

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

BESTEK nr. 2025/POST/CONS/01
Openbare procedure met Europese bekendmaking
betreffende
DE UITVOERING VAN EEN STUDIE NAAR DE POSTALE EINDGEBRUIKER

Aanspreekpunt: Özhan Zurel, eerste adviseur
(tel. 02 226 87 25, e-mail: ozhan.zurel@bipt.be)

INHOUDSOPGAVE

1.	Algemene bepalingen	4
1.1.	UITZONDERINGEN.....	4
1.2.	VOORWERP EN AARD VAN DE OPDRACHT	4
1.3.	DUUR VAN DE OPDRACHT.....	4
1.4.	AANBESTEDENDE OVERHEID – BIJKOMENDE INFORMATIE	4
1.5.	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA).....	4
1.6.	RECHT EN WIJZE VAN INDIENING VAN DE OFFERTES	5
1.7.	LEIDENDE DIENST – LEIDEND AMBTENAAR	5
1.8.	BESCHRIJVING VAN DE TE VERSTREKKEN LEVERINGEN/TE PRESTEREN DIENSTEN.....	6
1.9.	DOCUMENTEN VAN TOEPASSING OP DE OPDRACHT	6
	Wetgeving	6
	Opdrachtdocumenten.....	6
1.10.	OFFERTES.....	6
	Bij de offerte te voegen stalen, documenten en bescheiden.....	7
1.11.	PRIJS.....	7
1.12.	CLAUSULES VOOR HERZIENING VAN DE OPDRACHT	7
	Bijkomende leveringen of diensten	7
	Evenementen die de aanbestedende overheid niet kan voorspellen	7
	Prijsherziening.....	7
1.13.	AANSPRAKELIJKHEID VAN DE OPDRACHTNEMER	8
1.14.	MOTIEVEN VOOR UITSLUITING VAN DE INSCHRIJVERS	8
1.15.	SELECTIECRITERIA	9
	Eerste criterium.....	9
	Tweede criterium	9
1.16.	GUNNINGSCRITERIA	10
	Lijst van de gunningscriteria.....	10
	Tariefcriterium (60%).....	10
	Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%).	10
	Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%)	11
1.17.	GUNNING VAN DE OPDRACHT.....	12
1.18.	BORGTICHT	12
1.19.	OPLEVERING VAN DE VERSTREKTE LEVERINGEN/UITGEVOERDE DIENSTEN	12
1.20.	UITVOERING VAN DE PRESTATIES	12
1.21.	PLAATSEN WAAR DE PRESTATIES MOETEN WORDEN VERSTREKT EN FORMALITEITEN	13
	Plaatsen waar de service moet worden verstrekt.....	13
	Evaluatie van de verstrekte service.....	13
1.22.	FACTURERING EN BETALING	13

Elektronische facturatie.....	14
1.23. BIJZONDERE VERBINTENISSEN VOOR DE OPDRACHTNEMER.....	14
1.24. INTELLECTUELE-EIGENDOMSRECHTEN	14
1.25. VERTROUWELIJKHEID	15
1.26. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS.....	15
1.27. TAALGEBRUIK	18
1.28. GESCHILLEN	18
2. Inschrijvingsformulier	19
3. Beschrijving van de opdracht	23
3.1. ALGEMENE BESCHRIJVING	23
3.2. DOELSTELLING VAN DE STUDIE	23
3.3. INHOUD VOOR HET VELDWERK VAN HET KWALITATIEF LUIK.....	24
3.4. INHOUD VOOR HET VELDWERK VAN HET KWANTITATIEF LUIK.....	25
3.5. INHOUD VOOR HET PUBLICATIERAPPORT	27
3.6. UITVOERINGSTERMIJNEN.....	28

1. Algemene bepalingen

1.1. Uitzonderingen

Ter aanvulling van artikel 18 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken dienen de opdrachtnemer en zijn medewerkers de nodige terughoudendheid in acht te nemen wat betreft de informatie waarvan zij kennis hebben tijdens de uitvoering van deze opdracht.

In afwijking van artikel 19, § 1, van het voormelde koninklijk besluit van 14 januari 2013, kan de aanbestedende overheid de intellectuele eigendomsrechten die ontstaan, ontwikkeld of gebruikt worden bij de uitvoering van de opdracht verkrijgen.

1.2. Voorwerp en aard van de opdracht

De onderhavige opdracht betreft de aanwijzing van een kandidaat voor de uitvoering voor het BIPT van een studie naar de postale eindgebruiker.

Deze opdracht omvat één perceel, staat geen varianten toe en omvat geen opties.

Als procedure werd gekozen voor een openbare procedure met Europese bekendmaking Art. 36. van de wet van 17 juni 2016 betreffende de overheidsopdrachten.

Het gaat om een opdracht tegen forfaitaire globale prijs (koninklijk besluit van 18 april 2017 betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten in de klassieke sectoren, art. 2).

1.3. Duur van de opdracht

De opdracht begint op de derde kalenderdag die volgt op de dag waarop de opdrachtnemer de kennisgeving van het sluiten van de overeenkomst over de opdracht heeft ontvangen en duurt tot op het ogenblik dat de opdracht volledig is uitgevoerd overeenkomstig de technische voorschriften van deze opdracht zoals beschreven in punt 3 (Beschrijving van de opdracht).

1.4. Aanbestedende overheid – Bijkomende informatie

De aanbestedende overheid is het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT), vertegenwoordigd door Bernardo Herman, lid van de Raad, die daartoe de volmacht heeft gekregen van de Raad.

Alle bijkomende informatie met betrekking tot de procedure kan worden gevraagd aan Özhan Zurel, eerste adviseur (tel.: +32 2 226 87 25; e-mail: ozhan.zurel@bipt.be).

De antwoorden op de inhoudelijke vragen van een gegeven kandidaat-dienstverlener zullen aan alle kandidaten worden meegedeeld.

1.5. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Bij de indiening van zijn offerte, legt de inschrijver het UEA voor volgens het sjabloon dat kan worden gedownload via deze link: <https://uea.publicprocurement.be>.

Wat betreft deel IV van het UEA inzake de selectiecriteria, beslist de aanbestedende overheid om de informatie die moet worden ingevuld te beperken tot een enkele vraag, namelijk of de economische operator voldoet aan de vereiste selectiecriteria, conform het deel "Globale indicatie van alle selectiecriteria". Dit enige deel moet dan ook worden ingevuld.

De inschrijver mag zich niet in één van de in de artikelen 67 tot 69 van de wet van 17 juni 2016 bedoelde situaties voor uitsluiting bevinden, conform artikel 39 van het koninklijk besluit van 18 april 2017.

De verplichte uitsluitingsgronden zijn ook van toepassing in hoofde van personen die lid zijn van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van de inschrijver of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben.

De inschrijver moet tevens een nominatieve lijst toevoegen van de personen die lid zijn van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van de inschrijver of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben (dit aangezien de verplichte uitsluitingsgronden ook van toepassing zijn in hoofde van deze personen).

De aanbestedende overheid zal nagaan bij de inschrijver die het best gerangschikt is na afloop van het onderzoek van de gunningscriteria of deze gegeven informatie klopt in de werkelijkheid.

1.6. Recht en wijze van indiening van de offertes

De inschrijvers mogen elk slechts één offerte indienen voor deze opdracht. Elke deelnemer aan een combinatie van ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid wordt als een inschrijver beschouwd. Elke deelnemer aan een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid dient de persoon aan te duiden die de combinatie zal vertegenwoordigen ten aanzien van de aanbestedende overheid.

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

Er wordt van afgezien, overeenkomstig artikel 43 van het koninklijk besluit van 18 april 2017, om een gekwalificeerde elektronische handtekening te eisen voor het indienen van een offerte. De aanbestedende dienst onderzoekt de gebruikte elektronische handtekening en de kwaliteit ervan.

De offertes moeten uiterlijk op 09/01/2025 om 14u00 in het bezit zijn van de aanbestedende overheid.

De communicatie en uitwisseling van informatie tussen de aanbestedende overheid en de ondernemers, inclusief het elektronisch versturen en ontvangen van de offertes, moeten in alle stadia van de gunningsprocedure geschieden via elektronische-communicatiemiddelen.

De elektronische offertes moeten worden opgestuurd via het platform e-Procurement, [Suppliers - Hoe dien ik een offerte / aanvraag tot deelname in](#) , die de naleving van de voorwaarden vastgelegd in artikel 14, §§ 6-7, van de wet van 17 juni 2016 garandeert.

De aanbestedende overheid vestigt de aandacht van de inschrijvers op het feit dat het verzenden van een offerte via e-mail niet voldoet aan de voorwaarden gedefinieerd in artikel 14, §§ 6-7, van de wet van 17 juni 2016.

Door zijn offerte via elektronische middelen in te dienen, aanvaardt de inschrijver dat de gegevens die voortvloeien uit de werking van het systeem voor ontvangst van zijn offerte, worden geregistreerd.

Meer informatie is te vinden op de site [Help Center e-Procurement - eProc Knowledge Portal \(service-now.com\)](#) of kan worden verkregen via het telefoonnummer van de helpdesk van de dienst e-Procurement (+32) (0) 2 740 80 00

Wijzigen of intrekken van een reeds ingediende offerte

De wijziging of intrekking van een reeds ingediende offerte moet de voorwaarden van artikel 43 van het koninklijk besluit van het 18 april 2017 respecteren.

1.7. 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 (die een ambtenaar van de aanbestedende overheid zal zijn) zal worden aangeduid in de kennisgeving van de gunning van de opdracht. De grenzen van zijn bevoegdheid zullen worden vermeld.

1.8. Beschrijving van de te verstrekken leveringen/te presteren diensten

In punt 3 van dit bestek (Beschrijving van de opdracht) worden de te verstrekken leveringen/te verrichten diensten meer in detail beschreven.

1.9. Documenten van toepassing op de opdracht

Wetgeving

- De wet van 17 juni 2016 betreffende de overheidsopdrachten;
- De wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten;
- Het koninklijk besluit van dinsdag 18 april 2017 - plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren;
- Het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken;
- Alle wijzigingen aan de wetten en de voormelde besluiten die van toepassing zijn op de dag van de publicatie van de aankondiging van opdracht in het Bulletin der aanbestedingen.

Opdrachtdocumenten

- Dit bestek nr. 2025/POST/CONS/01 alsook de bijlagen erbij;
- De goedgekeurde offerte van de opdrachtnemer en de eventuele bijlagen;
- De in het Publicatieblad van de Europese Unie of in het Bulletin der Aanbestedingen gepubliceerde aankondigingen of rechtzettingen van opdrachten die betrekking hebben op deze opdracht, maken integraal deel uit van dit bestek. De inschrijver wordt geacht er kennis van te hebben genomen en er bij het opstellen van zijn offerte rekening mee te hebben gehouden.
- Het UEA.

1.10. Offertes

In de offerte te vermelden gegevens

Van de inschrijver wordt geëist dat hij het formulier bijgevoegd in punt 2 gebruikt (Inschrijvingsformulier).

Doet hij dit niet, dan draagt hij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hem aangewende documenten met het formulier conform artikel 77 van het koninklijk besluit van 18 april 2017.

De offerte en de bijlagen gevoegd bij het inschrijvingsformulier worden opgesteld in het Nederlands of in het Frans, naar keuze van de inschrijver. Deze keuze bepaalt de officiële betrekkingen tussen de partijen.

Door het neerleggen van zijn offerte ziet de inschrijver automatisch af van zijn algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden, zelfs als deze op de een of andere bijlage bij zijn offerte zijn vermeld.

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

Het bij het bestek gevoegde inschrijvingsformulier moet vóór de offerte worden gestoken.

Alle bedragen van de offerte moeten worden uitgedrukt in letters in het inschrijvingsformulier. Bovendien eist het BIPT dat diezelfde bedragen ook in cijfers worden geschreven.

Daarnaast vraagt het BIPT dat het toepasselijke btw-percentages en de na toepassing ervan berekende bedragen eveneens in het offerteformulier worden vermeld.

Geldigheidsduur van de offerte

De inschrijvers blijven gebonden door hun offerte gedurende een termijn van 90 kalenderdagen, ingaande de dag na de opening van de offertes.

Bij de offerte te voegen stalen, documenten en bescheiden

De inschrijvers voegen bij hun offerte:

- Alle documenten gevraagd in het raam van de selectiecriteria en van de gunningscriteria;
- De statuten en alle andere nuttige documenten die het mandaat van de ondergetekende(n) bewijzen;
- Een attest op erewoord waarin zij verklaren onafhankelijk te zijn jegens elke natuurlijke of rechtspersoon die is onderworpen aan de controle van het Instituut, conform artikel 16 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

1.11. Prijs

Alle prijzen vermeld in het inschrijvingsformulier worden verplicht uitgedrukt in euro.

Deze opdracht is een opdracht tegen forfaitaire globale prijs.

De opdrachtnemer wordt geacht in zijn prijzen, eenheidsprijzen of forfaitaire prijzen, alle mogelijke kosten die op de gevraagde diensten wegen te hebben begrepen, waarbij die prijzen ook met de toegepaste btw worden vermeld.

1.12. Clausules voor herziening van de opdracht

In de volgende gevallen kan de opdracht worden gewijzigd zonder een nieuwe procedure van opdrachtgunning te moeten organiseren.

Bijkomende leveringen of diensten

Wanneer bijkomende leveringen of diensten nodig zijn geworden en niet tot de initiële opdracht zouden behoren, mag de aanbestedende overheid, zonder een nieuwe gunningsprocedure te organiseren, een of meer wijzigingen aanbrengen in deze opdracht zonder de globale aard ervan te wijzigen, in de volgende gevallen:

- Er breekt een pandemie uit;
- Het (Belgische of Europese) postale regelgevingskader is gewijzigd;
- De structuur van de Belgische postale markt is gewijzigd.

Evenementen die de aanbestedende overheid niet kan voorspellen

De aanbestedende overheid mag, zonder nieuwe gunningsprocedure, een wijziging aanbrengen in deze opdracht, zonder de globale aard ervan te wijzigen wanneer zich onvoorspelbare evenementen voordoen in zijn hoofde op het ogenblik dat dit bestek wordt opgesteld.

Prijsherziening

Voor deze opdracht kan een prijsherziening enkel worden toegepast voor schommelingen in de salarissen en de sociale lasten van de medewerkers van de dienstverlener.

Deze prijsherziening is van toepassing zowel in min als in meer en kan worden toegepast op initiatief van de aanbestedende overheid en van de opdrachtnemer.

In geval van een verzoek om prijsherziening zal dit maar ontvankelijk worden verklaard indien de rechtvaardigingen van het bevoegde paritaire comité van de dienstverlener werden bijgevoegd bij de vraag voor prijsherziening.

Er kan slechts één prijsherziening per jaar worden toegepast bij elke verjaardag van het sluiten van de opdracht.

Voor de berekening van de prijsherziening is de volgende formule van toepassing:

$$P = \frac{P_o \times [(s \times 0,80) + (S \times F)]}{S}$$

De kleine letters verwijzen naar de gegevens die gelden op de datum van toepassing van de prijsherziening.

De hoofdletters verwijzen naar de gegevens die gelden 10 dagen voor de opening van de inschrijvingen.

P = herziene prijs;

P_o = prijs van de offerte;

S en s = loonkosten (inclusief sociale lasten), waarbij S staat voor de kosten op het ogenblik van de toewijzing en s voor de kosten op het ogenblik van de herziening;

F = niet-herzienbaar deel met daarin de vaste lasten en de winsten, vastgesteld op 0,20.

De prijsherziening kan enkel worden toegepast indien de stijging of daling van de prijs toe te passen naar aanleiding van de vraag om prijsherziening ten minste 3% bedraagt ten opzichte van de prijs vermeld in de offerte (voor de eerste prijsherziening) of ten opzichte van de laatst aanvaarde of opgelegde prijs (vanaf de tweede prijsherziening).

1.13. Aansprakelijkheid van de opdrachtnemer

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om de door dit bestek gedekte diensten met de grootste haast en met het grootst mogelijke professionalisme te verrichten.

De opdrachtnemer draagt de volle aansprakelijkheid voor de fouten en nalatigheden die in de verleende diensten voorkomen, wat die norm van professionele kwaliteit betreft, in het bijzonder in de ter uitvoering van de opdracht door hem voorgelegde stukken. Meer bepaald de analyses die hij uitvoert en de conclusies die hij trekt op basis van zijn analyses worden beoogd.

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

1.14. Motieven voor uitsluiting van de inschrijvers

De artikelen 67 tot 70 van de wet van 17 juni 2016 zullen strikt worden toegepast op alle inschrijvers. Bijgevolg zal elke inschrijver die zich in een van de wettelijk verplichte of facultatieve situaties van uitsluiting bevindt, worden uitgesloten.

Door het indienen van zijn offerte, vergezeld van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UAE), verklaart de inschrijver:

- zich niet in een van de in de wet voorziene uitsluitingsgevallen te bevinden.
- hij beantwoordt aan de selectiecriteria die door de aanbestedende overheid voor deze opdracht werden opgesteld.

Voor Belgische inschrijvers zal de aanbestedende overheid de beschikbare attesten zoals vermeld in artikels 68 en 69 zelf opvragen via Telemarc.

Met betrekking tot de verplichte uitsluitingsgronden zoals vermeld in artikel 67 van de wet van 17 juni 2016 wordt aan de Belgische inschrijver gevraagd een uittreksel uit het strafregister volgens het bijzonder model 596.1 – 32: overheidsopdrachten dat maximaal 6 maand oud is op de limietdatum voor ontvangst van de offertes, bij te voegen dat aantoont dat de inschrijver zich niet in één van de vermelde uitsluitingsgronden bevindt.

Omdat de aanbestedende overheid niet in staat is de beschikbare attesten zoals vermeld in artikels 68 en 69 van de wet van 17 juni 2016 zelf op te vragen, wordt aan een buitenlandse inschrijver gevraagd deze bij de offerte te voegen.

Met betrekking tot de verplichte uitsluitingsgronden zoals vermeld in artikel 67 van de wet van 17 juni 2016 wordt aan de buitenlandse inschrijver gevraagd een uittreksel uit het strafregister dat maximaal 6 maanden oud is of geldig is conform de wetgeving van het land van herkomst op de limietdatum voor ontvangst van de offertes, bij te voegen.

Wanneer een document of certificaat niet wordt uitgereikt in het betrokken land of dit niet afdoend voor alle uitsluitingsgronden het nodige bewijs levert, kan ter vervanging een verklaring onder ede toegevoegd worden, of in landen waar dit niet voorzien is, een plechtige verklaring van de betrokkene voor een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie, notaris of bevoegde beroepsorganisatie van het land van herkomst of van het land waar de ondernemer gevestigd is.

1.15. Selectiecriteria

Eerste criterium

De inschrijver dient te beschikken over een voldoende aantal medewerkers die voldoende bekwaam zijn om de opdracht naar behoren uit te voeren.

De inschrijver voegt daartoe bij zijn offerte een lijst van de medewerkers die zullen worden ingezet bij de verwezenlijking van de opdracht. In dat document vermeldt de inschrijver de diploma's die deze medewerkers hebben behaald, alsook hun beroepsbekwaamheid en ervaring.

De inschrijver voor de studie:

- moet over experts beschikken die deskundig zijn op het gebied van kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën:¹
 - ten minste één van deze experts moet een relevante beroepservaring kunnen aantonen van minstens 3 jaar op het gebied van kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën en
 - ten minste één van deze experts moet een relevante beroepservaring kunnen aantonen van minstens 5 jaar op het gebied van kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.
- moet over experts beschikken die deskundig zijn op het gebied van kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën:
 - ten minste één van deze experts moet een relevante beroepservaring kunnen aantonen van minstens 3 jaar op het gebied van kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën en
 - ten minste één van deze experts moet een relevante beroepservaring kunnen aantonen van minstens 5 jaar op het gebied van kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.

Tweede criterium

De inschrijver voor de studie:

- moet ten minste over één referentie beschikken voor uitgevoerde diensten die gedurende de voorbije drie jaar werden verwezenlijkt op het vlak van kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.
- moet ten minste over één referentie beschikken voor uitgevoerde diensten die gedurende de voorbije drie jaar werden verwezenlijkt op het vlak van kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.

De inschrijver voegt bij zijn offerte een lijst van de belangrijkste relevante verwezenlijkingen die werden gedaan gedurende de voorbije 5 kalenderjaren, met vermelding van het bedrag, de

¹ Netwerkindustrieën zijn economische sectoren waarvan de activiteit bestaat uit het verplaatsen van personen, goederen of informatie over een fysiek netwerk. Centraal in deze activiteiten staat het netwerk zelf, en dat kan een transportnetwerk (wegen, spoorwegen enz.) zijn, een informatienetwerk (post, telefoon) of een netwerk van openbaar nut (elektriciteit, gas, water).

gebruikte methodologie, de betrokken medewerkers, de datum en de betrokken openbare of particuliere afnemers. De diensten worden aangetoond door attesten die de bevoegde autoriteit afgeeft of medeondertekent of in het geval van diensten voor een particuliere afnemer, door een attest van de afnemer of, bij ontstentenis, eenvoudigweg door een verklaring van de dienstverlener. Er wordt voor dit criterium een maximum van 10 verwezenlijkingen gehanteerd.

Hierbij zal de inschrijver verklaren dat hij gedurende het voorbije jaar geen dergelijke diensten heeft verricht voor rekening van een postoperator die door het BIPT wordt gereguleerd.

1.16. Gunningscriteria

Conform artikel 81 van de wet van 17 juni 2016 kiest de aanbestedende overheid om zich te baseren op het bepalen van de economisch meest voordelige offerte op basis van de beste kwaliteit-prijsverhouding die wordt beoordeeld op basis van de prijs of de kosten alsook de criteria die kwalitatieve, milieu- en/of sociale aspecten omvatten in verband met het voorwerp van de overheidsopdracht in kwestie.

Lijst van de gunningscriteria

De volgende gunningscriteria werden gekozen voor deze opdracht:

1. Tariefcriterium: totaalprijs van de opdracht (60%)
2. Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%)
3. Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%)

De evaluatie van deze gunningscriteria gebeurt als hieronder gepreciseerd.

Tariefcriterium (60%)

Het tariefcriterium zal geëvalueerd worden op basis van de globale forfaitaire prijs voor de verwezenlijking van de opdracht (zie hoofdstuk 3 'Beschrijving van de opdracht').

De inschrijver dient het inschrijvingsformulier aan te vullen met de gevraagde prijs voor elk deel vermeld in de technische voorschriften.

De inschrijver die de laagste globale forfaitaire prijs indient, krijgt 60 punten. Het aantal punten dat door de andere inschrijvers wordt behaald, wordt berekend op basis van de volgende formule:

$$\text{Punten} = 60 - \left(60 \times \frac{P_x - P_l}{P_l}\right)$$

waarbij:

- P de prijs is die overeenstemt met de som van de globale forfaitaire prijs van de offerte voor de verwezenlijking van de opdracht;
- P_x staat voor de prijs van de bestudeerde inschrijver;
- P_l staat voor de prijs die wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs.

Wanneer het aantal punten negatief is, krijgt de inschrijver nul punten.

Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%)

De selectiecriteria beogen uitdrukkelijk ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën. Als een inschrijver relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën kan aantonen dan krijgt hij hiervoor extra punten toegekend.

De inschrijver met het hoogste aantal verwezenlijkingen ter zake krijgt 20 punten. Er wordt voor dit criterium een maximum van 10 verwezenlijkingen gehanteerd. Het aantal punten dat door de andere inschrijvers wordt behaald, wordt berekend op basis van de volgende formule:

$$\text{Punten} = 20 - (20 \times \frac{N_1 - N_x}{N_1})$$

waarbij:

- N staat voor het aantal verwezenlijkingen m.b.t. relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën;
- N_x staat voor het aantal verwezenlijkingen van de onderzochte inschrijver m.b.t. relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën;
- N_i staat voor het aantal verwezenlijkingen van de inschrijver met de meeste verwezenlijkingen inzake relevante ervaring m.b.t. kwalitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.

Wanneer het aantal punten negatief is, krijgt de inschrijver nul punten.

Daartoe dient de inschrijver in zijn offerte zijn ervaring te specificeren door de referenties op te lijsten (datum, opdrachtgever en beschrijving van de opdracht, eventueel certificaten inzake goede afloop) van gelijkaardige opdrachten die hij heeft uitgevoerd. De inschrijver voegt bij zijn offerte een lijst van de belangrijkste verwezenlijkingen, met vermelding van het bedrag en de datum en de betrokken openbare of particuliere afnemers. De diensten worden aangetoond door attesten die de bevoegde autoriteit heeft afgegeven of medeondertekend of in het geval van diensten bestemd voor een particuliere afnemer, door een attest van de afnemer of, bij ontstentenis, door een eenvoudige verklaring van de dienstverlener.

Kwalitatief criterium: relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën (20%)

De selectiecriteria beogen uitdrukkelijk ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën. Als een inschrijver relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën kan aantonen dan krijgt hij hiervoor extra punten toegekend.

De inschrijver met het hoogste aantal verwezenlijkingen ter zake krijgt 20 punten. Er wordt voor dit criterium een maximum van 10 verwezenlijkingen gehanteerd. Het aantal punten dat door de andere inschrijvers wordt behaald, wordt berekend op basis van de volgende formule:

$$\text{Punten} = 20 - (20 \times \frac{N_1 - N_x}{N_1})$$

waarbij:

- N staat voor het aantal verwezenlijkingen m.b.t. relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën;
- N_x staat voor het aantal verwezenlijkingen van de onderzochte inschrijver m.b.t. relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën;
- N_i staat voor het aantal verwezenlijkingen van de inschrijver met de meeste verwezenlijkingen inzake relevante ervaring m.b.t. kwantitatieve consumentenstudies in netwerkindustrieën.

Wanneer het aantal punten negatief is, krijgt de inschrijver nul punten.

Daartoe dient de inschrijver in zijn offerte zijn ervaring te specificeren door de referenties op te lijsten (datum, opdrachtgever en beschrijving van de opdracht, eventueel certificaten inzake goede afloop) van gelijkaardige opdrachten die hij heeft uitgevoerd. De inschrijver voegt bij zijn offerte een lijst van de belangrijkste verwezenlijkingen, met vermelding van het bedrag en de datum en de betrokken openbare of particuliere afnemers. De diensten worden aangetoond door attesten die de bevoegde autoriteit heeft afgegeven of medeondertekend of in het geval van

diensten bestemd voor een particuliere afnemer, door een attest van de afnemer of, bij ontstentenis, door een eenvoudige verklaring van de dienstverlener.

Eindscore

De scores van de verschillende gunningscriteria zullen worden opgeteld om de eindscore te bepalen.

De opdracht zal worden toegewezen aan de inschrijver die de hoogste eindscore behaalt nadat de aanbestedende overheid ten aanzien van deze inschrijver de juistheid van de impliciete verklaring op erewoord zal hebben gecontroleerd en op voorwaarde dat uit de controle is gebleken dat de impliciete verklaring op erewoord overeenstemt met de werkelijkheid.

1.17. Gunning van de opdracht

Nadat de offertes zijn gecontroleerd op regelmatigheid en afgetoetst tegenover de selectiecriteria en de gunningscriteria beschreven in dit bestek, zal de aanbestedende overheid de opdracht gunnen aan de economisch meest voordelige offerte, na toepassing van de onderhandelingsmechanismen indien dat is toegestaan volgens de gekozen procedure en in voorkomend geval.

1.18. Borgtocht

De artikelen 25 tot 33 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten zijn strikt van toepassing voor de borgtochtstelling van deze opdracht.

Om praktische redenen wordt aangeraden de borgstelling uit te voeren via de Deposito- en Consignatiekas uitsluitend door gebruik te maken van de online toepassing E-DEPO, voor meer informatie www.depositokas.be;

1.19. Oplevering van de verstrekte leveringen/uitgevoerde diensten

De diensten zullen tijdens hun uitvoering nauwlettend worden gevolgd door een vertegenwoordiger van de aanbestedende overheid. De identiteit van die afgevaardigde zal aan de opdrachtnemer worden meegedeeld op het ogenblik dat met de uitvoering van de opdracht zal worden gestart.

Er zal een proces-verbaal van sluiting van de opdracht worden opgesteld wanneer alle leveringen en alle diensten vereist in dit bestek zijn volbracht.

De slotfacturering kan nooit plaatsvinden voordat de aanbestedende overheid dit proces-verbaal van sluiting heeft genotificeerd.

1.20. Uitvoering van de prestaties

De service moet worden uitgevoerd conform de planning weergegeven in het technische gedeelte van het bestek vanaf de datum die volgt op de dag waarop de opdrachtnemer de kennisgeving van de gunning van de opdracht heeft ontvangen totdat het BIPT meent dat de opdracht volledig is uitgevoerd.

De inschrijver verbindt er zich toe, tot de volledige uitvoering van de opdracht, de 8 basisconventies van de IAO in acht te nemen, in het bijzonder:

1. het verbod op dwangarbeid (conventie nr. 29 betreffende dwangarbeid of verplichte arbeid, 1930, en conventie nr. 105 over de afschaffing van dwangarbeid, 1957);
2. het recht op syndicale vrijheid (conventie nr. 87 betreffende syndicale vrijheid en de bescherming van het syndicaal recht, 1948);

3. het recht op organisatie en collectieve onderhandelingen (conventie nr. 98 betreffende het recht op organisatie en collectieve onderhandelingen, 1949);
4. het verbod op alle vormen van discriminatie inzake werk en beloning (conventie nr. 100 betreffende gelijke beloning, 1951 en nr. 111 betreffende discriminatie (tewerkstelling en beroep), 1958);
5. De minimumleeftijd die vastgesteld is voor kinderarbeid (conventie nr. 138 over de minimumleeftijd, 1973), alsook het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (conventie nr. 182 over de ergste vormen van kinderarbeid, 1999).

Krachtens artikel 44, § 1, 1°, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 zal de niet-naleving van deze verbintenis worden beschouwd als een niet-uitvoering van de opdracht volgens de voorschriften die zijn vastgelegd in de opdrachtdocumenten, hetgeen aanleiding zal geven tot de ingebrekestelling van de opdrachtnemer, en zal krachtens artikel 47, § 2, 1°, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 aanleiding kunnen geven tot de toepassing van de maatregelen van ambtswege, met name tot de eenzijdige verbreking van de opdracht.

Voor het overige is het koninklijk besluit van 14 januari 2013 strikt van toepassing.

1.21. Plaatsen waar de prestaties moeten worden verstrekt en formaliteiten

Plaatsen waar de service moet worden verstrekt

De service zal worden uitgevoerd op het volgende adres:

- in de kantoren van de opdrachtnemer;
- op locatie wanneer dit nodig is in het kader van face-to-face interviews of focusgroepen;
- in de kantoren van het BIPT - Ellipse Building, Koning Albert II-laan 32 bus 10 te 1000 Brussel.

Evaluatie van de verstrekte service

Indien tijdens de verstrekking van de service anomalieën worden vastgesteld, dient dit onmiddellijk aan de opdrachtnemer te worden gemeld via een e-mail of elk ander communicatiemiddel.

De opdrachtnemer is verplicht om de op niet-conforme wijze verstrekte service opnieuw te beginnen zonder dat dat als een wijziging van de opdracht kan worden beschouwd.

1.22. Facturering en betaling

De opdrachtnemer kan twee tussentijdse facturen (voor fasen 4 en 10; zie sectie 3.6), elk voor 25% van de totaalprijs, opsturen naar het volgende adres:

BIPT
Ter attentie van Bernardo Herman
Ellipsgebouw C,
Koning Albert II-laan 32 bus 10
1000 Brussel
BTW nummer BE-0243405860

Na uitvoering van de volledige opdracht en ontvangst van het proces-verbaal van sluiting, stuurt de opdrachtnemer het factuur met eindsaldo op naar het volgende adres:

BIPT
Ter attentie van Bernardo Herman
Ellipsgebouw C,
Koning Albert II-laan 32 bus 10
1000 Brussel
BTW nummer BE-0243405860

Elektronische facturatie

Conform het Koninklijk Besluit van 9 maart 2022 (BS 31 maart 2022) is de opdrachtnemer verplicht om te werken via e-facturatie (zie hiervoor Europese normering EN16931-1:2017 en CEN/TS 16931-2:2017) wat betreft overheidsopdrachten en concessieovereenkomsten met een geraamde waarde gelijk aan of hoger dan € 3.000 exclusief btw.

Alle facturen moeten ingediend worden via het systeem van e-facturatie of e-invoicing.

Dit wil zeggen een elektronische factuur in een gestructureerd XML-formaat, die ingediend wordt via het Europese afsprakenkader Peppol. Dit kan o.a. via het Mercurius platform.

Facturen die ingediend worden in een ander formaat of op een andere manier, worden NIET aanvaard.

Enkel een behoorlijk uitgevoerde service mag worden gefactureerd.

De aanbestedende overheid beschikt over een onderzoekstermijn van dertig dagen vanaf de datum van beëindiging van de diensten, vastgesteld overeenkomstig de nadere regels vastgesteld in de opdrachtdocumenten, om over te gaan tot de formaliteiten van keuring en om het resultaat daarvan te melden aan de opdrachtnemer.

Het verschuldigde bedrag moet aan de opdrachtnemer worden betaald binnen een betalingstermijn van dertig dagen die ingaat na het verstrijken van de onderzoekstermijn of op de dag die volgt op de laatste dag van de onderzoekstermijn indien deze termijn korter is dan 30 dagen. Wanneer de opdrachtdocumenten niet in een afzonderlijke schuldvordering voorzien, geldt de factuur als schuldvordering.

De factuur dient te worden opgesteld in euro.

1.23. Bijzondere verbintenissen voor de opdrachtnemer

Alle resultaten en rapporten die de opdrachtnemer opstelt ter uitvoering van deze opdracht, zijn eigendom van de aanbestedende overheid en kunnen slechts met schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid bekendgemaakt of aan derden meegedeeld worden.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om, tenzij bij overmacht, de opdracht te laten uitvoeren door de in de offerte opgegeven personen. De vermelde personen of hun vervangers worden allen geacht effectief deel te nemen aan de uitvoering van de opdracht. De vervangers moeten worden erkend door de aanbestedende overheid.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om de leden van het voorgestelde analyseteam tijdens de uitvoering van de opdracht niet te vervangen, behalve in geval van overmacht (ziekte, ontslag en andere). In dat geval moeten de teamleden met de goedkeuring van de projectverantwoordelijken van het BIPT worden vervangen door personen die over dezelfde ervaring en dezelfde kennis van de materie beschikken, wat echter niet kan leiden tot een verlenging van de duur van de opdracht noch van de antwoordtijd van de opdrachtnemer.

1.24. Intellectuele-eigendomsrechten

Elke vergoeding voor de overdracht of concessie van intellectuele rechten op de resultaten van de opdracht die de inschrijver voornemens is te vragen, moet in de offerteprijs begrepen zijn. Het gebruik van de resultaten van de opdracht mag geen aanleiding geven tot periodieke betalingen.

In de offerte moet de inschrijver vermelden op welke producten en/of methodes de intellectuele rechten rusten, alsook of dergelijke rechten beperkingen kunnen rechtvaardigen op het gebruik van de resultaten van de opdracht (in het bijzonder de opgemaakte documenten en de aangeleerde methode).

Tenzij anders wordt bepaald in de prijsofferte zijn de artikelen 19 tot 23 van het voormelde koninklijk besluit van 14 januari 2013 strikt van toepassing. In dat geval wordt aan de aanbesteder gratis een exploitatielicentie verleend voor de volledige duur van de betreffende intellectuele rechten en voor de hele wereld. De exploitatiewijzen bedoeld in artikel 19, § 1,

vijfde lid, omvatten alle bestaande exploitatiewijzen, met inbegrip van maar niet beperkt tot, het recht op reproductie (in een onbeperkt aantal exemplaren, op om het even welke drager), vertaling (in alle talen), aanpassing, wijziging, gebruik (secundair en afgeleid), verdeling, uitlenen, verhuren en bekendmaken bij het publiek via elke communicatietechniek, waaronder communicatie van via kabel, satelliet, radiogolven, internet en computernetwerken, deels of in hun geheel, in gelijk welke vorm en voor gelijk welk doeleinde.

1.25. Vertrouwelijkheid

De opdrachtnemer en zijn medewerkers zijn gebonden door discretieplicht met betrekking tot de informatie waar ze kennis van hebben tijdens de uitvoering van deze opdracht. Die informatie kan in geen geval zonder schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid meegedeeld worden aan derden. De opdrachtnemer mag deze opdracht wel opgeven als referentie.

Bovendien, en onverminderd de andere verplichtingen die de opdrachtnemer wettelijk ten laste worden gelegd, wordt eraan herinnerd dat krachtens artikel 17, § 2, vierde lid, van de wet van 17 januari 2003 betreffende het statuut van het BIPT, "de experts moeten zich houden aan het beroepsgeheim tijdens en na het einde van hun opdracht. Zij mogen geen vertrouwelijke informatie waarvan ze kennis hebben in het kader van de uitoefening van hun opdracht mededelen aan derden, behalve in de wettelijk vastgelegde uitzonderingen. Niet-naleving van die verplichting leidt tot de onmiddellijke stopzetting van de opdracht".

Bijgevolg is het de plicht van de opdrachtnemer om systematisch de vertrouwelijkheid te verifiëren van de informatie die in het kader van de uitvoering van zijn opdrachten ontvangen wordt, en om schriftelijke bewijzen van die verificatie aan het BIPT door te sturen.

Hiervoor houdt de opdrachtnemer rekening met de verplichtingen van het BIPT, met name krachtens de wet van 17 januari betreffende het statuut van het BIPT, de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur en de wet van 4 mei 2016 inzake het hergebruik van overheidsinformatie.

Bijgevolg vraagt de opdrachtnemer systematisch, wanneer hij vertrouwelijke informatie van een derde ontvangt in het kader van de uitvoering van zijn opdrachten, een niet-vertrouwelijke versie ervan die hij bij ontvangst meteen doorstuurt naar het BIPT.

Wanneer het voorwerp van de opdracht het opstellen van een document betreft dat gepubliceerd wordt, ongeacht het moment van die publicatie, geheel of gedeeltelijk, ongeacht de vorm en het middel (al dan niet elektronisch), zal de opdrachtnemer een niet-vertrouwelijke versie van dat document gelijktijdig met de definitieve vertrouwelijke versie doorsturen. De definitieve versie bevat een duidelijke en gedetailleerde markering van de vertrouwelijke delen (bijvoorbeeld met behulp van kleuraanduidingen of het plaatsen tussen vierkante haakjes) die ofwel weggelaten, ofwel vervangen worden door een "Niet-vertrouwelijke inhoud".

Voor de doeleinden van deze clause, dient er overeengekomen te worden dat er onder "Niet-vertrouwelijke inhoud" elke samengevatte, aangepaste, geaggregeerde of op een andere manier veralgemeende versie wordt verstaan van een vertrouwelijke inhoud die het mogelijk maakt om de vertrouwelijke elementen van die inhoud weg te laten zonder minder nuttig te zijn voor het algemene begrip (zij het minder gedetailleerd) van het document in zijn geheel.

1.26. Bescherming van persoonsgegevens

De termen "persoonsgegevens", "verwerking", "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" alsook alle andere termen in deze clause die gedefinieerd worden in artikel 4 van de Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (algemene verordening gegevensbescherming) (hierna "AVG") dragen de betekenis die is uiteengezet in die verordening.

Zowel de aanbestedende overheid als de opdrachtnemer dient zich steeds te schikken naar de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming inclusief en onverminderd de algemene verordening gegevensbescherming.

Indien de opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de aanbestedende overheid in het kader van deze opdracht, dient de opdrachtnemer zich te schikken naar de verplichtingen van deze clause. Voor dergelijke verwerking zal de aanbestedende overheid worden gekwalificeerd als verwerkingsverantwoordelijke en de opdrachtnemer als verwerker in de zin van de algemene verordening gegevensbescherming. De aanbestedende overheid en de opdrachtnemer sluiten een verwerkersovereenkomst af in de zin van artikel 28.3 AVG.

De aanbestedende overheid kiest de aard en doeleinden van en de manier waarop de persoonsgegevens worden verwerkt door de opdrachtnemer, alsook het type van persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen. De Partijen erkennen dat het verwerken van persoonsgegevens volgens deze opdracht betrekking heeft op de selectie van de (kandidaat-)deelnemers en contacten met de (kandidaat-)deelnemers om statistische representativiteit en spreiding te kunnen garanderen. Voorbeelden van zulke gegevens: inkomensklasse, leeftijd, geslacht, regio,...

In verband met de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze overeenkomst gaat de opdrachtnemer akkoord met het volgende:

- a) de opdrachtnemer zal enkel persoonsgegevens verwerken zoals is toegestaan volgens deze opdracht en enkel conform de schriftelijke instructies van de aanbestedende overheid.

Als de opdrachtnemer verplicht is om persoonsgegevens te verwerken krachtens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, zal hij de aanbestedende overheid inlichten over die wettelijke vereiste alvorens de gegevens te verwerken tenzij de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming dergelijke mededelingen verbiedt wegens belangrijke motieven van openbaar belang.

- b) de opdrachtnemer zal inzage in en gebruik van persoonsgegevens beperken tot deze personeelsleden die nodig zijn om te beantwoorden aan zijn verplichtingen krachtens deze opdracht, aan de toepasselijke wet, of zoals aangegeven door de aanbestedende overheid. De opdrachtnemer zal garanderen dat de personen die gemachtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken, zichzelf hebben verbonden tot geheimhoudingsverplichtingen die niet minder bezwarend zijn dan deze uiteengezet in artikel 1.25 van dit lastenboek.
- c) de opdrachtnemer zal de gepaste technische en organisatorische maatregelen aannemen, invoeren en handhaven die verband houden met de risico's die inherent zijn aan de verwerking en de aard van de persoonsgegevens om onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, niet-toegestane bekendmaking van of inzage in persoonsgegevens te vermijden.
- d) de opdrachtnemer zal niets van de persoonsgegevens doorsturen naar een derde land buiten de Europese Economische Ruimte of een internationale organisatie behalve wanneer dat toegestaan is onder de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en hij zal in elk geval:
 - i) de voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid verkrijgen alvorens een dergelijke overdracht uit te voeren;
 - ii) te allen tijde de instructies van de aanbestedende overheid in verband met een dergelijke overdracht naleven; en
 - iii) alle wettelijke beschermingsmaatregelen invoeren die de aanbestedende overheid heeft opgedragen.
- e) de opdrachtnemer zal geen andere verwerker inschakelen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid. Als de opdrachtnemer een andere verwerker inschakelt voor specifieke verwerkingsactiviteiten ten behoeve van de aanbestedende overheid, zal de opdrachtnemer garanderen dat deze verwerker beantwoordt aan de verplichtingen van deze clause. De opdrachtnemer zal verantwoordelijk blijven ten aanzien van de aanbestedende overheid voor de uitvoering van de verplichtingen van een dergelijke verwerker.

- f) de opdrachtnemer zal, tenzij en in de mate waarin dat verboden is door de toepasselijke wetgeving, de aanbestedende overheid zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte brengen wanneer hij zich bewust wordt van enige overtreding van deze clausule of enige toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving, en in geen geval later dan vierentwintig (24) uur nadat een dergelijke gebeurtenis zich heeft voorgedaan.

De opdrachtnemer zal alle noodzakelijke stappen ondernemen om dit te onderzoeken en te voorkomen dat ze zich herhaalt.

De aanbestedende overheid zal, naar eigen goeddunken, bepalen (in overeenstemming met toepasselijke gegevensbeschermingswetten) of en wanneer betrokkenen of gegevensbeschermingsoverheden op de hoogte te brengen van een overtreding.

In een dergelijk geval mag de aanbestedende overheid, onverminderd zijn andere rechten en remedies, onmiddellijk de overdracht van enige persoonsgegevens aan de opdrachtnemer stopzetten en eisen van de opdrachtnemer om onmiddellijk alle persoonsgegevens terug te bezorgen aan de aanbestedende overheid.

- g) Indien de opdrachtnemer zijn verplichtingen onder deze clausule of enige toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming niet nakomt, zal de opdrachtnemer aansprakelijk zijn ten aanzien van de aanbestedende overheid (en de aanbestedende overheid vergoeden) voor alle kosten, uitgaven en schade die voortvloeien uit een dergelijke inbreuk.
- h) de opdrachtnemer zal de aanbestedende overheid prompt op de hoogte brengen van:
- i) elk wettelijk bindend verzoek om persoonsgegevens bekend te maken vanwege een gegevensbeschermingsoverheid, tenzij verboden bij wet; of
 - ii) elk verzoek rechtstreeks ontvangen van een betrokkene inzake de verwerking van persoonsgegevens, zonder een dergelijk verzoek te beantwoorden (tenzij de aanbestedende overheid hier schriftelijk mee heeft ingestemd).
- i) de opdrachtnemer zal alle informatie ter beschikking stellen van de aanbestedende overheid en zal alle hulp verstrekken die nodig is in het kader van:
- i) de aanbestedende overheid in staat stellen om zich te schikken naar de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming (inclusief de aanbestedende overheid in staat stellen om dit aan te tonen).

Dat omvat zonder beperking de aanbestedende overheid bijstaan bij:

- de tenuitvoerbrenging van gepaste technische en organisatorische maatregelen om te beantwoorden aan de verplichting van de aanbestedende overheid om verzoeken van betrokkenen in te willigen die hun rechten wensen uit te voeren krachtens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming; en
 - de beoordeling en tenuitvoerbrenging van gepaste technische en organisatorische maatregelen om een gepast veiligheidsniveau te garanderen in het licht van de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens inhouden zoals vereist onder de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming;
- ii) de aanbestedende overheid bijstaan bij het beoordelen van enige impact van gegevensbescherming en/of enige gelijkaardige gegevensbeschermingsanalyse;
 - iii) audits, waaronder inspecties door de aanbestedende overheid (of door een derde partij die is gemachtigd door de aanbestedende overheid) om na te gaan of de opdrachtnemer zijn verplichtingen krachtens deze Clausule en de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving nakomt.

Bij verstrijking of beëindiging van deze opdracht zal de opdrachtnemer, naar goeddunken van de aanbestedende overheid, alle persoonsgegevens die hij heeft ontvangen in het kader van deze opdracht onmiddellijk wissen of terugbezorgen aan de aanbestedende overheid en alle bestaande kopieën van dergelijke persoonsgegevens wissen op zijn eigen kosten, tenzij de toepasselijke wetgeving eist dat dergelijke persoonsgegevens worden bewaard.

1.27. Taalgebruik

De werktal tijdens de contacten en vergaderingen tussen het BIPT en de opdrachtnemer kan Nederlands, Frans of Engels zijn.

De op te leveren stukken mogen worden opgesteld in het Nederlands, in het Frans of in het Engels.

1.28. Geschillen

Deze opdracht wordt geregeld door het Belgische 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 direct of indirect het gevolg is van de activiteiten die nodig zijn voor de uitvoering van deze opdracht. De opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende overheid tegen elke vordering van schadevergoeding door derden in dit verband.

2. Inschrijvingsformulier

Bestek nr. 2025/POST/CONS/01

De firma

(volledige benaming)

met als **adres**:

(straat)
(postnummer en gemeente)
(land)

ingeschreven bij de Kruispuntbank van de Ondernemingen onder nummer

--

en waarvoor **mijnheer/mevrouw (*)**

(naam)
(functie)

gedomicilieerd op het adres:

(straat)
(postnummer en gemeente)
(land)

die als **inschrijver of gevolmachtigde optreedt en hieronder ondertekent, verbindt zich tot de uitvoering, overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen van dit bestek, van de hiervoor omschreven dienst vormende het ENIGE PERCEEL van dit document, tegen de volgende prijzen:**

Globale forfaitaire prijs

[in letters en in cijfers in EURO]

Waarvoor het volgende btw-percentage moet worden toegepast:

[in letters en in cijfers]

de btw bedraagt dus:

[in letters en in cijfers in EURO]

wat een globale forfaitaire prijs, inclusief btw, geeft van:

[in letters en in cijfers in EURO]

Er wordt duidelijk vermeld in de offerte welke informatie vertrouwelijk is en/of betrekking heeft op technische of commerciële geheimen.

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

op **rekeningnummer:**

IBAN

BIC

Voor de interpretatie van de opdracht, werd de taal

Frans/Nederlands (*)

 gekozen.

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

	(straat)
	(postnummer en gemeente)
	(nr. van ☎ en fax)
	(e-mail)

Opgemaakt te

op datum:

De inschrijver of gemachtigde:

(naam)
(functie)
(handtekening)

GOEDGEKEURD,

(identiteit en titel van de persoon die bevoegd is om de offerte goed te keuren)

**DOCUMENTEN DIE VERPLICHT BIJ DE OFFERTE DIENEN TE WORDEN
GEVOEGD:**

**Alle documenten en inlichtingen gevraagd in het raam van de selectiecriteria en van de
gunningscriteria**

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

3. Beschrijving van de opdracht

3.1. Algemene beschrijving

De derde Europese postrichtlijn (2008/6/EG) geeft de regels weer die EU-landen hebben moeten invoeren om de interne markt voor postdiensten in de EU te voltooien. Artikel 5 van deze postrichtlijn stipuleert dat de universele dienstverlening evolueert "*overeenkomstig de technische, economische en sociale ontwikkelingen en de behoeften van gebruikers*".

Het BIPT evalueert deze behoeften van gebruikers op regelmatige basis via consumentenstudies. In haar laatste studie² voorzag het BIPT een geïntegreerde mixed-method aanpak van de kwalitatieve en kwantitatieve gedeeltes van de studie om zo tot een optimaal totaalbeeld inzake consumentenperspectieven te komen. Dit totaalbeeld diende het BIPT in staat te stellen om eventuele gewijzigde behoeften van gebruikers en bepaalde trends vanuit consumenten-perspectief in kaart te brengen.

Voor de huidige studie heeft het BIPT een soortgelijke aanpak voor ogen, met enkele aangepaste retouches op basis van recente marktontwikkelingen (bijkomende focus op kwetsbare gebruikers, bijkomende focus op duurzaamheid...).

3.2. Doelstelling van de studie

Het BIPT zal een sequential exploratory strategy toepassen, waarbij de resultaten van de kwalitatieve studie als instrument gebruikt worden bij het bepalen van de exacte vraagstellingen voor de kwantitatieve studie, die tot doel heeft de analyse van de kwalitatieve studie te kwantificeren.

Naast de aangeduide aanbieder van de universele dienst (bpost) worden ook alternatieve postale aanbieders³ (en de daarbij horende postale diensten) opgenomen in de studie.

De huidige studie beantwoordt de volgende onderzoeksvragen:

- 1) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de universele postdienst?
- 2) Wat is de waarde van de onderdelen van de universele postdienst voor de verschillende types gebruikers van de universele postdienst (inclusief kwetsbare gebruikers)?
- 3) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de persbedeling?
- 4) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de informatievoorziening vanuit de postale en e-retail sector (inzake de marktspelers, de tarieven en de producteigenschappen)?
- 5) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot het postale aspect van e-commerce, zowel nationaal als intra-Europees en naar/vanuit derde landen?
- 6) Wat zijn de behoeften van postale gebruikers met betrekking tot de leveringsopties van hun postale zendingen?
- 7) Wat is het hedendaagse gebruik van postale producten bij de eindgebruikers?
- 8) Zijn er eventuele trends in het gebruik van postale producten en diensten?
- 9) Wat zijn de belangrijkste determinanten van een wijziging in het gebruik van postale producten en diensten?

² BIPT-Mededeling van 23 februari 2021 met betrekking tot de Belgische postale eindgebruiker.

³ Een aanbieder van één of meerdere postdiensten, zoals wordt gespecificeerd in artikel 2 van de wet van 26 januari 2018 betreffende de postdiensten.

- 10) Wat zijn de ervaringen, percepties en verwachtingen van postale gebruikers met betrekking tot (het gebruik van) postale producten en het postale netwerk?
- 11) Wat zijn de perspectieven met betrekking tot substitutiemogelijkheden voor postale producten en diensten en in welke mate maken postale eindgebruikers hier gebruik van?
- 12) Wat is de populariteit van de grote postale operatoren bij de postale eindgebruiker en wat is hierbij hun merkentrouw?
- 13) Welke impact hebben potentiële wijzigingen van de universele postdienst, gebaseerd op de presentatie (zie infra.), op de residentiële en professionele gebruikers van deze universele postdienst?
- 14) Welke rol spelen sociale en ecologische duurzaamheid bij de postale eindgebruiker?
- 15) Zijn er voldoende voorzieningen om aan de behoeften van kwetsbare gebruikers te (blijven) voldoen?

3.3. Inhoud voor het veldwerk van het kwalitatief luik

Teneinde het BIPT een antwoord te helpen bekomen van de bovenstaande onderzoeksvragen dient de aangewezen inschrijver in eerste instantie kwalitatief veldonderzoek te verrichten naar consumentenperspectieven binnen de Belgische postale markt.

- a. Het veldwerk wordt verricht in het Frans en/of het Nederlands, afhankelijk van het gewest en de taal van de respondenten.⁴
- b. Het team dat het veldwerk uitvoert wordt ten allen tijde bijgestaan door de experts zoals bepaald in het eerste criterium die verwijst naar de technische bekwaamheid van de inschrijver (zie hiervoor ook punt 1.15 van dit document).
- c. Het kwalitatief veldonderzoek dient te bestaan uit twee delen. Voor het eerste deel worden er minstens 10 focusgroepen georganiseerd bestaande uit maximaal 8 residentiële postale gebruikers waarbij een totaal van minstens 80 unieke residentiële postale gebruikers bevestigd worden en waarbij zeker 2 focusgroepen per gewest en 2 focusgroepen in een gebied met een lage bevolkingsdichtheid plaatsvinden. Het BIPT voorziet de mogelijkheid om de focusgroepen bij te wonen.
- d. De focusgroepen zullen een informatieve presentatie (bestaande uit een inleiding, statistieken, uitdagingen en mogelijke toekomstige scenario's) krijgen vooraleer ze de groepsdiscussie starten. Dit biedt de respondenten de kans om geïnformeerde meningen te delen. Deze presentatie wordt in samenspraak met het BIPT opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan het BIPT.
- e. Alle elementen van het veldwerk, met inbegrip van de keuze voor wat betreft geografische en demografische keuzes, de vragen(lijsten), de scenario's, alsook andere middelen die nodig zouden blijken teneinde het veldwerk correct te verrichten, worden opgesteld door de kandidaat-inschrijver en vooraf ter goedkeuring aan het BIPT voorgelegd.
- f. Voor het tweede deel van dit kwalitatief onderzoek worden tevens diepte-interviews afgenomen bij 20 kwetsbare residentiële gebruikers en 20 (kleine, grote en middelgrote) ondernemingen, waarvan minstens 5 e-retailers. De vragen voor de interviews worden opgesteld door de kandidaat-inschrijver en voorafgaandelijk ter goedkeuring aan het BIPT voorgelegd. Voor wat de keuze van de ondernemingen betreft, wordt dit ook voorafgaandelijk ter goedkeuring aan het BIPT voorgelegd.

⁴ Indien taal een determinant is om gebruikers als kwetsbaar in aanmerking te nemen, kan hiervan afgeweken worden, enkel voor deze kwetsbare gebruikers.

g. De ruwe data (met inbegrip van kopies van audio-opnames van het veldwerk, kopies van handleidingen voor groepsdiscussies, kopies van notities met de antwoorden en conclusies van de groepsdiscussies) worden ter beschikking van het BIPT gesteld voor intern gebruik.

In het algemeen geeft de aangewezen inschrijver de nodige aandacht aan de socio-economische, demografische en geografische spreiding van de respondenten, kwetsbare gebruikers (visuele beperkingen, ouderdom, andere lichamelijke beperkingen, wonend in zeer rurale gebieden, digibeten, sociaaleconomisch, enzovoort), e-substitutie (met inbegrip van e-mails en elektronische aangetekende zendingen) en postale trends (met inbegrip van de stijging van het aantal postpakketten, gedreven door de opkomst van e-commerce).

Deze opgesomde punten zijn niet limitatief, worden uitgewerkt en gemotiveerd in de offerte en kunnen desgevallend in overleg met het BIPT verder aangevuld worden.

3.4. Inhoud voor het veldwerk van het kwantitatief luik

Teneinde het BIPT een beeld te helpen scheppen van de in punt 2 beschreven aspecten dient de aangewezen inschrijver, op basis van de resultaten van het kwalitatief luik, kwantitatief veldonderzoek te verrichten naar consumentenperspectieven binnen de Belgische postale markt.

Meer in het bijzonder wenst het BIPT de voorkeuren en de behoeften (gemeten op basis van betalingsbereidheid: willingness-to-pay of willingness-to-accept) van de gebruikers van de universele postdienst te kennen wat de volgende punten betreft:

- de verzendingstermijnen (bijv. D+1 gecombineerd met D+2 en D+3; D+1 gecombineerd met D+3; D+1 lokaal gecombineerd D+3 nationaal);
- de betrouwbaarheid van de verzendingstermijnen (bijv. 90%, 95% of 99% binnen het beloofde verzendingstermijn);
- het percentage verloren postzendingen (bijv. 0%, 5%, 10%);
- de plaats van afgifte (bijv. thuislevering bij aanwezigheid, thuislevering bij afwezigheid, bij de burens, postkantoor, postpunt of postal locker);
- De communicatiekanalen (bijv. bij afwezigheid ontvanger, via de applicatie, via een email);
- het aantal distributies per week (bijv. 5 dagen per week, alternerend 2 en 3 dagen per week) en de locaties hiertoe;
- het aantal lichteningen per week, tijdstip en de locaties hiertoe;
- het moment en het laatste gegarandeerde tijdstip van distributie;
- de concepten van distributie 's avonds en in het weekend (zaterdag en/of zondag);
- de toegang tot de postkantoren en -punten;
- de toegang tot de brievenbussen;
- de componenten van de universele postdienst en het 7de beheerscontract tussen De Staat en bpost;
- de openingsuren van postpunten en postkantoren;
- de uniforme prijs binnen het Rijksgebied;
- de reikwijdte van het aantal diensten per postkantoor of -punt;
- de bediening van elk adres op het Rijksgebied.

De bovenvermelde lijst is niet limitatief en zal aangevuld worden op basis van de resultaten die naar voren komen uit het kwalitatief luik.

De aangewezen inschrijver zal een online bevraging opzetten waarbij de respondenten telefonisch begeleid worden doorheen het interview. De vragen zijn erop gericht de voorkeuren en de behoeften van de gebruikers van de postdiensten te identificeren op basis van de

betalingsbereidheid. Het BIPT verwijst naar het technische verslag '*Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services*' van Rand Europe (2008) als leidraad voor het kwantitatieve gedeelte van deze opdracht. Deze methode is tevens toegepast in de vorige consumentenstudies van het BIPT.

Het BIPT wenst tevens, net als ook reeds gebeurde in het Verenigd Koninkrijk door regulator Ofcom (in 2013 en 2019), via specifieke vragen na te gaan in welke mate postale producten voor kleine en met name zwakke gebruikers betaalbaar zijn.⁵

De studie slaat onder andere op de gebruikers van de universele postdienst. Het gaat zowel om afzenders als geadresseerden. De aandacht moet hierbij worden gevestigd op het voorkomen van dubbeltellingen.

De studie maakt daarnaast een onderscheid tussen postzendingen (waaronder prioritaire en niet-prioritaire brieven en aangetekende zendingen) en de zending van (kleine en grote) postpakketten. Verder is er ook een onderscheid tussen postzendingen met documenten en postzendingen met goederen.

Er moet tevens rekening worden gehouden met e-substituten (bijvoorbeeld elektronische aangetekende zendingen) en de zendingen in het kader van e-commerce (zowel B2B, B2C, C2B (ook wel retourzendingen genoemd) als C2C).

De representatieve steekproef moet burgers, kmo's, e-retailers, zelfstandigen, grote ondernemingen en overheidsdiensten omvatten.

Deze steekproef moet representatief zijn voor de ondernemingen in België (met specifieke aandacht voor e-retail), met inachtneming van de volgende criteria:

- Nielsen-zone;
- ondernemingscategorie: kleine, middelgrote en grote ondernemingen en overheidsdiensten;
- het aantal werknemers;
- de categorie van de bedrijfstak.

De steekproef dient ook representatief te zijn voor de burgers in België met inachtneming van de volgende criteria:

- Nielsen-zone;
- landelijk gebied en stedelijk gebied;
- type product;
- leeftijd.

De kandidaat kan aanvullende criteria voorstellen indien dit als belangrijk wordt beschouwd.

De oproepen moeten worden beheerd door een "CATI"-systeem, gecombineerd met een visuele online-vragenlijst of, indien dit niet mogelijk blijkt voor bepaalde respondenten, per brief/fax/face-to-face.

In overleg met het BIPT moet worden bepaald na hoeveel mislukte oproeppogingen de opgebeldde persoon wordt beschouwd als "permanent onbereikbaar".

De onderneming die de enquêtes houdt, moet de deontologische verbintenissen zoals ESOMAR in acht nemen.

De aangewezen onderneming moet van de resultaten een statistische analyse maken. Deze analyse zal bestaan uit ten minste de volgende elementen: omcodering van de metrische variabelen in

⁵ "Universal postal prices may be considered unaffordable for a consumer were the consumer frequently to suffer significant adverse consequences as a result of the cost of sending post (e.g. because this means foregoing spend on other items) or, as a result of not sending post and foregoing the value of the communication."

klassen, univariate frequentie over alle variabelen, berekening van de centrale tendenties inzake spreiding, statistische proeven (χ^2), bivariate kruisingen, opmaak van de onbewerkte tabellen en van de grafieken, becommentarieerd verslag.

3.5. Inhoud voor het publicatierapport

De resultaten van het veldonderzoek dient opgenomen te worden in een kwaliteitsvol publicatierapport.

In dit publicatierapport wordt op een heldere en leesbare manier de resultaten van het veldonderzoek weergegeven, op zulke wijze dat er eenduidig en duidelijk beantwoord wordt aan de onderzoeksvragen onder hoofding 'Doelstelling van de studie'.

Het publicatierapport wordt ter beschikking gesteld in het Engels, het Nederlands of het Frans.

Een draft van het publicatierapport wordt ten laatste op 15/10/2025 doorgestuurd naar het BIPT voor eventuele opmerkingen en commentaren. De finale versie van het publicatierapport wordt uiterlijk 15/11/2025 ter beschikking gesteld.

Het publicatierapport bestaat minstens uit de onderstaande delen.

Deel	Inhoud
1	Executive Summary
2	Inleiding
3	Methodologische beschrijving kwalitatief luik
4	Methodologische beschrijving kwantitatief luik
5	Analyse van de studieresultaten
6	Conclusie en aanbevelingen

In de analyse van de studieresultaten wordt als basis het kwantitatief luik genomen en wordt dit doorheen het rapport aangevuld met de resultaten (in termen van bijvoorbeeld quotes, verklarende analyses en vaststellingen) van het kwalitatief luik.

Het gehele publicatierapport bevat maximaal 60 bladzijden, exclusief bijlagen. De aangewezen inschrijver zorgt voor een hoge leesbaarheid door onder andere niet-cruciale inhoud (zoals vragenlijsten, nota's voor groepsdiscussies, enz.) te plaatsen in bijlage.

Het publicatierapport stelt beleidsaanbevelingen voor betreffende een efficiënte en duurzame universele postdienst.

3.6. Uitvoeringstermijnen

Een tijdschema waarin de voornaamste stappen van de procedure worden gedetailleerd, wordt als volgt opgesteld:

Fase	Inhoud	Deliverables	Tijdschema (ten laatste)
0	Kick-off meeting met de Raad van het BIPT		X + 14 dagen
1	Samenstelling focusgroepen en redactie van de gespreksgidsen		15/03/2025
2	Selectie van respondenten en redactie van de vragenlijsten		15/03/2025
3	Oplevering van ruwe data van het kwalitatief veldonderzoek		15/04/2025
4	Interne presentatie van de resultaten van het kwalitatief veldonderzoek aan de Raad van het BIPT	25 %	15/04/2025
5	Opmaak van het enquêteformulier en selectie van de steekproef		30/04/2025
6	Verzameling van de statistische gegevens		30/06/2025
7	Opmaak van de gegevens en de basisvalideringen		31/07/2025
8	Oplevering van ruwe data van het kwantitatief veldonderzoek		15/08/2025
9	Statistische analyse van de verzamelde gegevens		31/08/2025
10	Interne presentatie van de resultaten van het kwantitatief veldonderzoek aan de Raad van het BIPT	25 %	15/10/2025
11	Oplevering draft publicatierapport		15/10/2025
12	Oplevering en presentatie van het finaal publicatierapport	50 %	15/11/2025

X = de datum waarop de gunning van de opdracht is meegedeeld aan de inschrijver

Bovendien zullen, buiten een kick-off vergadering, elke maand werkvergaderingen worden gehouden zodat het BIPT de vordering van het project kan opvolgen. Desgevallend kunnen de intervallen korter zijn dan één maand. Gemakshalve kunnen sommige vergaderingen ook digitaal worden gehouden.