middelen die zullen worden aangewend
- Referenties en informatie van de bedrijven die eventueel in onderaanneming zullen werken.

C 2.2. Structuur van de offerte

De offerte van de inschrijver bestaat verplicht uit vier afzonderlijke delen. De inschrijver wordt met aandrang gevraagd deze structuur te volgen:

Gedeelte A: “ Administratief gedeelte”

Dit gedeelte bestaat uit:

1. Het **volledig ingevulde, gedateerde en ondertekende** offerteformulier;
2. Voor ieder door een gevolmachtigde ingediende offerte, voegt de gevolmachtigde bij zijn offerte een authentieke akte of zijn handtekening toe (of een kopie van die akte), die bewijst dat hij bevoegd is om de entiteit waarvoor hij inschrijft, te verbinden. De gevolmachtigde kan eveneens het nummer van de bijlage aan het Belgisch Staatsblad waarin zijn volmacht is gepubliceerd, vermelden.

Gedeelte B: “ Financieel gedeelte”

Dit gedeelte bestaat uit:

De **volledig ingevulde, gedateerde en ondertekende** prijsinventaris (eventueel mits detaillering van de verschillende kosten).

Enkel in dit deel wordt er een prijsaanduiding voorzien. Mocht er in andere delen toch prijsaanduidingen voorkomen dan wordt daar geen rekening mee gehouden bij de beoordeling van de offerte.

Gedeelte C: “ Technisch gedeelte”

In dit gedeelte, voegt de inschrijver de informatie **in het kader van de uitvoering van de opdracht**. De offerte volgt gemakkelijker wijze de structuur van deel E “Technische Voorschriften” van onderhavig bestek.

De inschrijver herneemt in dit deel ook het geheel aan informatie die de aanbestedende overheid toelaat om de offerte te evalueren op basis van de gunningscriteria opgenomen in onderhavig bestek.

De documenten van technische aard (geen publicitaire brochures) die bij de offerte **als bijlage** worden gevoegd, kunnen in het Engels worden opgemaakt voor zover deze niet beschikbaar zijn in de taal waarin de offerte werd opgemaakt.

Gedeelte D: “ Bijlagen”

In dit deel voegt de inschrijver alle bijlagen en nuttige documenten die niet worden geëist in de vorige delen.

C2.3. Geldigheidsduur van de offerte

De inschrijvers blijven gebonden door hun offerte gedurende een termijn van 180 kalenderdagen, ingaande de dag na de opening van de offertes.

C3. Prijzen

Alle prijzen vermeld in het offerteformulier worden verplicht uitgedrukt in EURO.

Dit is een opdracht tegen gemengde prijslijst wat betekent dat de eenheidsprijzen en de globale prijzen forfaitair zijn.

De opdrachtnemer wordt geacht in zijn prijzen alle mogelijke kosten die op de diensten wegen te hebben begrepen.

C4. Selectie - Regelmatigheid van de offertes - Gunningscriteria.

C4.1. De selectie

De inschrijvers worden getoetst aan de hiernavolgende selectiecriteria.

Enkel de offertes van de inschrijvers die voldoen aan de selectiecriteria worden in aanmerking genomen om deel te nemen aan de toetsing van de offertes aan de gunningscriteria vermeld in het vervolg van dit bestek, voor zover de ingediende offertes formeel en materieel regelmatig zijn.

C4.1.1. Het toegangsrecht

Door het indienen van een offerte verklaart de inschrijver zich niet in een van onderstaande uitsluitingsgevallen te bevinden. De aanbestedende overheid zal de juistheid van deze impliciete verklaring op erewoord onderzoeken in hoofde van de inschrijver wiens offerte het beste gerangschikt is. De inlichtingen of documenten die de aanbestedende overheid kosteloos via elektronische middelen bij de gegevensbeheerder kan opvragen, zullen door de aanbestedende overheid zelf worden opgevraagd.

Eerste uitsluitingscriterium.

§.1. De Belgische inschrijver die personeel tewerkstelt dat is onderworpen aan de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de sociale zekerheid der arbeiders moet in orde zijn met zijn verplichtingen ten overstaan van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid. Hij wordt geacht in orde te zijn met voormelde verplichtingen indien blijkt dat hij ten laatste daags vóór de uiterste datum voor de ontvangst van de offertes:

1° aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid al de vereiste aangiften heeft toegezonden, tot en met diegene die slaan op het voorlaatste afgelopen kalenderkwartaal voor de ontvangst van de offertes en

2° op deze aangiften geen verschuldigde bijdragen van meer dan 3.000 EURO moet vereffenen, tenzij hij voor die schuld uitstel van betaling heeft verkregen waarvan hij de termijnen strikt in acht neemt.

Evenwel, zelfs wanneer de bijdrageschuld groter is dan 3.000,00 euro, zal de inschrijver in orde bevonden worden indien hij, alvorens tot de beslissing van gunning van de opdracht wordt overgegaan, aantoont dat hij, op het einde van het kalenderkwartaal bedoeld in het tweede lid, op een aanbestedende overheid in de zin van artikel 2, 1°, van de wet van 15 juni 2006 of op een overheidsbedrijf in de zin van artikel 2, 2°, van de wet van 15 juni 2006, één of meer schuldvorderingen bezit die zeker, opeisbaar en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn en waarvan het bedrag op 3.000,00 euro na, ten minste gelijk is aan de achterstallige bijdrageschulden.

BELANGRIJK

Men wordt eraan herinnerd dat indien een inschrijver of kandidaat een sociale schuldbijdrage heeft die hoger is dan 3.000 euro en hij zich kan beroepen op een schuldvordering ten aanzien van een aanbestedende overheid of een openbare instelling, hij opgeroepen wordt aan te tonen dat hij een dergelijke vordering bezit en dat die zeker, opeisbaar en vrij van enige verplichtingen tegenover derden is.

Met dit doel voor ogen wordt de inschrijver uitgenodigd om in zijn offerte de vordering of vorderingen mee te delen waarmee door de aanbestedende overheid rekening kan worden gehouden, alsook de aard van deze vordering of vorderingen die zeker, opeisbaar en vrij van enige verplichtingen tegenover derden dient te zijn.

§ 2. Ten laatste daags voor de uiterste datum voor de ontvangst van de offertes moet de buitenlandse inschrijver:

- 1° voldaan hebben aan de verplichtingen inzake betaling van de bijdragen voor de sociale zekerheid, overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij gevestigd is.
- 2° in orde zijn met de bepalingen van § 1, indien hij personeel tewerkstelt dat onderworpen is aan de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de sociale zekerheid der arbeiders.

§.3. De aanbestedende overheid kan in welk stadium van de procedure ook, met alle middelen die zij dienstig acht inlichtingen inwinnen over de stand van betaling van de bijdragen voor de sociale zekerheid van om het even welke inschrijver.

Tweede uitsluitingscriterium.

Overeenkomstig artikel 20 van de wet en artikel 61, § 1 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011 wordt in elk stadium van de gunningsprocedure 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:

- 1° deelname aan een criminele organisatie als bedoeld in artikel 324bis van het Strafwetboek;
- 2° omkoping als bedoeld in artikel 246 en 250 van het Strafwetboek;
- 3° fraude als bedoeld in artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschap, goedgekeurd door de wet van 17 februari 2002;
- 4° witwassen van geld als bedoeld in artikel 5 van de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financieel stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Met het oog op de toepassing van deze clausule heeft de aanbestedende overheid het recht om de inschrijver wiens offerte het best geklasseerd is, te verzoeken om de noodzakelijke inlichtingen of documenten over te leggen. Indien zij twijfels heeft over de persoonlijke situatie van die inschrijver, kan zij de bevoegde binnenlandse of buitenlandse autoriteiten verzoeken om de inlichtingen die ze ter zake nodig acht.

Derde uitsluitingscriterium.

Overeenkomstig artikel 20 van de wet van 15 juni 2006 en artikel 61, § 2, 1° en 2° van het koninklijk besluit van 15 juli 2011 kan in elk stadium van de gunningsprocedure worden uitgesloten van de toegang ertoe, de inschrijver die:

1° in staat van faillissement of van vereffening verkeert, die zijn werkzaamheden heeft gestaakt, die een gerechtelijke reorganisatie ondergaat, of die in een vergelijkbare toestand verkeert als gevolg van een gelijkaardige procedure die bestaat in andere nationale reglementeringen;

2° aangifte heeft gedaan van zijn faillissement, voor wie een procedure van vereffening of gerechtelijke reorganisatie aanhangig is, of die het voorwerp is van een gelijkaardige procedure bestaande in andere nationale reglementeringen;

Vierde uitsluitingscriterium.

Wordt uitgesloten van deelname aan de overheidsopdracht, de inschrijver die bij rechterlijke beslissing die in kracht van gewijsde is gegaan, veroordeeld is geweest voor een misdrijf dat zijn professionele integriteit aantast.

Met het oog op de toepassing van deze clausule heeft de aanbestedende overheid het recht om de inschrijver wiens offerte het best geklasseerd is, te verzoeken om de noodzakelijke inlichtingen of documenten over te leggen. Indien zij twijfels heeft over de persoonlijke situatie van die inschrijver, kan zij de bevoegde binnenlandse of buitenlandse autoriteiten verzoeken om de inlichtingen die ze ter zake nodig acht.

Vijfde uitsluitingscriterium.

De inschrijver mag niet bij zijn beroepsuitoefening een ernstige fout hebben begaan, vastgesteld op grond die de aanbestedende overheden aannemelijk kunnen maken.

Bovendien, verbindt de inschrijver zich, door de ondertekening van zijn offerte, tot het naleven van de normen bepaald in de basisconventies van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO), en in het bijzonder:

1. het verbod op dwangarbeid (verdrag nr. 29 betreffende de gedwongen of verplichte arbeid, 1930 en verdrag nr. 105 betreffende de afschaffing van de gedwongen arbeid, 1957);
2. het recht op vakbondsvrijheid (verdrag nr. 87 betreffende de vrijheid tot het oprichten van vakverenigingen en bescherming van het vakverenigingsrecht, 1948);
3. het recht van organisatie en collectief overleg (verdrag nr. 98 betreffende het recht van organisatie en collectief overleg, 1949);
4. het verbod op discriminatie inzake tewerkstelling en verloning (verdrag nr. 100 betreffende de gelijke verloning, 1951 en verdrag nr. 111 betreffende discriminatie (beroep en beroepsuitoefening), 1958);
5. de minimumleeftijd voor kinderarbeid (verdrag nr. 138 betreffende de minimumleeftijd, 1973), alsook het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (verdrag nr. 182 over de ergste vormen van kinderarbeid, 1999).

Het niet-naleven van de hierboven vermelde verdragen zal dus worden beschouwd als een ernstige fout bij de beroepsuitoefening in de zin van artikel 61, § 2, 4° van het KB van 15 juli 2011. De

hogervermelde voorschriften zijn van toepassing ongeacht de andere voorschriften opgenomen in het artikel 61 van het hierboven vermeld besluit.

Zesde uitsluitingscriterium.

De inschrijver moet in orde zijn met de betaling van zijn belastingen en taksen volgens de Belgische wetgeving of die van het land waar hij gevestigd is, overeenkomstig de bepalingen van artikel 63 van het KB van 15 juli 2011.

De kandidaat of de inschrijver is in orde met de bovenvermelde in België van toepassing zijnde verplichtingen indien hij voor het geheel van zijn bijdragen geen schuld van meer dan 3.000 euro heeft, tenzij hij voor die schuld betalingstermijnen heeft gekregen die hij strikt naleeft.

Evenwel, zelfs wanneer de bijdrageschuld groter is dan 3000 euro, zal **de kandidaat of de inschrijver** in orde bevonden worden indien hij, **alvorens tot de beslissing van selectie of gunning van de opdracht wordt overgegaan**, al naargelang het geval, aantoont dat hij, op het einde van het kalenderkwartaal, op een aanbestedende overheid of op een overheidsbedrijf in de zin van artikel 2 van de wet van 15 juni 2006, een of meer schuldvorderingen bezit die zeker, opeisbaar en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn en waarvan het bedrag op 3000 euro na, ten minste gelijk is aan de achterstallige bijdrageschulden.

Voor de Belgische inschrijvers of kandidaten, zal de aanbestedende overheid vooraleer gratis toegang te verwerven tot de attesten van de FOD Financiën, binnen de 48 uur volgend op de opening van de offertes overgaan tot het nakijken van de situatie van alle inschrijvers.

BELANGRIJK

Men wordt eraan herinnerd dat indien een inschrijver of kandidaat een professionele fiscale schuld heeft die hoger is dan 3.000 euro en hij zich kan beroepen op een schuldvordering ten aanzien van een aanbestedende overheid of een openbare instelling, hij opgeroepen wordt aan te tonen dat hij een dergelijke vordering bezit en dat die zeker, opeisbaar en vrij van enige verplichtingen tegenover derden is.

Met dit doel voor ogen wordt de inschrijver uitgenodigd om in zijn offerte de vordering of vorderingen mee te delen waarmee door de aanbestedende overheid rekening kan worden gehouden, alsook de aard van deze vordering of vorderingen die zeker, opeisbaar en vrij van enige verplichtingen tegenover derden dient te zijn.

Opdat de buitenlandse inschrijver of de buitenlandse kandidaat als in orde wordt beschouwd, voegt hij bij zijn aanvraag tot deelname of zijn offerte, naargelang het geval, een attest waaruit blijkt dat hij in orde is met de betaling van zijn bijdragen volgens de wettelijke bepalingen van het land waar hij gevestigd is. Dit attest moet betrekking hebben op de laatste fiscale periode vóór de uiterste ontvangstdatum van de aanvragen tot deelname of van de offertes, naargelang het geval.

Zevende uitsluitingscriterium.

Wordt uitgesloten van deelname aan de overheidsopdracht, de inschrijver die zich in ernstige mate heeft schuldig gemaakt aan het afleggen van valse verklaringen bij het verstrekken van inlichtingen, opeisbaar bij toepassing van dit hoofdstuk, of die deze inlichtingen niet heeft verstrekt.

C4.1.2. De kwalitatieve selectie

Wanneer een inschrijver beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten en die draagkracht bepalend is voor zijn selectie, vermeldt hij voor welk gedeelte hij een beroep doet op de draagkracht en welke andere entiteiten hij voorstelt.

C4.1.2.1 Selectiecriteria inzake de financiële draagkracht van de inschrijver

De inschrijver moet in de loop van de laatste drie boekjaren een jaarmzet met betrekking tot activiteiten die rechtstreeks verband houden met het voorwerp en de aard van het bestek, hebben geboekt van **100.000 euro per jaar**. Hij moet bij zijn offerte een verklaring voegen met betrekking tot dit omzetcijfer tijdens de laatste drie boekjaren. De buitenlandse kandidaat moet tevens de jaarrekeningen van de laatste drie boekjaren bezorgen.

C4.2. Regelmatigheid van de offertes

De offertes van de geselecteerde inschrijvers zullen worden onderzocht op het vlak van hun regelmatigheid. Substantieel onregelmatige offertes zullen worden geweerd.

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

C4.3. Gunningscriteria

Voor de keuze van de economisch meest interessante offerte worden de regelmatige offertes van de geselecteerde inschrijvers aan een aantal gunningscriteria getoetst.

Deze criteria zullen gewogen worden teneinde een eindklassement te bekomen.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om voor de analyse van de offertes een beroep te doen op een of meer externe deskundigen;

C4.3.1. Lijst van de gunningscriteria

C4.3. Gunningscriterium prijs

De opdracht zal per perceel worden gegund aan de inschrijver met de laagste offerte qua prijs voor dat perceel, voor zover deze formeel en materieel regelmatig is en voor zover uit de controle door de aanbestedende overheid van de impliciete verklaring op erewoord van deze inschrijver blijkt dat de impliciete verklaring op erewoord overeenkomt met de werkelijkheid.

C4.3.2. Methode voor het bepalen van de meest voordelige regelmatige offerte

1. De prijs (/100)

Wat het criterium "Prijs" betreft, heeft de aanbestedende overheid alvast een evaluatieconfiguratie opgesteld die is samengesteld uit verschillende onderdelen.

De door de aanbestedende overheid opgestelde evaluatieconfiguratie is de volgende:

$$Po = 10Pond + 80Ppl + 80Pab + 160Paat + 40Psys + 160Pont + 4Pgeb + 4Pman + 1Pope + 2Poad + 2Ptem$$

Waarbij Po: de prijs is van de evaluatieconfiguratie die wordt voorgesteld door de inschrijver wiens offerte wordt geëvalueerd.;

Pond: Globale prijs per semesterrelease voor het correctief onderhoud

Ppl: Prijs per mandag voor de rol van 1 "Projectleider" (op afroep)

Pab: Prijs per mandag voor de rol van 1 "Administratief beheerder" (op afroep)

Paat: Prijs per mandag voor de rol van 1 "Application analist en tester (op afroep)

Psys: Prijs per mandag voor de rol van 1 "Systeembeheerder (op afroep)

Pont: Prijs per mandag voor de rol van 1 "Ontwikkelaar (op afroep)

Pgeb: Globale prijs voor verplichte optie gebruikershandleiding(1 NL en 1FR)

P_{man}: Globale prijs voor verplichte optie administrator handleiding (1 NL en 1FR)

P_{ope}: Globale prijs voor opleiding voor verplichte optie eindgebruiker (maximaal 20 cursisten gedurende 2 dagen)

P_{oad}: Globale prijs voor opleiding voor verplichte optie administrator (maximaal 10 cursisten gedurende 2 dagen)

P_{tem}: Globale prijs voor verplichte optie beheer van templates (maximaal 10 cursisten gedurende 2 dagen)

De punten voor dit gunningscriterium worden dan berekend volgens onderstaande formule.

$$P = 100 \times \frac{P_m}{P_o}$$

Waarbij

P het aantal punten is dat wordt toegekend aan de inschrijver voor het criterium "Prijs";

P_m de laagste globale prijs inclusief BTW is, berekend volgens de evaluatieconfiguratie die wordt voorgesteld door een inschrijver in een regelmatige offerte;

P_o de globale prijs inclusief BTW is, berekend volgens de evaluatieconfiguratie die wordt voorgesteld door de inschrijver wiens de offerte wordt geëvalueerd.

Het aantal behaalde punten wordt afgerond op twee decimalen.

C4.3.3. Eindcijfer

Er wordt een eindcijfer toegekend aan iedere offerte door de behaalde punten voor de bovengenoemde criteria bij elkaar op te tellen.

De meest interessante offerte krijgt het hoogste eindcijfer.

D. UITVOERING

D1. Leidende dienst - leidend ambtenaar.

De leidende dienst is de aanbestedende overheid. Enkel de aanbestedende overheid is bevoegd voor de controle en het toezicht op de opdracht.

De leidend ambtenaar is diensthoofd automatisatie van de Algemene Administratie van Douane en Accijnzen (op dit moment Chris De Clerck).

De leidend ambtenaar kan een deel van zijn bevoegdheden delegeren.

D2. Prijsherziening

De regels voor herziening zijn als volgt:

- De prijzen kunnen **jaarlijks** worden herzien.
- De opdrachtnemer kan **elk jaar** de prijsherziening aanvragen door middel van een **aangetekend schrijven** gericht aan de Afdeling Vastleggingen, Koning Albert II-laan 33 bus 781, 1030 Brussel.
- De aanvraag van prijsherziening zal slechts behandeld worden wanneer de bewijsstukken toegevoegd zijn (bv. de collectieve arbeidsovereenkomst, de referentieindex of alle andere document).

De **prijsherziening** kan ingaan op:

- de **verjaardag van de kennisgeving van de gunning van de opdracht** als de opdrachtnemer de aanvraag tot herziening 1 maand voor die datum per aangetekend schrijven heeft verzonden. De prijsherziening heeft enkel betrekking op de diensten die effectief na de jaardag van de gunning van de opdracht gepresteerd zijn;
- de **eerste dag van de maand volgend op de verzending** van het aangetekend schrijven als de opdrachtnemer een of meer jaardagen heeft laten voorbijgaan. De prijsherziening heeft enkel betrekking op de diensten die effectief na voormelde eerste dag van de maand gepresteerd zijn (opgelet: de opdrachtnemer moet een nieuwe aanvraag indienen voor de herziening van de prijzen van de diensten die na de eerstvolgende jaardag zullen worden gepresteerd).

De prijsherziening wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$Pr = Po \times \left[\left(0,80 \times \frac{S}{So} \right) + 0,20 \right]$$

waarbij:

P = herziene prijs

Po = initiële prijs

So= loonindex AGORIA (alleen voor Belgische opdrachtnemers; buitenlandse opdrachtnemers moeten een analoge index voorstellen) – nationaal gemiddelde, sociale lasten inbegrepen, voor contracten vanaf 11/07/1981, van toepassing in de maand die aan de opening van de offertes voorafgaat.

S= zoals S0 hiervoor, maar van toepassing in de maand die de jaardag van de notificatie van de gunning van de opdracht voorafgaat

Voor de indexen, zie: <http://www.agoria.be>

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om de prijzen te herzien bij dalende index. In dat geval volgt de herziening de bovenstaande regels, behalve dat het aangetekend schrijven uitgaat van de aanbestedende overheid.

Deze aanpassing van de prijzen kan één keer per jaar gebeuren.

D3. Aansprakelijkheid van de opdrachtnemer

D 3.1 Aansprakelijkheid

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

De opdrachtnemer heeft een **resultaatsverbintenis** dat wil zeggen dat de opdrachtnemer gehouden is om de diensten op de wijze uit te voeren zoals die in het bestek en de goedgekeurde offerte zijn omschreven alsook binnen de daarin opgenomen termijnen. De opdrachtnemer is met andere woorden verantwoordelijk voor het kwaliteitsniveau van de uitgevoerde prestaties en het behalen van het resultaat.

De opdrachtnemer is in alle gevallen verantwoordelijk, op basis van artikel 1384 van het Burgerlijk Wetboek, voor feiten, gepleegd door leden van zijn personeel die een band hebben met de activiteiten die worden uitgeoefend voor de FOD Financiën.

D 3.2 Onderaanneming

De inschrijver moet in zijn offerte vermelden welk gedeelte van de opdracht hij voornemens is in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt. Tijdens de uitvoering worden enkel de onderaannemers opgenomen in de offerte aanvaard.

Ook mogelijke onderaannemers mogen zich niet in één van de uitsluitingsgevallen bevinden. De aanbestedende overheid heeft het recht om indien nodig rechtstreeks contact op te nemen met de onderaannemer en dit zonder voorafgaande goedkeuring van de hoofdaannemer.

De opdrachtnemer zal de volledige verantwoordelijkheid op zich nemen inzake de levering van diensten in het kader van deze opdracht. Het feit dat de opdrachtnemer het geheel of een gedeelte van zijn verbintenissen aan derden toevertrouwt, ontslaat hem niet van zijn verantwoordelijkheid tegenover de FOD Financiën. Deze laatste erkent geen enkele contractuele band met die derden.

Bij een wijziging van onderaannemer zal de opdrachtnemer de FOD Financiën op de hoogte brengen, die zijn akkoord moet geven alvorens de opdrachtnemer tot deze wijziging kan overgaan.

De inschrijver vermeldt eveneens of hij een tijdelijke vereniging zal oprichten voor de uitvoering van de opdracht. Indien dat het geval is, dient hij de namen van de ondernemingen die deel uitmaken van de tijdelijke vereniging, zakencijfer, aansprakelijkheidsverdeling tussen de leden en welk deel ieder van de ondernemingen van de tijdelijke vereniging op zich zal nemen, te vermelden voor ieder van de ondernemingen die deel uitmaakt van de tijdelijke vereniging.

D4. Oplevering van de uitgevoerde diensten

D 4.1. Opvolging van de goede uitvoering van de opdracht

De FOD Financiën heeft het recht om permanent toezicht te houden op de geleverde diensten. Het uitvoerende team moet aan de vertegenwoordigers van de FOD Financiën alle nodige inlichtingen en faciliteiten verstrekken met het oog op de vervulling van deze taak.

Indien tijdens de uitvoering van de service abnormale zaken worden vastgesteld, zal dit onmiddellijk worden gemeld aan de opdrachtnemer via een fax of een e-mail, die vervolgens zal worden bevestigd door een aangetekend schrijven. De opdrachtnemer is gehouden onmiddellijk gepaste remedies te implementeren.

Het nazicht op de kwaliteit van de service zal van bij de aanvang van de opdracht en gedurende de gehele duur van de service worden opgevolgd door vertegenwoordigers van de opdrachtgever.

D 4.2. Voorlopige oplevering

De voorlopige oplevering gebeurt na de oplevering van de semesterrelease op de productieomgeving.

Na elke levering van een semesterrelease op productie wordt er een rapport opgemaakt met daarin de geleverde semesterrelease, de geleverde mandagen voor projectmanagement, voor adaptief en correctief onderhoud, de geleverde mandagen van volledig in productie opgeleverde aanvullende bijstand en de geleverde opties.

De aanbestedende overheid beschikt over een verificatietermijn van dertig dagen vanaf de datum van ontvangst van dit rapport.

Bij het verstrijken van die termijn wordt naargelang het geval een proces-verbaal van voorlopige oplevering of van weigering van oplevering opgesteld.

Het proces-verbaal van voorlopige oplevering zal door beide partijen worden ondertekend en wordt gestaafd door het controlerapport.

D 4.3. Definitieve oplevering

De definitieve oplevering gebeurt in één keer op het einde van de opdracht.

D5. Borgtocht

D 5.1. Vestiging van de borgtocht

In toepassing van artikel 9, paragraaf 4 van het Koninklijk Besluit van 14 januari 2013 wordt de aandacht van de inschrijvers gevestigd op het feit dat, in dit bestek, werd afgeweken van artikels 25 en 33 van het Koninklijk Besluit Uitvoering van 14 januari 2013 betreffende de borgtocht en meer bepaald wegens het meerjaarlijkse karakter van de opdracht, wegens de mogelijkheid om elk jaar de opdracht te beëindigen, wegens de recurrenente aard van de prestaties en wegens de abnormale meerkosten die de opdrachtnemer zou moeten dragen indien het in aanmerking te nemen bedrag het bedrag van de opdracht zou zijn, berekend voor de aanvankelijk voorziene duur van totale duur van de opdracht.

De borgtocht bedraagt 25.000 euro

Overeenkomstig de wets- en reglementsbevestigingen ter zake kan de borgtocht hetzij in speciën of publieke fondsen, hetzij onder de vorm van een gezamenlijke borgtochtstelling worden gesteld.

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

De opdrachtnemer moet, binnen de dertig 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 Postchequerekening 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 gedekt wordt door een gezamenlijke borgtochtmaatschappij, door neerlegging via een instelling die deze activiteit wettelijk uitoefent, van een akte van solidaire borg bij de Deposito- en Consignatiekas of bij een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
- 4° wanneer de borgtocht gesteld wordt door middel van een waarborg, door de verbintenisakte van de kredietinstelling of van de verzekeringsonderneming.

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

- 1° hetzij het ontvangstbewijs van de Deposito- en Consignatiekas of van een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
- 2° hetzij het debetbericht van de kredietinstelling of van de verzekeringsonderneming;
- 3° hetzij het deposito-attest van de Rijkskassier of van een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
- 4° hetzij de originele akte van solidaire borg, geïssueerd door de Deposito- en Consignatiekas of van een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult;
- 5) hetzij het origineel van de verbintenisakte opgemaakt door de kredietinstelling of de verzekeringsonderneming die een waarborg heeft toegestaan.

Deze documenten, ondertekend door de deponent, vermelden waarvoor de borgtocht werd gesteld en de precieze bestemming, bestaande uit de beknopte gegevens betreffende de opdracht en verwijzing naar de opdrachtdocumenten, alsmede de naam, voornamen en volledig adres van de opdrachtnemer en eventueel deze van de derde die voor rekening van de opdrachtnemer het deposito heeft verricht, met de vermelding "geldschietter" of "gemachtigde", naargelang het geval.

De termijn van dertig kalenderdagen hiervoor vermeld wordt opgeschort tijdens de sluitingsperiode van de onderneming van de opdrachtnemer voor de betaalde jaarlijkse vakantiedagen en de inhaalrustdagen die op reglementaire wijze of in een algemeen bindende verklaarde collectieve arbeidsovereenkomst werden bepaald.

Het bewijs van de borgstelling moet worden verstuurd naar het volgende adres:

Federale Overheidsdienst FINANCIËN
Stafdienst Begroting en Beheerscontrole
Afdeling Vastleggingen
t.a.v. Mevrouw MALJEAN Françoise
Koning Albert II-laan 33, postbus 781- Blok B22
1030 BRUSSEL

BELANGRIJK

Het bestelbonnummer (4500XXXXXX) (indien bekend) en het referentienummer van het bestek dient te worden vermeld op het bewijs van de instelling van de borgtocht

D5.2. Vrijgave van de borgtocht

De borgtocht zal in één keer worden vrijgegeven na de definitieve oplevering ervan bij het einde van het contract dat op basis van dit bestek werd afgesloten.

D6. Uitvoeringsvoorwaarden

De inschrijver engageert zich, gedurende de volledige uitvoering van de opdracht, de 8 basisconventies van de IAO te respecteren, in het bijzonder :

1. het verbod op dwangarbeid (verdrag nr. 29 betreffende de gedwongen of verplichte arbeid, 1930 en verdrag nr. 105 betreffende de afschaffing van de gedwongen arbeid, 1957);
2. het recht op vakbondsvrijheid (verdrag nr. 87 betreffende de vrijheid tot het oprichten van vakverenigingen en bescherming van het vakverenigingsrecht, 1948);
3. het recht van organisatie en collectief overleg (verdrag nr. 98 betreffende het recht van organisatie en collectief overleg, 1949);
4. het verbod op discriminatie inzake tewerkstelling en verloning (verdrag nr. 100 betreffende de gelijke verloning, 1951 en verdrag nr. 111 betreffende discriminatie (beroep en beroepsuitoefening), 1958);
5. de minimumleeftijd voor kinderarbeid (verdrag nr. 138 betreffende de minimumleeftijd, 1973), alsook het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (verdrag nr. 182 over de ergste vormen van kinderarbeid, 1999).

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

D7. Facturatie en betaling van de diensten

De betaling gebeurt na oplevering op productie van elke semesterrelease na uitvoering en voorlopige oplevering van de prestaties zoals beschreven in D4 'Oplevering van de uitgevoerde onderhoudsdiensten' en deel E "Technische voorschriften" op basis van correct opgemaakte, aan de btw te onderwerpen facturen. De opdrachtnemer voegt steeds het getekende PV waarop de facturatie betrekking heeft bij de factuur.

De opdrachtnemer zendt de facturen (in één exemplaar) naar het volgende adres:

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

De factuur kan ook onder de vorm van een pdf-bestand worden gezonden naar het volgende e-mailadres : bb.788@minfin.fed.be

Op de facturen is de volgende vermelding aangebracht: *"Het verschuldigde bedrag moet worden gestort op rekening nr. ... op naam van ... te ..."*

Het bestelnummer (4500XXXXXX) en in voorkomend geval het contractnummer (5XXXXXXX) zullen systematisch op elke factuur vermeld worden.

De betaling zal gebeuren conform de regelgeving inzake de Rijkscomptabiliteit.

De facturatie en betaling zullen enkel gedaan worden na de uitvoering van de prestaties op basis van regelmatige en naar behoren opgestelde facturen, onderworpen aan de BTW.

De facturen dienen te worden opgesteld volgens het bestek en de bestelbon. Zo niet zullen de facturen teruggestuurd worden naar de opdrachtnemer.

BELANGRIJK

De opdrachtnemer vermeldt in zijn factuur duidelijk en gedetailleerd de uitgevoerde prestaties. Enkel behoorlijk uitgevoerde diensten mogen worden gefactureerd.

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

De betaling van het aan de opdrachtnemer verschuldigde bedrag vindt plaats binnen de betalingstermijn van dertig dagen vanaf het verstrijken van de verificatietermijn of te rekenen vanaf de dag die volgt op de laatste dag van de verificatietermijn indien deze minder is dan dertig dagen.

De factuur dient te worden opgesteld in EURO.

Elke betaling zal uitsluitend gebeuren op basis van het rekeningnummer vermeld op het offerteformulier.

In geval van aanpassing van het rekeningnummer, wordt gevraagd om:

- een aanvraag tot wijziging in te dienen, getekend door dezelfde persoon die de offerte heeft getekend. Indien aan deze regel niet kan worden voldaan, wordt gevraagd om een document toe te voegen als bewijs dat de betrokken persoon gemachtigd is om betreffende vraag te tekenen (authentieke akte/privédocument, nummer van de bijlage uit het Belgisch Staatsblad);
- absoluut een bankcertificaat bij te voegen waaruit blijkt dat de persoon die de wijziging heeft ingediend, wel degelijk titularis is van het meegedeelde rekeningnummer.

D8. Bijzondere verplichtingen voor de opdrachtnemer

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

D9. Geschillen

De verweermiddelen van de FOD Financiën zijn die welke zijn voorzien in de artikelen 44 en volgende van het koninklijk besluit van 14 januari 2013.

De opdracht moet worden uitgewerkt, opgevat en uitgevoerd in overeenstemming met het Belgisch recht.

Alle betwistingen 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 de 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 van schadevergoeding door derden in dit verband.

D10. Boetes en straffen

In toepassing van artikel 9, paragraaf 4, van het Koninklijk Besluit van 14 januari 2013 wordt de aandacht van de inschrijvers gevestigd op het feit dat in dit bestek afgeweken werd van artikel 154 van het Koninklijk Besluit van 14 januari 2013 betreffende de boetes en straffen omwille van het veiligheidsaspect en omwille van het belang dat de Federale Overheidsdienst Financiën toekent aan de noodzaak om over een werkende meetpoort te beschikken en zo onze internationale verplichtingen na te komen.

Als een bepaald element van de SLA niet wordt nageleefd, wordt dit met een boete van minimum 600 euro bestraft voor incidenten van prioriteit critical (incident dat beschouwd wordt als blokkerend).

Het is geenszins de bedoeling van de FOD Financiën om de kosten door middel van boetes te drukken, maar om de opdrachtnemer aan te sporen alle afspraken te eerbiedigen zodat de gebruikers niet de dupe worden en de continuïteit van de controles kan worden gewaarborgd .

De boetes kunnen worden opgelegd aan de dienstverleners indien de FOD Financiën vaststelt dat de resultaatsverplichtingen en –verbintenissen niet worden nageleefd.

Indien een incident van prioriteit high, medium of low niet tijdig wordt opgelost, zal de desbetreffende semesterrelease zoals beschreven in de SLA niet worden goedgekeurd en uitgesteld worden tot het incident is opgelost.

BELANGRIJK

Het bedrag van de door de dienstverlener voor het SLA verschuldigde schadevergoeding voor een critical incident wordt bekomen door vermenigvuldiging van 600 euro met de afwijking van de norm uitgedrukt in de eenheid die voor dit item wordt gebruikt.

Het bedrag van de door de dienstverlener verschuldigde schadevergoedingen voor het niet-naleven van zijn SLA wordt uitdrukkelijk vermeld op de factuur en wordt afgetrokken van het door de aanbestedende overheid te betalen bedrag.

E. TECHNISCHE VOORSCHRIFTEN

E1 Beschrijving van de behoeften – Functionele en technische aspecten

E.1.1 Inleiding

E.1.1.1 Algemeen

De Administratie Onderzoek & Opsporing (O&O) heeft een belangrijke maatschappelijke rol in het voorkomen en bestrijden van elke vorm van fraude waarvoor de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen bevoegd is en dit zowel in een nationale als een internationale context.

De focus ligt op de opsporing en het onderzoek van grootschalige & georganiseerde fraude inzake materie Douane en Accijnzen. Het is ons doel om deze fraude zo snel mogelijk te stoppen en de schade aan de schatkist zoveel mogelijk te beperken.

Het verzamelen van informatie en het daaruit volgende onderzoek om fraude vast te stellen, is de belangrijkste taak van O&O. Hiervoor wordt gedurende een periode (gemiddeld 3 maanden) bewijsmateriaal verzameld, die dan in een overtredingsakte wordt gegoten.

O&O heeft duidelijk een andere finaliteit dan de eerstelijnsdiensten (TCV) van de Algemene Administratie van de Douane & Accijnzen (AAD&A). Zij staan in voor de dagdagelijkse controle en het toezicht. Als ze iets vaststellen, handelen ze dit onmiddellijk af.

E.1.2 Business context

E. 1.2.1 Situering CAMADA

Camada is een toepassing voor elektronisch dossierbeheer, met een workflow die het dossier stuurt. De toepassing maakt gebruik van het pakket "Case Management" van de firma AXI. Het werd geïntegreerd op de FOD Financiën waarbij het aangepast werd in de specifieke architectuur. Ook werden een aantal modules van de FOD Financiën geïntegreerd, namelijk IAM, Sitran en DIV.

Het elektronisch onderzoeksdossier is volledig digitaal en bevindt zich in Camada (Casemanagement Douane en Accijnzen). Tijdens werkdagen meldt een derde tot de helft van de gebruikers aan in Camada, twee derde tenminste 1 maal per week. Rekening houdende met de verloven, cursussen en dienstopdrachten, wordt Camada heel intensief gebruikt. We kunnen het ons niet permitteren dat Camada lange tijd niet beschikbaar zou zijn, of dat er gegevens verloren zouden kunnen gaan.

E.1.2.2 Voorgeschiedenis CAMADA

De oorspronkelijke opdracht werd toegewezen begin januari 2011.

Op 2 december 2013 werd de eerste release van Camada in productie gezet met 3 pilootdiensten. Eind 2015 werd de toepassing uitgerold naar alle betrokken diensten van Opsporing en Onderzoek. Momenteel zijn er ongeveer 300 actieve gebruikers.

Het was mogelijk extra licenties te kopen in blokken van 50 gebruikers licenties. Een licentie laat toe camada te gebruiken door 1 specifieke actieve gebruiker, nominatief toegewezen.

Het huidige onderhoud op de licenties liep tot 10 oktober 2016. Er werd eind 2016 een upgrade besteld naar Axi Casemanagement 4.0.0.

Alle bestaande verbintenissen inzake Camada zullen worden opgezegd bij gunning van deze opdracht.

E.1.3 Technische achtergrond

E. 1.3.1 De toepassing

In Camada werden verschillende dossiertypes toegevoegd. Het dossiertype “onderzoeksdossier” bevat de meeste informatie. Het gaat meer specifiek om volgende zaken:

- Algemene dossiergegevens (datums, beheerder, verantwoordelijke, dienst, type) (1 op 1)
- Specifieke dossiergegevens (type fraude, vaststellende dienst, referentie, bron, beschrijving, alsook verschillende memovelden voor de motivatie) (1 op 1)
- Tabblad workflow: Standaard is er altijd 1 actieve workflow per openstaand dossier. De workflow bepaalt de taak, de status en de toegangsrechten. Er kunnen manueel meerdere workflows parallel opgestart worden.
- Tabblad medewerkers: keuzelijst met alle medewerkers per rol en per dienst. Er is de mogelijkheid om meerdere gebruikers tegelijkertijd toe te voegen. De medewerkers van het dossier, kunnen in een bepaald rechtenprofiel, bepaalde lees-, schrijf- of zoekrechten toebedeeld krijgen.
- Tabblad betrokkenen: Dit zijn de natuurlijke personen en rechtspersonen die voorkomen in onze dossiers. Het is de bedoeling van dit onderhoudscontract op de privacygegevens van de betrokkenen op te halen uit de databank van Sitran. Enkel nog dossierspecifieke persoonsgegevens kunnen in de databank van Camada blijven.
- Tabblad gekoppelde dossiers. Hier worden de verbanden bijgehouden tussen de verschillende dossiers die zowel manueel als automatisch gelegd worden (bv hoofddossier en subdossier)
- Tabblad termijn: hier bevinden zich alle termijnen met een alarmdatum en vervaldatum. Op deze datums kan een manuele taak of een workflow gestart worden. Er kunnen automatische termijnen opgestart worden ofwel manueel.
- Tabblad communicatie: Hierin worden alle telefoongesprekken, briefwisseling, mailwisseling, vergadering, bezoeken en dergelijke geregistreerd.
- Tabblad manuele taken: In dit tabblad kunnen manuele taken toegevoegd worden.
- Tabblad documenten: Hierin bevinden zich alle documenten die ofwel opgeladen geweest zijn als annex, ofwel gegeneerd via template, ofwel fysieke documenten waarbij we beschrijven waar ze zich bevinden.
- Tabblad hits: bevat alle verbanden tussen dossiers die automatisch werden aangemaakt op basis van de inhoud van 2 velden die gelijk is of van een set van velden. De hitmatrix wordt beheerd in Camada.
- Tabblad transportmiddelen bevat alle voertuigen, vliegtuigen en boten die voorkomen in onze onderzoeken. De gegevens van de Belgische voertuigen kunnen opgezocht en opgehaald worden uit de DIV via webservices.
- Tabblad goederen bevat alle fraudegevoelige goederen waarvoor O&O bevoegd is om deze op te sporen alsook alle goederen die dagdagelijks worden verwerkt via PLDA, NCTS en EMCS. Deze diverse goederen categorieën worden aangevuld met gegevens m.b.t. inbeslagname, hoeveelheden, oorsprong, namaak en verschuldigde belastingen of rechten.
- Tabblad communicatiemiddelen bevat alle gegevensdragers die voorkomen in onze dossiers zoals pc's, gsm's, gps, simkaarten, etc.
- Tabblad overtredingen bevat de gestructureerde gegevens van de overtredingsaktes met in het bijzonder de in het spel zijnde belastingen en rechten.
- Tabblad modus operandi bevat alle gegevens over de detectiemiddelen die gebruikt werden, alsook de werkwijze bij het smokkelen.

- Tabblad historiek bevat alle toevoegen, wijzigingen en verwijderingen van dossiergegevens en workflow gegevens.

Camada is een flexibele toepassing waarbij administrators van de toepassing zelf aanpassingen kunnen doen. Het gaat onder meer om:

- dossiertypes toevoegen, aanpassen, verwijderen
- rollen toevoegen, aanpassen, verwijderen;
- velden toevoegen, aanpassen, verwijderen
- objecten toevoegen, aanpassen, verwijderen. Objecten zijn overtredingen, goederen, modus operandi, vervoermiddelen, internationale wederzijdse bijstand en communicatiemiddelen. We kunnen zelf nieuwe types toevoegen, aanpassen en verwijderen, telkens met hun eigen set velden.
- Zelf workflows toevoegen, aanpassen en verwijderen via een workfloweditor.
- Het rechtenbeheer per status van het dossier beheren
- Zelf templates maken en koppelen aan de verschillende dossiertypes

Meer informatie vind je in de gebruikers- en administratorhandleiding die je kan opvragen via het emailadres tender.camada@minfin.fed.be

E. 1.3.2 De databank

Het is een relationele databank in DB2. Het schema kan opgevraagd worden via het emailadres tender.camada@minfin.fed.be.

E2 Voorwerp van de opdracht

E.2.1 Algemeen

Het doel van deze gunningsprocedure is het onderhoudscontract te hernieuwen met als doel de continuïteit van onze opsporingsdiensten te garanderen en belangrijke noodzakelijke verbeteringen aan te brengen zodat het informatiebeheer en de dossierwerking doeltreffender en gebruiksvriendelijker wordt.

E.2.2 Samenvatting van te leveren diensten

Het onderhoud van de Camada applicatie en databases omvat volgende elementen:

- 1 Projectmanagement
- 2 Het **correctief onderhoud** omvat het aan de FOD Financiën ter beschikking stellen van de correctieve “patches” en van de nodige assistentie voor de toepassing van die patches. De inschrijver zal in zijn offerte uiteenzetten welke oplossing hij aan de FOD Financiën wil voorstellen in geval van softwareproblemen die de werking blokkeren en ongemakkelijk maken, meer bepaald inzake diagnose van het probleem en inzake interventie en hersteltermijnen (inbreng van alternatieve oplossingen, werking in niet optimale omstandigheden...) Het correctief onderhoud omvat ook de SLA.
- 3 Het **adaptief onderhoud** bestaat, zonder de functionaliteit van de software te veranderen, uit het aanpassen van de toepassing, zodat deze kan blijven werken op recentere versies van de basissoftware, of uit het migreren van de toepassing op nieuwe basissoftware. Dit omvat dus de wijzigingen aan software en toepassingen op basis van wijzigingen en upgrades van omgevingen, cliënt toepassingen en standaarden van de Administratie (oa operating system, Java-platform, Web Logic en Sequel Server) en ook omwille van de toevoeging van nieuwe functionaliteiten .

- 4 De **levering, installatie en testen** van de semesterrelease. De FOD Financiën wil elk semester een nieuwe release krijgen met daarin een aangepaste versie van de software op basis van het correctief en adaptief onderhoud. Indien de kwaliteit van het onderhoud en de opgeleverde release onvoldoende is, moet er een nieuwe versie komen. Hierdoor is het mogelijk dat de 6 maanden van het semester niet gehaald worden. Te late levering zal aanleiding geven tot een verlaging van de prijs die de FOD Financiën moet betalen voor de semesterrelease.
- 5 Opties

E.2.3 Te onderhouden componenten

Camada bestaat uit 1 applicatie en een databank die zich op meerdere omgevingen bevinden.

E.2.4 Omgevingen

Het onderhoud en de hierna gestipuleerde SLA's slaan op alle in gebruik zijnde omgevingen van Camada. Namelijk :

- Productie (PROD) : dit is de omgeving die gebruikt wordt voor operationele doeleinden
- Training (TRAINING) : dit is de omgeving welke gebruikt wordt om nieuwe ambtenaren op te leiden voor het gebruik van de Camada-toepassing, maar ook voor bijscholing van de operationele mensen
- Acceptatie (ACC): dit is de omgeving welke gebruikt wordt om alle nieuwe upgrades te accepteren vooraleer naar productie te gaan. Verder wordt deze omgeving eveneens gebruikt om testen of simulaties uit te voeren.
- Ontwikkeling (DEV): de inschrijver kan gebruik maken van de DEV omgeving voor ontwikkeling en QA testen.

E.2.5 ICT

Alle operationele systemen zijn ontwikkeld en op de infrastructuur ter beschikking gesteld door ICT Financiën.

Voor change en release management wordt eveneens gebruik gemaakt van de door ICT Financiën vastgelegde ICT standaarden.

Door het indienen van een offerte bevestigt de inschrijver dat hij deze standaarden aanvaardt en dat de aangeboden dienstverlening conform deze standaarden zal gebeuren.

Nieuwe oplossingen die niet conform deze standaarden zijn, worden als onregelmatig beschouwd, tenzij de niet conforme functionaliteit reeds aanwezig was in het Camada op datum van 13/6/2016 of uitdrukkelijk door de FOD Financiën achteraf zo gevraagd wordt.

De volledige beschrijving van de ICT-standaarden en van FUP staat op:

· ICT building blocks (FOD Financiën):

http://financien.belgium.be/nl/binaries/ABB2015%20NL_tcm306-268344.pdf

· Finance UnifiedProcess (FUP: disciplines, deliverables, documenten, tools, ...):

http://financien.belgium.be/nl/binaries/FUP%201.1_NL_tcm306-218224.zip

E3 Te verzekeren diensten

E.3.1 Overdracht van kennis

BELANGRIJK

Een opleiding in de enge zin van het woord wordt niet verwacht. Wel zal in het kader van een leerproces geëist worden dat van elke interventie een gedetailleerd rapport wordt opgesteld met daarin onder meer de omschrijving van de reden tot interventie, de oorzaken van de storing, de remediëring, een evaluatie van de ondernomen acties, het aantal tijd nodig om de acties uit te voeren en een duidelijke specificatie van de workload. Dit rapport zal elke maand op papier of in pdf worden overgemaakt aan de door de FOD Financiën aangeduide contactpersonen. Het niet of niet voldoende loggen van de activiteiten, kan leiden tot de stopzetting van de opdracht en andere sancties opgenomen in artikel 44 en volgende van het KB uitvoering van 14 januari 2013.

Deze feedback is een onderdeel van het leerproces van zowel de technische mensen bij FOD Financiën als voor de medewerkers van de helpdesk.

E.3.2 Overdraagbaarheid en samenwerking

De FOD Financiën voorziet een nauwe samenwerking tussen zijn personeel en dat van de inschrijver met als doel de objectieven van dit project te bereiken. De inschrijver dient zijn benadering te beschrijven waarmee de noodzakelijke overdracht van kennis verzekerd wordt. Hij dient eveneens de manier te beschrijven waarop de samenwerking tussen zijn personeel en dat van de FOD Financiën gepland zal zijn.

De dienstverlener zal de FOD Financiën alle informatie geven die nodig is om het contract over te dragen zodat de FOD alle handelingen kan uitvoeren die nodig zijn of deze door een derde partij kan laten uitvoeren, indien de dienstverlener 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 dienstverlener 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 dienstverlener 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 te bezorgen aan de FOD Financiën. De methoden en de procedures die tijdens de prestaties worden ingevoerd zijn eigendom van de FOD Financiën.

Daarom zal de dienstverlener, bij verbreking of niet-vernieuwing, 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 dienstverlener 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 dienstverlener wordt belast met alle handelingen in verband met de overdraagbaarheid. Deze omvatten o.m. :

- de terbeschikkingstelling van alle procedures nodig voor het beheer van het geleverde systeem;

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

De inschrijver beschrijft minstens hoe hij bovenstaande elementen zal aanpakken, en kan deze naar eigen wens uitbreiden met extra informatie.

E.3.3 Het Projectmanagement

Het projectmanagement wordt gedaan door de projectleider. Deze projectleider is het aanspreekpunt voor de FOD Financiën.

Taken van de projectleider:

- maandelijks een vergadering organiseren met de projectmedewerkers van de FOD Financiën met tenminste volgende onderwerpen:
 - Presentatie van de planning
 - Overzicht van de defects
 - Problemen
 - Presentatie van nieuwe functionaliteit of oplossingen
- Verslag maken van deze maandelijks vergadering
- Aansturing en opvolging van de projectmedewerkers van de inschrijver
- Presentatie maken voor de stuurgroep
- Stuurgroep bijwonen
- Verslag maken van de stuurgroep
- Bereikbaar zijn tijdens de kantooruren tussen 9u en 16u om
 - Ad hoc problemen (die niet vallen onder onderhoud) oplossen en delegeren op vraag van FOD Financiën
 - Enkel de tijd nodig voor het beantwoorden van de vragen en deze op te lossen kan in regie gerekend worden.

Verantwoordelijkheden:

De projectleider ziet toe op de correcte uitvoering van het onderhoudscontract zoals beschreven in het lastenboek en de offerte en dit in samenspraak met de projectleider van de FOD Financiën.

E.3.4 Onderhoud

De inschrijver moet beschrijven hoe hij het onderhoud denkt te organiseren voor de geleverde diensten.

Het betreft het onderhoud op alle omgevingen van de FOD Financiën, afhankelijk van het aantal gebruikers of licenties. Initieel zijn dit dus ongeveer 300 actieve gebruikers en 900 licenties.

Dit antwoord dient coherent te zijn met onderstaande vereisten.

Op opgeleverde ontwikkelingen via adaptatief onderhoud is er 1 jaar garantie.

E.3.4.1 Correctief onderhoud / technische problemen

Dit omvat het oplossen van alle problemen die door de FOD Financiën worden ontdekt op de PROD-omgeving. De problemen worden gelogd in de toepassing HP ALM (of andere toepassing, mocht de FOD Financiën overstappen op een nieuw systeem)

Het is de FOD Financiën die de problemen logt die opduiken op de PROD-omgeving.

Degene die het probleem logt, zal een minimale beschrijving geven van het probleem, een screenshot of een eventueel filmpje toevoegen. Het is aan de inschrijven om elk probleem te analyseren en de analyse toe te voegen aan HP ALM.

Kritische problemen (prioriteit Critical) zullen eerst via telefoon en mail gemeld worden, en achteraf ingebracht in HP ALM. Kritische problemen moeten zo snel mogelijk opgelost worden en eventueel via een tussentijdse bugfixrelease in PROD gebracht worden.

Indien de corrigerende handelingen veel tijd in beslag zullen nemen, moet de opdrachtnemer voor zover mogelijk een workaround voorstellen om de storing of het defect te omzeilen.

Het correctief onderhoud slaat op alle problemen die opduiken op DEV, ACC, TRN en PROD, afkomstig van zowel die initiële versie, alsook van alle aanpassingen die gebeurd zijn (en buiten garantieperiode vallen) in het kader van correctief en adaptief onderhoud.

De oplossing van niet kritische (prioriteit high, medium, low) problemen worden via de periodieke releases in PROD gebracht. De termijnen voor het oplossen van de problemen worden beschreven in de SLA.

De installatie van een nieuwe release op DEV, ACC en PROD, alsook het testen op DEV en het oplossen van de problemen na testen, vallen in het correctief onderhoud.

Enkel de tussentijdse bugfixrelease, inclusief testen ten gevolge van een kritische fout (critical incident), valt wel binnen dit correctief onderhoud. De aanbestedende overheid beslist of er een tussentijdse bugfixrelease moet komen. Indien de FOD financiën beslist dat er geen tussentijdse bugfixrelease moet komen, krijgt het incident de status high en is de SLA van een incident high van toepassing.

Het correctief onderhoud is mee opgenomen in de prijs van de levering van de semesterrelease.

E.3.4.2 Het adaptief onderhoud

Het **adaptief onderhoud** bestaat, zonder de functionaliteit van de software te veranderen, uit het aanpassen van de toepassing, zodat deze kan blijven werken op recentere versies van de basissoftware, of uit het migreren van de toepassing op nieuwe basissoftware. Dit omvat dus de wijzigingen aan software en toepassingen op basis van wijzigingen en upgrades van omgevingen, cliënt toepassingen en standaarden van de FOD Financiën (oa operating system, Java-platform, Web Logic, ...) en ook omwille van de toevoeging van nieuwe functionaliteiten. De FOD Financiën verwittigt ten laatste 6 maand op voorhand dat er een wijziging zit aan te komen.

Het adaptief onderhoud wordt uitgevoerd in regie.

E.3.5 De levering van de semesterreleases

De post omvat volgende zaken:

- projectmanagement

- het opmaken van een scope en planning bij aanvang van een semesterrelease in samenspraak met de FOD Financiën. Dit document wordt getekend door de projectleiders van de FOD Financiën en de inschrijver.
- Het integreren van de oplossingen uit correctief en adaptatief onderhoud in een release.
- De installaties van alle verschillende DEV, ACC, TRN en PROD omgevingen. Op sommige omgevingen moet dit gebeuren door verzoeken via de toepassing Delivery Management.
- Het testen van de release op de DEV omgeving met logging van alle problemen in ALM en met opmaak van een testrapport en een testplan.
- Het opmaken van releasenotes voor de acceptatietesten, met hierin alle wijzigingen tov van de versie in Productie.
- Het oplossen en opnieuw testen van eventueel gelogde problemen uit de acceptatietesten. Problemen uit de Acceptatietesten met een prioriteit critical of high dienen opgelost te worden binnen de semesterrelease. Problemen met een prioriteit medium en low worden in volgende semesterrelease opgelost, zoals beschreven in de SLA.

De periode van een semesterrelease duurt 6 maand en eindigt wanneer de release in productie staat. De periode kan langer zijn dan 6 maand indien tijdens de acceptatietesten blijkt dat de release niet voldoen aan de scope die werd vastgelegd bij aanvang of indien zich nieuwe problemen voordoen met een status van ten minste high. Ook indien de release te laat wordt opgeleverd op ACC kan het zijn dat de 6 maand niet gehaald wordt. De FOD heeft 15 werkdagen om de ACC-testen uit te voeren en 15 werkdagen om de release te installeren op PROD na aanmaak van de verzoeken.

De volgende semesterrelease start na 6 maand, onafhankelijk of de vorige al in productie is. Indien de voorgaande release vertraging heeft, mag dit geen invloed hebben op de planning van de lopende release.

De prijs van het correctief onderhoud dient te worden opgenomen in de prijs van de semesterreleases.

E.3.6 Opties

E.3.6.1 Gebruikershandleiding

De FOD Financiën kan ervoor opteren om ook een gebruikershandleiding te bestellen. De gebruikershandleiding wordt geleverd ten laatste de dag dat een semesterrelease in Productie komt en omvat een beschrijving van alle functionaliteiten van Camada zoals de eindgebruiker deze ziet, inclusief screenshots van de toepassing zoals deze op productie eruit ziet, eventueel genomen op de acceptatieomgeving. De gebruikershandleiding is gebaseerd op de versie die op dat moment in productie werd gezet.

De handleiding omvat 2 versies, 1 in het Nederlands en 1 in het Frans.

Deze wordt geleverd in een aanpasbaar Microsoft Word document en een pdf document van minder dan 10MB.

E.3.6.2 Administrator handleiding

De FOD Financiën kan ervoor opteren om ook een Administrator handleiding te bestellen. De Administrator handleiding wordt geleverd ten laatste de dag dat een semesterrelease in Productie komt en omvat een beschrijving van alle functionaliteiten van Camada die door een Admin dienen beheerd te worden. De administrator handleiding is gebaseerd op de versie die op dat moment in productie werd gezet.

E.3.6.3 Opleiding voor een eindgebruiker.

De FOD Financiën kan een opleiding voor eindgebruikers bestellen in het Frans of in het Nederlands voor maximaal 20 cursisten, gedurende 2 dagen. De opleiding kan gegeven worden in een leslokaal van de FOD Financiën waar een pc en beamer voor de lesgever beschikbaar is en pc's voor de cursisten (minstens 1 pc per 2 cursisten).

Na de opleiding moet de cursist in staat zijn met Camada te werken.

E.3.6.4 Opleiding voor een Administrator.

De FOD Financiën kan een opleiding voor administrators bestellen in het Frans of in het Nederlands voor maximaal 10 cursisten, gedurende 2 dagen. De opleiding kan gegeven worden in een leslokaal van de FOD Financiën waar een pc en beamer voor de lesgever beschikbaar is en pc's voor de cursisten (minstens 1 pc per 2 cursisten).

Na de opleiding moet de cursist in staat zijn alle adminfuncties te beheren.

E.3.6.5 Opleiding voor het beheer van templates.

De FOD Financiën kan een opleiding voor templates bestellen in het Frans of in het Nederlands voor maximaal 10 cursisten, gedurende 2 dagen. De opleiding kan gegeven worden in een leslokaal van de FOD Financiën waar een pc en beamer voor de lesgever beschikbaar is en pc's voor de cursisten (minstens 1 pc per 2 cursisten).

Na de opleiding moet de cursist in staat zijn alle nieuwe types templates te maken.

E4 Overzicht van de aan te werven profielen

De hieronder beschreven profielen zullen instaan voor het volledig onderhoud

De levering van correctief onderhoud en semesterrelease zal ook gebeuren door volgende profielen, maar de semesterrelease is een vaste prijs en wordt niet geleverd in mandagen.

Het adaptief onderhoud zal uitgevoerd worden in regie via het bestellen van mandagen van onderstaande profielen.

De inschrijver heeft een elektronisch systeem om de uren bij te houden die gepresteerd worden in regie, waar ook de FOD Financiën toegang toe heeft. De uren kunnen enkel gepresteerd worden na kennisgeving aan de FOD Financiën in het kader van gemeld of gelogd correctief en adaptief onderhoud die uitdrukkelijk gevraagd zijn door de FOD Financiën. Ook de inzet van de profielen voor projectmanagement gebeurt in overleg met de FOD Financiën.

De inschrijvers dient de CV's toe te voegen van de personen met volgende profielen. Indien ze tijdens het project worden vervangen, dient dit eerst voorgelegd te worden aan de FOD Financiën die +zijn goedkeuring moet geven.

E.4.1 Projectleider

De projectleider is verantwoordelijk voor de uiteindelijke realisatie van het Camada onderhoudscontract. Hij waakt erover dat dit in lijn is met de visie en vereisten van de opdrachtnemer, van de Stafdienst ICT en van AAD&A en stuurt bij daar waar nodig. Hij heeft in hoofdzaak een sturende en coördinerende rol. De programmamanager beheert in nauwe samenwerking met de programmamanager van AAD&A de afstemming van Camada met de andere programma's binnen FODFIN. Voor het uitvoeren van zijn taak laat hij zich bijstaan door experts. Deze rapporteren naar hem op continue wijze. Hij is waakzaam en reageert alert indien corrigerende maatregelen zich opdringen.

Hij is verantwoordelijk voor het projectmanagement zoals hiervoor beschreven.

E.4.2 Administratief beheerder

Administratief beheerder is verantwoordelijk voor de administratieve ondersteuning voor het volledig Camada team van de opdrachtnemer. Het doel is de projectteams en de programmamanager te ontlasten van de administratieve taken, de medewerkers te ondersteunen bij het aanleveren van de gegevens noodzakelijk voor de projectopvolging en het beheer van het centraal klassement. Zij staan onder meer in voor de administratieve opvolging van:

- facturatie
- schrijven van documentatie (copywriting)
- meeting verslagen
- resource management
- risk management
- vertaling van documenten

Van de projectleider en de administratief beheerder wordt verwacht dat zij als team

- een goed begrip hebben van de opdracht van Douane en Accijnzen en samen met de sponsor en de projectleider van de Algemene Administratie van Douane en Accijnzen een management team kunnen vormen dat leiding kan geven aan de realisatie van een met de Algemene Administratie van Douane en Accijnzen overeengekomen visie;
- een goed inzicht hebben in de technische aspecten van de overeenkomst om de vooruitgang van de projecten, grondigheid en volledigheid van de kwaliteitscontroles en de technische risico's juist in te schatten en passende acties uit te werken;
- een goede kennis hebben en ervaring met de methoden voor inschatting van de vereiste middelen voor de uitvoering van informaticaprojecten.

E.4.3 Application analist en tester

De Application analisten en testers zullen alle defects en incidenten die aangeleverd door de FOD Fin verder analyseren en een oplossing beschrijven, zodat deze kunnen opgelost worden.

Hij voert ook de analyses uit in het kader van aanvullende bijstand.

Hij test ook alle releases om te kijken of een release voldoet aan scope opgesteld bij aanvang van de periode van de semesterrelease.

Hij heeft nog volgende taken:

- Het functionele testplan opstellen
- De impact op de bestaande systemen bepalen en de problemen identificeren
- De definitieve functionele analyse opstellen, in overeenstemming met de Business en ICT
- Het applicatieproject opstellen in samenwerking met de Business en ICT
- Het infrastructuurproject opstellen in samenwerking met de Business en ICT
- Een gedetailleerd acceptatieplan opstellen
- Controleren of de gedefinieerde oplossing compatibel is met de geïntegreerde omgeving waarvoor ze werd ontworpen
- De opmerkingen van de gebruikers analyseren en verbeteringen voorstellen
- De functionele documentatie en de gebruikershandleidingen opstellen

- Een roll-out-plan uitvoeren in samenwerking met de Business en ICT
- Testen van de componenten
- Testen van de logische gehelen
- Testen van de volledige applicatie
- Testen van de gebruikte infrastructuur
- Onderzoek van de resultaten
- Opstellen van een testverslag
- Realisatie van een gedetailleerd plan voor integratie testen

De groep van application analisten en testers hebben gezamenlijk als groep een goede kennis van AXI Casemanagement, Java, Filenet en ADF.

E.4.4 De systeembeheerder

De systeembeheerder is verantwoordelijk voor de integratie van de toepassing op de FOD Financiën. Hij bepaalt de parametrisatie van de technische parameters en zet de scripts klaar die aangeleverd werden door de ontwikkelaars en controleert deze. Hij doet de verzoeken aan ICT OPS voor de in productiestelling en begeleidt ICT OPS.

De groep van systeembeheerders hebben gezamenlijk als groep een goede kennis van AXI Casemanagement, Java, Filenet en ADF.

E.4.5 De ontwikkelaars

De ontwikkelaars moeten als team de nodige ICT kennis én ervaring kunnen bieden om design, development en installatie van de applicaties te realiseren met gebruikmaking van de standaarden en platformen van de FOD Financiën. Dit team moet de vereiste ICT kennis hebben.

De groep van ontwikkelaars hebben gezamenlijk als groep een goede kennis van AXI Casemanagement, Java, Filenet en ADF.

BELANGRIJK

Indien er door de wijziging aan de wetgeving extra prestaties vereist zijn, zal de opdrachtnemer deze prestaties uitvoeren volgens de prijzen van bovenstaande profielen opgenomen in de prijsinventaris.

E5 Service Level Agreement (SLA)

De SLA treedt in vanaf de datum van de bestelbon.

E5.1 SLA-niveaus

Er moeten verschillende niveaus van de SLA worden voorzien, afhankelijk van de fases volgens welke de modules van de opdracht tijdens de uitvoering van het project worden verwezenlijkt. De FOD Financiën wenst vier SLA-niveaus te definiëren, aangepast aan deze verschillende fases:

- SLA betreffende de in productiestelling van de semesterreleases
- SLA betreffende het onderhoud
- SLA betreffende de beschikbaarheid en de performantie van het systeem
- SLA betreffende de diensten die door het ter beschikking gestelde personeel worden verleend

De FOD Financiën vraagt aan de inschrijvers een SLA voor te stellen met betrekking tot elk van deze niveaus. Deze SLA's zullen op gedetailleerde wijze de beschikbaarheids-, performantie- en maintenancequota beschrijven waarvan zij de naleving, op straffe van sancties, zullen naleven.

E5.1.1 SLA voor de in productiestelling van de semesterreleases

Het correctief onderhoud wordt geleverd via semesterreleases. Er is dus telkens een onderhoudsperiode van 6 maanden, waarbij de eerste aanvangt op datum van de bestelbon. Op het einde van deze onderhoudsperiode moet de semesterrelease geleverd zijn in productie. De volgende onderhoudsperiode start automatisch 6 maanden na de start van de voorgaande.

Na de acceptatietesten van de verschillende semesterreleases van de applicatie, zal de FOD deze valideren (*deliverables* en componenten) door ze te toetsen aan de scope die bij het begin van het semester werden gedefinieerd en geconsolideerd.

De scope die wordt opgesteld omvat ten minste volgende zaken op basis van de verder beschreven SLA's en onderhoud hiervoor beschreven:

- Planning
- Welke defects met status low of medium die worden opgelost. Defects met status high en critical zijn altijd opgenomen in de scope van de lopende semesterrelease.
- Welke nieuwe modules of functionaliteiten die beschikbaar worden ikv adaptief onderhoud

Na opstellen van de scope wordt deze getekend door beide projectleiders.

Tijdens de acceptatietesten worden ook volgende zaken afgetoetst:

- Is de semesterrelease conform de scope die werd beschreven aan het begin van de onderhoudsperiode van de semesterrelease?
- Zijn de duidelijke releasenotes aanwezig?
- Zijn alle defects met een status high en critical opgelost?

Het PV van de acceptatietesten wordt ten vroegste 5 maanden na aanvang van de semestriële onderhoudsperiode opgesteld. De defects met status high die ontdekt worden na het opstellen van het PV van acceptatie, moeten worden opgelost in de volgende semesterrelease.

Het niet halen van de vooropgestelde kwaliteit bij de acceptatietesten van een semesterrelease, kan als gevolg hebben dat de semesterrelease later dan 6 maanden na aanvang van de onderhoudsperiode wordt geleverd in productie. Het impliceert dat er een verlaging is van de kostprijs van de semesterrelease met een percentage van 10% per maand te laat die reeds is aangevangen. Een vertraging mag geen gevolg hebben op de geplande startdatum van de navolgende semesterrelease. Bijgevolg zal de scope van de navolgende release al bepaald worden, alvorens de voorgaande in productie is.

Bijvoorbeeld: 01/01/2018 is de datum van de bestelbon

Datums Release 1

01/01/2018 tem 29/06/2018 Acceptatieperiode

31/05/2018 tem 30/06/2018 PV van de acceptatietesten afhankelijk van het resultaat van de testen.

Defects met high prioriteit die verklaard zijn vóór het getekende PV van de acceptatietesten moeten opgelost zijn in die release .

01/07/2018 deadline voor semesterrelease 1 in productie

Datums Release 2

01/07/2018 tem 30/12/2018 Acceptatieperiode

30/11/2018 tem 31/12/2018 PV van de acceptatietesten afhankelijk van het resultaat van de testen.

Defects met high prioriteit die verklaard zijn vóór het getekende PV van de acceptatietesten moeten opgelost zijn in die release .

01/01/2019 deadline voor semesterrelease 2 in productie

Datums Release 3

01/01/2019 tem 29/06/2019 Acceptatieperiode

31/05/2019 tem 30/06/2019 PV van de acceptatietesten afhankelijk van het resultaat van de testen.

Defects met high prioriteit die verklaard zijn vóór het getekende PV van de acceptatietesten moeten opgelost zijn in die release .

01/07/2019 deadline voor semesterrelease 3 in productie

Datums Release 4

01/07/2019 tem 30/12/2019 Acceptatieperiode

30/11/2019 tem 31/12/2019 PV van de acceptatietesten afhankelijk van het resultaat van de testen.

Defects met high prioriteit die verklaard zijn vóór het getekende PV van de acceptatietesten moeten opgelost zijn in die release

01/01/2020 deadline voor semesterrelease 4 in productie

Datums Release 5: wegens bugs met prioriteit critical of high gevonden in de acceptatieomgeving die niet opgelost zijn, is er geen PV getekend door het projectleider van de FOD Financiën. De bugs moeten opgelost worden en de acceptatietest is verlengd tem 27/07/2020.

01/01/2020 tem 29/06/2020 Acceptatieperiode

31/05/2020 tem 30/06/2020 PV van de acceptatietesten afhankelijk van het resultaat van de testen.

Defects met high prioriteit die verklaard zijn vóór het getekende PV van de acceptatietesten moeten opgelost zijn in die release. Is in dit geval verlengd en het PV is getekend op 30/07/2020.

01/07/2020 deadline voor semesterrelease 5 in productie maar geleverd op 31/07/2020.

Dit heeft als gevolg een verlaging van de kostprijs van de semesterrelease met een percentage van 10%. De datum van de release 6 (en de volgende releases) blijven dezelfde.

Datums Release 6

01/07/2020 tem 30/12/2020 Acceptatieperiode

30/11/2020 tem 31/12/2020 PV van de acceptatietesten afhankelijk van het resultaat van de testen.

Defects met high prioriteit die verklaard zijn vóór het getekende PV van de acceptatietesten moeten opgelost zijn in die release.

01/01/2021 deadline voor semesterrelease 6 in productie

E.5.1.2 SLA inzake de beschikbaarheid en de performantie van de toepassing

Deze SLA zal onder meer betrekking hebben op:

- de performantie van de toepassing (beschikbaarheid van het systeem, antwoordtijd voor welbepaalde functionaliteiten zoals transactionele zoekacties, raadpleging en bijwerking);
- de performantie wordt gemeten bij een willekeurige gebruiker, die werkt in de North Galaxy en een netwerkverbinding van minimaal 100Mbps ter beschikking heeft.
- de garantie dat de totale onbeschikbaarheid van het systeem niet meer zal bedragen dan:
 - 44 uren per jaar (99,50 % beschikbaarheid) voor de kritieke systemen;
 - 88 uren per jaar (99,00 % beschikbaarheid) voor de andere systemen.

E5.2 Periodes waarin de verschillende SLA's gelden

- Vanaf de bestelbon tot het einde van de opdracht.
- Beschikbaarheid en performantie: vanaf de PO tot het einde van de opdracht

E5.3 Prioriteitsniveaus van de SLA

De FOD Financiën heeft vier prioritaire niveaus erkend:

1. Prioriteit Critical (incident dat wordt beschouwd als blokkerend): betekent dat een gedeelte van het systeem niet werkt en een aanzienlijke stagnatie van het systeem veroorzaakt. Het incident moet onmiddellijk worden aangepakt. Ook responstijden voor eenvoudige acties of opzoekingen van meer dan 30 seconden worden als critical beschouwd.
2. Prioriteit High (incident dat wordt beschouwd als hinderlijk): het incident veroorzaakt een vertraging of significant ongemak bij de gebruikers, maar er is nog steeds een workaround en moet worden aangepakt na de oplossing van een incident uit categorie 1. Ook responstijden van meer dan 20 seconden voor eenvoudige acties of opzoekingen worden als High beschouwd.
3. Prioriteit Medium (incident dat wordt beschouwd als vervelend): het incident heeft geen relevante gevolgen voor de productie en de gebruikers, maar het is echter niet in overeenstemming met de afgesproken functiemogelijkheden. Het incident moet worden aangepakt na de oplossing van de incidenten uit categorie 2. Ook responstijden voor eenvoudige acties of opzoekingen van meer dan 10 seconden worden als medium beschouwd.
4. Prioriteit low (incident dat wordt beschouwd als cosmetisch of niet storend): vermeende incidenten die niet worden gerangschikt in de categorieën 1 tot 3 maar die een vraag tot aanpassing van een bestaande functievoorziening betreffen. Ook responstijden voor eenvoudige acties of opzoekingen van meer dan 5 seconden worden als low beschouwd.

Voor de prioriteiten 1 moet de aannemer een begin van een oplossing aanbrengen binnen 8 uren. Zo moet de gebruiker kunnen werken op het systeem binnen een termijn die dat bestek van 8 uren niet mag overschrijden. Het geheel normale werkritme moet binnen maximaal 24 uren kunnen worden verzekerd.

Voor de incidenten met prioriteit 2: het begin van de oplossing moet worden voorzien binnen 72 uren.

Voor de incidenten met prioriteit 3 moet de aannemer een begin van een oplossing voorzien binnen twee weken.

Voor de incidenten met prioriteit 4 moet de aannemer een begin van een oplossing voorzien binnen de maand.

Maar de inschrijver kan ook een SLA voorstellen voor aspecten die hij relevant acht.

De inschrijver zal in zijn offerte het serviceniveau bepalen dat moet worden bereikt voor elk van de bovenstaande punten, naast de tools en de periodes voor de meting.

**Gezien en goedgekeurd,
De Voorzitter van het Directiecomité**

Hans D'HONDT

BELANGRIJK

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

F. BIJLAGEN

1. Offerteformulier
2. Prijsinventaris
3. SLA
4. Vraag- en antwoordformulier

BIJLAGE 1: 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/2016/024

Open aanbesteding voor het onderhoud van de Camada applicatie en databases

De firma:

(volledige benaming)

met als **adres:**

(straat)
 (postnr. en gemeente)
 (land)

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

Voor **de buitenlandse firma's** waarvan de BTW nummer de volgende is:

en waarvoor **de heer/mevrouw**¹

(naam)
 (functie)

gedomicilieerd op het adres:

(straat)
 (postnr. en gemeente)
 (land)

als **inschrijver of gevolmachtigde optredend, ondertekent hieronder en verbindt zich overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen van het genoemde bestek tot de uitvoering van de leveringen en diensten die het onderwerp uitmaken van onderhavig bestek, tegen de vermelde bedragen volgens de bijgevoegde inventaris.**

In het geval deze offerte wordt goedgekeurd, zal de **borgtocht** worden gestort overeenkomstig de in het bestek gestelde voorwaarden en termijnen.

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

Deze inschrijving behelst de verbintenis om op eenvoudige aanvraag en binnen de kortste tijd aan de Administratie de documenten en attesten te laten worden waarvan het de voorlegging zou eisen krachtens

¹ De niet correcte vermelding schrappen.

het bestek van deze aanneming of krachtens de reglementering betreffende het sluiten van overeenkomsten voor rekening van de Staat.

Bij goedkeuring van deze offerte zal de **borgtocht** worden gesteld overeenkomstig de in het bestek gestelde voorwaarden en termijnen.

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

Het betalingsorganisme van de aanbestedende overheid zal de verschuldigde sommen betalen door storting of overschrijving op

het **rekeningnummer**

IBAN

BIC

Er wordt gekozen voor de taal voor de interpretatie van het contract.

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

<input type="text"/>	(straat)
<input type="text"/>	(postnr. en gemeente)
<input type="text"/>	(telefoonnummer)
<input type="text"/>	(e-mailadres)

Gedaan:

De inschrijver of gevolmachtigde:

<input type="text"/>	(naam)
<input type="text"/>	(functie)
<input type="text"/>	(handtekening)

GOEDGEKEURD,

<input type="text"/>

² De niet correcte vermelding schrappen.

BIJLAGE 2: PRIJSINVENTARIS

BESTEK: S&L/DA/2016/024

Open aanbesteding voor het onderhoud van de Camada applicatie en databases

PRIJSINVENTARIS

De prijsinventaris moet volledig worden ingevuld.

De prijsinventaris moet worden ondertekend en gedateerd.

A. Globale prijs per semesterrelease voor het correctief onderhoud		
Excl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €/semester
BTW	_____ (letters)	_____, ____ €/semester
Incl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €/semester

B. Eenheidsprijs per rol voor het adaptatief onderhoud op afroep		
	<i>In letters</i>	<i>In cijfers</i>
	1) Prijs per mandag voor de rol van 1 projectleider (Ppl)	
<i>Excl. BTW</i>		€/mandag
<i>Incl. BTW</i>		€/mandag
	2) Prijs per mandag voor de rol van 1 "Administratief Beheerder" (Pab)	
<i>Excl. BTW</i>		€/mandag
<i>Incl. BTW</i>		€/mandag
	3) Prijs per mandag voor de rol van 1 "Application analist en tester" (Paat)	
<i>Excl. BTW</i>		€/mandag
<i>Incl. BTW</i>		€/mandag
	4) Prijs per mandag voor de rol van 1 "Systeembeheerder" (Psys)	
<i>Excl. BTW</i>		€/mandag
<i>Incl. BTW</i>		€/mandag

	5) Prijs per mandag voor de rol van 1 “Ontwikkelaar” (Pont)	
<i>Excl. BTW</i>		
<i>Incl. BTW</i>		€/mandag

OPTIES:

Globale prijs voor verplichte optie gebruikershandleiding (1 NL en 1FR) (Pgeb)		
Excl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
Incl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €

Globale prijs voor verplichte optie administrator handleiding (1 NL en 1FR) (Pman)		
Excl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
Incl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €

Globale prijs voor opleiding voor verplichte optie eindgebruiker (maximaal 20 cursisten gedurende 2 dagen) (Pope)		
Excl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
Incl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €

Globale prijs voor opleiding voor verplichte optie administrator (maximaal 10 cursisten gedurende 2 dagen) (Poad)		
Excl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
Incl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €

Globale prijs voor verplichte optie beheer van templates (maximaal 10 cursisten gedurende 2 dagen) (Ptem)		
Excl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
BTW	_____ (letters)	_____, ____ €
Incl. BTW	_____ (letters)	_____, ____ €

BELANGRIJK

De voorstelling van de in de offerte vermelde prijzen moet op straffe van nietigverklaring worden ingedeeld volgens de bovenstaande tabellen. Met prijzen die op een andere plaats worden vermeld, wordt geen rekening gehouden. In geval van afwijkingen tussen onderhavige inventaris en een gedetailleerde inventaris van de inschrijver, zullen uitsluitend de prijzen van de inventaris, die in bijlage van dit bestek worden voorzien, in aanmerking worden genomen.

Gedaan: op

De inschrijver of gevolmachtigde:

	(naam)
	(functie)
	(handtekening)

GOEDGEKEURD VOOR DE IN DE PRIJSLIJST OPGENOMEN EENHEIDSPRIJZEN
(in te vullen door de aanbestedende overheid)

BIJLAGE 3: SLA

	ITEM	Eenheid	Te respecteren Norm	Bedrag boete
Prioriteit Critical Incident waardoor het systeem blokkeert	Aanbrengen van oplossing	Uur	8 werkuur na oproep/e-mail (werkuren tussen 8u en 16u)	600 € per overschreden werkuur
	Verzekering normaal werkritme	Uur	24 werkuur na oproep/e-mail (werkuren tussen 8u en 16u)	600 € per overschreden werkuur
Prioriteit High-Incident dat wordt beschouwd als hinderlijk	Aanbrengen van oplossing	Uur	Oplossen voor ACC-testen huidige semesterrelease	Verlengen huidige semesterrelease
	Implementeren van oplossing	Uur	Opgelost in huidige semesterrelease	Verlengen huidige semesterrelease
Prioriteit Medium-Incident dat wordt beschouwd als vervelend	Aanbrengen van oplossing	Uur	Oplossen voor ACC-testen volgende semesterrelease	Verlengen volgende semesterrelease
	Implementeren van oplossing	Uur	Opgelost in volgende semesterrelease	Verlengen volgende semesterrelease
Prioriteit Low-Incident dat wordt beschouwd als cosmetisch of niet storend	Aanbrengen van oplossing	Uur	Opgelost binnen de 2 volgende semesterreleases	Verlengen van de 2e semesterrelease na huidige semesterrelease
	Implementeren van oplossing	Uur	Opgelost binnen de 2 volgende semesterreleases	Verlengen van de 2e semesterrelease na huidige semesterrelease

BIJLAGE 4: VRAAG EN ANTWOORDFORMULIER

Opmerking: Indien de vraag niet aan een paragraaf kan gekoppeld worden, wordt in de eerste kolom "algemeen" vermeld.

Paragraaf	Paginanr.	Taal	<u>Vraag</u>