

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

BESTEK nr. 2024/COMM/MEB/Accueil
Openbare procedure met Europese bekendmaking
betreffende
de beschikbaarstelling van een receptionist(e)

Aanspreekpunt: Marie-Eve Bondroit, Eerste adviseur
(+32 2 226 87 77, marie-eve.bondroit@ibpt.be)

INHOUDSOPGAVE

1.	Algemene bepalingen	4
1.1.	AFWIJKINGEN	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 attesten	7
1.11.	PRIJZEN	7
1.12.	CLAUSULES VOOR HERZIENING VAN DE OPDRACHT	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
	A. Eerste selectie criterium – ervaring met het onthalen van bezoekers in bedrijven.....	9
	B. Tweede selectie criterium – vereisten inzake beschikbaarheid van het gekwalificeerde personeel.....	9
	C. Derde selectie criterium – vereisten voor het personeel voor het project.....	9
1.16.	GUNNINGSCRITERIA	10
1.17.	GUNNING VAN DE OPDRACHT	10
1.18.	BORGTOCHTSTELLING.....	10
1.19.	KEURING VAN DE UITGEVOERDE DIENSTEN.....	10
1.20.	UITVOERING VAN DE DIENSTEN	10
1.21.	PLAATSEN WAAR DE DIENSTEN MOETEN WORDEN VERSTREKT EN FORMALITEITEN	11
	Plaatsen waar de diensten moeten worden verstrekt.....	11
	Evaluatie van de uitgevoerde diensten.....	11
1.22.	FACTURERING EN BETALING	11
	Elektronische facturering.....	11
1.23.	BIJZONDERE VERBINTENISSEN VOOR DE OPDRACHTNEMER.....	12
1.24.	INTELLECTUELE-EIGENDOMSRECHTEN	12
1.25.	VERTROUWELIJKHEID	12

1.26.	BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS.....	13
1.27.	TAALGEBRUIK	15
1.28.	GESCHILLEN	16
2.	Inschrijvingsformulier	17
3.	Beschrijving van de opdracht	21
3.1.	ALGEMENE BESCHRIJVING	21
3.2.	SPECIFIEKE VOORWAARDEN	21
3.3.	UITVOERINGSTERMIJNEN.....	21

1. Algemene bepalingen

1.1. Afwijkingen

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 verkrijgen die ontstaan, ontwikkeld of gebruikt worden bij de uitvoering van de opdracht.

1.2. Voorwerp en aard van de opdracht

Deze opdracht betreft de beschikbaarstelling van een tweetalige receptionist(e) Frans-Nederlands, elke werkdag van 8.30 u tot 12.30 u en van 13.00 u tot 16.30 u, in de lokalen van het BIPT.

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

Hiervoor wordt de openbare procedure met Europese bekendmaking gekozen overeenkomstig artikel 36 van de wet van 17 juni 2016 betreffende de overheidsopdrachten.

Het gaat om een opdracht tegen prijslijst (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 vangt aan op 1 januari 2025, voor een duur van 4 jaar, conform de technische voorschriften van deze opdracht zoals gedetailleerd in punt 3 (Beschrijving van de opdracht).

Overeenkomstig de technische voorschriften van deze opdracht zoals beschreven in punt 3 (Beschrijving van de opdracht), dient de tweetalige receptionist(e) Frans-Nederlands elke werkdag in de lokalen van het BIPT aanwezig te zijn volgens het uurrooster vastgelegd in punt 1.2 hierboven.

1.4. Aanbestedende overheid – Bijkomende informatie

De aanbestedende overheid is het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT), vertegenwoordigd door Michel Van Bellinghen, Voorzitter van de Raad, die daartoe de volmacht heeft gekregen van de Raad.

Alle bijkomende informatie met betrekking tot de procedure kan worden gevraagd aan Marie-Eve Bondroit, eerste adviseur, telefonisch op het nummer +32 (0)2 226 87 77 of via e-mail op het adres marie-eve.bondroit@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 ondernemer voldoet aan de vereiste selectiecriteria, conform het deel "Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria". Alleen dat deel moet dus worden ingevuld.

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

De verplichte uitsluitingsgronden gelden ook voor de leden van het administratief orgaan, het beheersorgaan of het toezichtorgaan van de inschrijver of diens personen met een vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid.

De inschrijver moet ook een nominatieve lijst toevoegen van de leden van het administratief orgaan, het beheersorgaan of het toezichtorgaan van de inschrijver of diens personen met een vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid (aangezien de verplichte uitsluitingsgronden ook van toepassing zijn op deze personen).

De aanbestedende overheid zal nagaan of deze informatie vanwege de inschrijver die het best gerangschikt is na afloop van het onderzoek van de gunningscriteria 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 groepering van ondernemers zonder rechtspersoonlijkheid wordt als een inschrijver beschouwd. Elke deelnemer aan een groepering zonder rechtspersoonlijkheid dient de persoon aan te duiden die de groepering 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 overheid onderzoekt de gebruikte elektronische handtekening en de kwaliteit ervan.

De offertes moeten uiterlijk op **16 september om 10.00 uur** 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 e-Procurementplatform [Ondernemingen - Starten met e-Procurement als onderneming \(service-now.com\)](http://www.service-now.com), dat 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 of kan worden verkregen via het telefoonnummer van de helpdesk [e-Procurement helpcentrum - eProc Knowledge Portal \(service-now.com\)](http://www.service-now.com) 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 voldoen aan de voorwaarden van artikel 43 van het koninklijk besluit van 18 april 2017.

1.7. Leidende dienst – leidend ambtenaar

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

De leidende 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 daarin worden vermeld.

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

De aanbestedende overheid wenst elke werkdag, volgens het uurrooster vastgelegd in punt 1.2 hierboven, in zijn lokalen te beschikken over een tweetalige receptionist(e) Frans-Nederlands om:

- interne of externe klanten van het BIPT die zich in de lokalen van het BIPT aanmelden, te ontvangen;
- te zorgen voor de telefonische permanentie;
- de vergaderzalen te beheren en ervoor te zorgen dat ze in orde zijn.

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 inzake 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 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 voormelde wetten en de besluiten die van toepassing zijn op de dag van de publicatie van de aankondiging van een opdracht in het Bulletin der aanbestedingen.

Opdrachtdocumenten

- Dit bestek nr. 2024/COMM/MEB/Accueil alsook de bijlagen erbij;
- De goedgekeurde offerte van de opdrachtnemer en de eventuele bijlagen;
- De aanbestedingsberichten en rechtzettingen die zijn gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie of in het Bulletin der Aanbestedingen met betrekking tot deze opdracht, maken integraal deel uit van dit bestek; De inschrijver wordt geacht er kennis van genomen te hebben en er bij het opmaken van zijn offerte rekening mee gehouden te hebben;
- 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 inschrijvingsformulier 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 attesten

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, overeenkomstig 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. Prijzen

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

Deze opdracht is een opdracht tegen prijslijst .

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.

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 bij de vraag voor prijsherziening werden bijgevoegd.

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 gunning 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 verhoging of verlaging van de prijs die moet worden toegepast naar aanleiding van het verzoek of als het verzoek 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 herziene 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 worden de analyses die hij uitvoert en de conclusies die hij trekt op basis van zijn analyses, 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 zijn offerte, vergezeld van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), in te dienen verklaart de inschrijver dat:

- hij zich niet in een van de uitsluitingsgevallen bevindt waarin de wet voorziet;
- hij beantwoordt aan de selectiecriteria die de aanbestedende overheid voor deze opdracht heeft vastgelegd.

Voor de Belgische inschrijvers zal de aanbestedende overheid zelf via Telemarc de beschikbare attesten opvragen die zijn bedoeld in de artikelen 68 en 69.

Wat betreft de verplichte uitsluitingsgronden opgesomd in artikel 67 van de wet van 17 juni 2016, wordt de Belgische inschrijver gevraagd om een uittreksel uit het strafregister bij te voegen overeenkomstig het specifieke sjabloon 596.1 - 32: overheidsopdrachten, dat maximaal zes maanden oud is op de deadline voor ontvangst van de offertes en dat bewijst dat de inschrijver zich niet in een van de gevallen bevindt die aanleiding geven tot uitsluiting.

Aangezien de aanbestedende overheid niet zelf de beschikbare attesten bedoeld in de artikelen 68 en 69 van de wet van 17 juni 2016 kan opvragen, worden de buitenlandse inschrijvers verzocht om deze bij hun offerte te voegen.

Wat betreft de verplichte uitsluitingsgronden bedoeld in artikel 67 van de wet van 17 juni 2016, worden de buitenlandse inschrijvers verzocht om een uittreksel uit het strafregister bij te voegen dat maximaal 6 maanden oud is of conform de wetgeving van het land van origine is, op de deadline voor de ontvangst van de offertes.

Wanneer het land in kwestie geen dergelijke documenten of certificaten afgeeft of wanneer deze niet de noodzakelijke bewijzen leveren voor alle uitsluitingsgronden, mogen ze vervangen worden door een verklaring onder ede of in een land dat niet voorziet in een dergelijke verklaring, door een plechtige verklaring afgelegd door de betrokkene voor een bevoegde gerechtelijke of administratieve overheid, een notaris of een gekwalificeerde beroepsinstantie van het land van origine of het land waarin de ondernemer gevestigd is.

1.15. Selectiecriteria

A. Eerste selectie criterium – ervaring met het onthalen van bezoekers in bedrijven

De inschrijver moet over concrete ervaring en expertise beschikken wat betreft het onthalen van bezoekers in bedrijven, met inbegrip van het beheer van de receptie, de afhandeling van telefonische oproepen en de voorbereiding van vergaderzalen.

De inschrijver moet over drie referenties beschikken van diensten verleend gedurende de afgelopen vijf jaar op het stuk van het onthalen van bezoekers in bedrijven.

De inschrijver dient zijn ervaring te detailleren door te verwijzen naar gelijkaardige contracten die hij heeft uitgevoerd tijdens de afgelopen vijf jaar (datum, opdrachtgever, bedrag van de opdracht, beschrijving van de opdracht en attesten van goede afloop). 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.

B. Tweede selectie criterium – vereisten inzake beschikbaarheid van het gekwalificeerde personeel

De inschrijver stelt specifiek in het kader van deze opdracht een team samen van ten minste 3 receptionisten die beantwoorden aan de eisen van deze opdracht, in het bijzonder aan de taalcriteria die bedoeld zijn in punt C van dit artikel, waaronder:

- een voltijdse "vaste" receptionist(e) die uitsluitend voor deze opdracht wordt ingezet;
- ten minste twee receptionisten als vervanging, die een aanvankelijke opleiding krijgen en ten minste een halve dag per maand worden bijgeschoold, zodat zij de vaste receptionist(e) kunnen vervangen bij geplande of onvoorziene afwezigheid, los van de reden of de duur.

De inschrijver dient ook een spoedprocedure in te voeren om de vervanging te garanderen van de ingeplande receptionist(e) in de lokalen van de aanbestedende overheid, in geval van onverwachte afwezigheid of onverwacht vertrek. De inschrijver moet in zijn offerte aantonen dat zijn procedure voor de dringende vervanging van de ingeplande receptionist(e) in de lokalen van de aanbestedende overheid waarborgt dat een andere receptionist(e) van het ingezette team, binnen twee uur na de afwezigheid komt vervangen.

C. Derde selectie criterium – vereisten voor het personeel voor het project

De inschrijver preciseert de identiteit van het personeel dat deel uitmaakt van zijn team en voegt aan de offerte hun curriculum vitae toe. Alle voorgestelde medewerkers moeten:

- ten minste beschikken over niveau B2 van het gemeenschappelijk Europees referentiekader voor talen, in het Nederlands en het Frans;

- ten minste beschikken over niveau A2 van het gemeenschappelijk Europees referentiekader voor talen, in het Engels;
- beschikken over minimaal een jaar professionele ervaring op het vlak van receptie en onthaal.

Voor dit criterium moet de inschrijver in zijn offerte aantonen dat het voorgestelde team de gevraagde talenkennis heeft, ofwel door diploma's behaald in deze talen voor te leggen, ofwel door elk ander middel dat de bekwaamheden van het voorgestelde team zal moeten bewijzen.

1.16. Gunningscriteria

Conform artikel 81 van de wet van 17 juni 2016 kiest de aanbestedende overheid ervoor om zich te baseren op het bepalen van de economisch meest voordelige offerte op basis van de prijs.

De opdracht zal worden gegund aan de inschrijver die de laagste eenheidsprijs heeft opgegeven.

De eenheidsprijs is de prijs uit het inschrijvingsformulier.

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. Borgtochtstelling

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 aanbevolen om de Deposito- en Consignatiekas enkel te gebruiken via de onlinetoepassing E-DEPO, voor meer informatie zie <https://financien.belgium.be/nl/betalingen>;

1.19. Keuring van de 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 zal nooit kunnen plaatsvinden voordat de aanbestedende overheid dit proces-verbaal van sluiting heeft genotificeerd.

1.20. Uitvoering van de diensten

De diensten moeten worden uitgevoerd overeenkomstig 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^o, 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^o, 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 diensten moeten worden verstrekt en formaliteiten

Plaatsen waar de diensten moeten worden verstrekt

De diensten zullen worden uitgevoerd op het volgende adres:

- in de kantoren van het BIPT - Koning Albert II-laan 32 te 1000 Brussel.

Evaluatie van de uitgevoerde diensten

Indien tijdens de uitvoering van de diensten 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 uitgevoerde diensten opnieuw te beginnen zonder dat dit als een wijziging van de opdracht kan worden beschouwd.

1.22. Facturering en betaling

De facturen worden verstuurd op het einde van elke maand gedurende dewelke de prestaties in het kader van de uitvoering van dit contract verricht zijn.

De opdrachtnemer stuurt zijn facturen elektronisch naar het e-mailadres boekhouding@bipt.be.

Elektronische facturering

Conform het koninklijk besluit van 9 maart 2022 (BS 31 maart 2022) is de ondernemer verplicht via elektronische facturering te werk te gaan (zie hiervoor de Europese normen EN16931-1:2017 en CEN/TS 16931-2:2017) wat betreft de overheidsopdrachten en de concessieovereenkomsten met een geraamde waarde die gelijk is aan of hoger is dan € 3.000 excl. btw.

Alle facturen moeten via het elektronische factureringssysteem of e-invoicing worden ingediend.

Het gaat om een elektronische factuur in een gestructureerd XML-formaat ingediend via het Europees kaderakkoord Peppol. Dat kan onder andere via het Mercurius-platform.

De facturen die in een ander formaat of op een andere manier worden aangeboden, zullen NIET worden aanvaard.

Enkel behoorlijk uitgevoerde diensten mogen 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 mogen slechts met schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid bekendgemaakt of aan derden meegedeeld worden.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe om, behalve in geval van 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 de leden van het voorgestelde team 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-eigendomsrechten 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, en of dergelijke rechten beperkingen kunnen rechtvaardigen op het gebruik van de resultaten van de opdracht (met name de gegenereerde documenten en de aangeleerde methode).

Tenzij anders wordt bepaald in het bestek 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 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 betreffende het statuut van het BIPT "*de experts [...] zich [moeten] 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 meedelen 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 2003 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 vertrouwelijke 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 clausule, moet onder "Niet-vertrouwelijke inhoud" worden verstaan elke samengevatte, aangepaste, geaggregeerde of op een andere manier veralgemeende versie 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 overige termen in deze clausule welke gedefinieerd zijn in artikel 4 van 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), hebben de betekenis die in die verordening is vermeld.

Zowel de aanbestedende overheid als de opdrachtnemer van deze opdracht moeten zich steeds schikken naar alle wetten die van kracht zijn betreffende gegevensbescherming, waaronder ook, zonder beperking, de algemene verordening gegevensbescherming.

Wanneer de opdrachtnemer in het kader van deze opdracht de persoonsgegevens verwerkt voor rekening van de aanbestedende overheid moet hij zich schikken naar zijn verplichtingen krachtens deze clausule. In geval van zo'n verwerking zal de aanbestedende overheid worden aangeduid als de verwerkingsverantwoordelijke en de opdrachtnemer worden aangeduid als de verwerker in de betekenis van de algemene verordening gegevensbescherming.

De aanbestedende overheid zal de aard en de doeleinden van, alsook de manier waarop de persoonsgegevens door de opdrachtnemer verwerkt zullen worden, bepalen alsook het soort van persoonsgegevens en de categorieën van betrokken personen. De partijen erkennen dat de verwerking van persoonsgegevens krachtens deze opdracht het volgende betreft:

de naam en voornaam, in voorkomend geval:

- van de bezoekers;
- van de contactpersonen;
- van de personen die badges lenen die aan de receptie ter beschikking zijn;
- van de bellers.

Wat betreft de verwerking van de persoonsgegevens in de context van deze opdracht, aanvaardt de opdrachtnemer het volgende:

- a) De opdrachtnemer verwerkt enkel de persoonsgegevens zoals toegestaan door deze opdracht en enkel overeenkomstig de schriftelijke instructies van de aanbestedende overheid.

Indien van de opdrachtnemer wordt verlangd dat hij de persoonsgegevens verwerkt krachtens de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming, brengt hij vóór de verwerking de aanbestedende overheid op de hoogte van dergelijke wettelijke eisen, behalve wanneer de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming zo'n verstrekking van informatie verbiedt om redenen van zwaarwegend algemeen belang.

- b) De opdrachtnemer beperkt de toegang tot en het gebruik van de persoonsgegevens tot het nodige personeel om zich te voegen naar zijn verplichtingen krachtens deze opdracht, de toepasselijke wetgeving, of op grond van andere door de aanbestedende overheid geformuleerde richtlijnen. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de personen die gemachtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken, verplichtingen inzake vertrouwelijkheid vervullen die even dwingend zijn als die uiteengezet in artikel 1.25 van dit bestek.

- c) Wat betreft de risico's die inherent zijn aan de verwerking en de aard van de persoonsgegevens neemt de opdrachtnemer gepaste technische en organisatorische maatregelen aan, past deze toe en handhaaft deze, en dat om de vernietiging hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking of de toegang tot de persoonsgegevens te vermijden.

- d) De opdrachtnemer verzendt geen enkel persoonsgegeven naar een derde land buiten de Europese Economische Ruimte of naar een internationale organisatie, tenzij dat is toegestaan door de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming, en in elk geval:

- i) moet hij vooraf de toestemming krijgen van de aanbestedende overheid alvorens zo'n overdracht uit te voeren;
- ii) moet hij zich steeds voegen naar de instructies van de aanbestedende overheid in verband met zo'n overdracht; en
- iii) moet hij alle wettelijke garanties instellen die door de aanbestedende overheid worden geëist.

- e) De opdrachtnemer doet geen beroep op een andere verwerker zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de aanbestedende overheid. Indien de opdrachtnemer een beroep doet op een andere verwerker voor specifieke verwerkingsactiviteiten voor rekening van de aanbestedende overheid, ziet de opdrachtnemer erop toe dat de verwerker de verplichtingen van deze clause nakomt. De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk tegenover de aanbestedende overheid voor de naleving van deze verplichtingen door de verwerker.

- f) De opdrachtnemer verwittigt de aanbestedende overheid schriftelijk, behalve in de mate dat dit verboden wordt door het toepasselijke recht, zo snel mogelijk nadat hij op de hoogte is van enige inbreuk op dit artikel of op alle toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming, in elk geval binnen een maximumtermijn van vierentwintig (24) uur nadat het voorval zich heeft voorgedaan.

De opdrachtnemer neemt alle nodige maatregelen om het voorval te bestuderen en te verhinderen dat het zich opnieuw voordoet.

De aanbestedende overheid bepaalt naar eigen goeddunken (overeenkomstig de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming) of en wanneer de betrokken personen of de gegevensbeschermingsautoriteiten op de hoogte gebracht moeten worden van een inbreuk.

In dat geval kan de aanbestedende overheid onmiddellijk, onverminderd zijn andere rechten en rechtsmiddelen, de overdracht van persoonsgegevens aan de opdrachtnemer schorsen en van de opdrachtnemer eisen dat hij onmiddellijk alle persoonsgegevens terugstuurt naar de aanbestedende overheid.

- g) Ingeval de opdrachtnemer zijn verplichtingen opgelegd door deze clause of door enige wetgeving betreffende gegevensbescherming niet vervult, is de opdrachtnemer verantwoordelijk tegenover de aanbestedende overheid (en vrijwaart hij de aanbestedende overheid) voor alle kosten, uitgaven en schade die uit een dergelijke inbreuk voortvloeien.
- h) De opdrachtnemer verwittigt de aanbestedende overheid zo snel mogelijk van:
- i) elk dwingend verzoek vanwege een gegevensbeschermingsautoriteit om de persoonsgegevens te openbaren, behalve in geval van verbod door de wetgeving; of
 - ii) elk rechtstreeks ontvangen verzoek van een betrokken persoon in verband met de verwerking van de persoonsgegevens, zonder op dat verzoek in te gaan (behalve in geval van schriftelijke toestemming vanwege de aanbestedende overheid om dat te doen).
- i) De opdrachtnemer verstrekt de aanbestedende overheid alle informatie en alle hulp die nodig zijn in de volgende contexten:
- i) de aanbestedende overheid in staat stellen om zich te schikken naar de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming (inclusief de aanbestedende overheid in staat stellen om aan te tonen dat aan die wetgeving is voldaan).

Dit omvat de aanbestedende overheid zonder beperking helpen:

- door de gepaste technische en organisatorische maatregelen toe te passen voor de uitvoering van de verplichting van de aanbestedende overheid om in te gaan op de verzoeken van de betrokken personen die proberen hun rechten uit te oefenen krachtens de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming;
 - bij haar beoordeling en toepassing van gepaste technische en organisatorische maatregelen om een veiligheidsniveau te garanderen dat gepast is ten aanzien van de risico's die worden vertegenwoordigd door de verwerking en de aard van de persoonsgegevens, zoals vereist krachtens de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming;
- ii) door de aanbestedende overheid bij te staan bij het maken van alle beoordelingen van de impact van de gegevensbescherming en/of andere soortgelijke analyses van gegevensbescherming;
 - iii) bij audits, inclusief inspecties uitgevoerd door de aanbestedende overheid (of door een derde die gevolmachtigd is door de aanbestedende overheid) om te controleren of de opdrachtnemer voldoet aan zijn verplichtingen krachtens deze clause en de toepasselijke wetgeving betreffende gegevensbescherming.

Na afloop of na opzegging van deze opdracht verwijdert de opdrachtnemer alle persoonsgegevens die ontvangen zijn in de context van deze opdracht of stuurt hij deze onmiddellijk terug naar de aanbestedende overheid, volgens de wens van de aanbestedende overheid, en verwijdert hij alle bestaande kopieën van deze persoonsgegevens op zijn eigen kosten, behalve indien de toepasselijke wetgeving vereist dat dergelijke persoonsgegevens worden bewaard.

1.27. Taalgebruik

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

In het kader van deze opdracht hanteert de receptionist(e) het Nederlands, het Frans of het Engels afhankelijk van de taal van de gebruiker.

1.28. Geschillen

Deze opdracht wordt geregeld door het Belgische recht.

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

De aanbestedende overheid is in geen geval aansprakelijk voor 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. 2024/COMM/MEB/Accueil

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)

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 opdracht vormende het ENIGE PERCEEL van dit document, tegen de volgende prijzen:

Eenheidsprijs die overeenstemt met de maandelijkse prijs voor de beschikbaarstelling van een tweetalige receptionist(e) Frans-Nederlands, elke werkdag van 8.30 u tot 12.30 u en van 13.00 u tot 16.30 u in de lokalen van het BIPT

[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 forfaitaire globale 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:

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, van uw inventaris en van de bijlagen van een ononderbroken nummering te voorzien.

3. Beschrijving van de opdracht

3.1. Algemene beschrijving

De opdracht betreft de beschikbaarstelling van een tweetalige receptionist(e) Frans-Nederlands in de lokalen van de aanbestedende overheid volgens het uurrooster vastgelegd in punt 1.2 hierboven.

De taak die wordt gevraagd van het personeel dat door de inschrijver beschikbaar wordt gesteld, bestaat uit het onthalen van interne of externe klanten van de aanbestedende overheid die zich in haar lokalen aanmelden of die zich telefonisch richten tot de aanbestedende overheid. De opdracht van het onthalen van interne of externe klanten die zich in de lokalen van het BIPT aanmelden, dekt eveneens het beheer van de vergaderzalen en de voorbereiding ervan.

3.2. Specifieke voorwaarden

Hieronder worden de punten samengevat die de opdracht vormen. Als aanvullende informatie worden de werkprocedures in een bijgevoegd document gedetailleerd.

1. Fysieke ontvangst van bezoekers

Tussen 8.30 en 12.30 u en tussen 13.00 u en 16.30 u moet de receptionist(e) alle bezoekers ontvangen die zich fysiek in de lokalen van de aanbestedende overheid aanmelden. De receptionist(e) hanteert de taal die de bezoeker gebruikt (doorgaans Nederlands of Frans, uitzonderlijk Engels).

2. Beheer van de vergaderzalen en de voorbereiding ervan

De aanbestedende overheid beschikt over meerdere vergaderzalen die ter beschikking gesteld worden van de personeelsleden van de aanbestedende overheid op voorwaarde dat ze bij de receptie worden gereserveerd. De reserveringsaanvragen moeten verwerkt en gevolgd worden door de receptionist(e).

De receptionist(e) is belast met de voorbereiding van de zalen voor elke benutting ervan. Dat omvat het aanvullen van de dranken en het schikken van het meubilair volgens de gevraagde indeling.

3. Telefonische permanentie

Het BIPT is elke werkdag van 9.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 16.30 u telefonisch bereikbaar op het algemene nummer +32 (0)2 226 88 88 (hetzelfde voor alle talen). Buiten die tijdsloten worden bellers doorverbonden met een antwoordapparaat. Dit antwoordapparaat wordt automatisch geactiveerd.

Tijdens de openingsuren krijgen bellers die het algemene nummer van het BIPT vormen een hoofdmenu te horen dat hen voorstelt te kiezen uit de belangrijkste thema's waarvoor het publiek contact opneemt met het BIPT. De laatste keuze van dat menu "voor een andere vraag" verbindt de beller met de receptie.

De receptionist(e) moet die oproepen behandelen. Indien de receptionist(e) de vraag niet zelf kan beantwoorden, moet de oproep doorgestuurd worden naar de betrokken dienst.

3.3. Uitvoeringstermijnen

De opdracht zal elke werkdag gedurende de looptijd van de overheidsopdracht worden uitgevoerd.

Die werkdagen zijn van maandag tot vrijdag met uitzondering van wettelijke feestdagen, alsook de volgende dagen:

- 2 november;
- 15 november;
- 26 december;
- in voorkomend geval, de dienstvrijstellingsdagen die door de minister van Ambtenarenzaken zijn toegekend.

Bijlage – Werkprocedures voor de Receptie

1. Onthaal van bezoekers

1.1. Onthaal van personen

De kantoren van het BIPT bevinden zich op de 11e, 12e en 13e verdieping van de Allianz-toren, Koning Albert II-laan 32, 1000 Brussel.

Elke externe bezoeker die het Allianz-gebouw betreedt moet zich in de eerste plaats wenden tot de centrale receptie, op de benedenverdieping van het gebouw. Het is het personeel van die centrale receptie die zorgt voor de registratie van externen in het gebouw en die hen een badge bezorgt waarmee ze toegang krijgen tot een beperkte ruimte op de benedenverdieping, zonder daarom toegang te hebben tot de verdiepingen.

Daarnaast beschikt het BIPT over een eigen receptie voor zijn bezoekers op de 13e verdieping van het gebouw. De receptionist(e) zal van hieruit werken, buiten de momenten waarop hij/zij bezig is met het klaarzetten van de vergaderzalen (zie hieronder, titel 2. Beheer van de vergaderzalen en de voorbereiding ervan).

Tussen 8.30 u en 12.30 u en tussen 13 u en 16.30 u moet de receptionist(e) alle personen die zich per telefoon tot het BIPT richten, te woord staan.

Tijdens diezelfde uren kunnen personen ook de lokalen van het BIPT bezoeken. Dat kunnen zijn:

- personen die worden verwacht door een of meer personeelsleden van het BIPT, in het kader van een vergadering bijvoorbeeld. Personen die zijn ingeschreven voor een door het BIPT georganiseerd examen, zijn een ander voorbeeld;
- bezoekers die zich spontaan aanbieden om een personeelslid van het BIPT te ontmoeten of om een document (of pakket) af te geven.

De receptionist(e) is de belangrijkste schakel tussen de personeelsleden en de centrale receptie van het Allianz-gebouw. Dat houdt met name in dat deze persoon:

- elke dag aan de centrale receptie van het Allianz-gebouw de lijst bezorgt van de volgende dag georganiseerde evenementen en bezoekers die worden verwacht door de BIPT-personeelsleden. Voor elk evenement wordt ten minste het volgende meegedeeld: het soort van evenement (vergadering en thema, soort van examen, ...), de plaats van het evenement (naam en verdieping van de zaal), de contactpersoon (de identiteit van de organisator van het evenement) en de identiteit van de verwachte deelnemers.
- contact opneemt met de juiste persoon wanneer een bezoeker zich spontaan aanmeldt bij de centrale receptie van het Allianz-gebouw en deze naar de benedenverdieping stuurt om de bezoeker te onthalen of een document of pakket in ontvangst te nemen. Indien een specifieke persoon onbeschikbaar is, zal de receptionist(e) zelf naar beneden gaan.

Van de receptionist(e) wordt bij alle contacten een professionele houding verwacht. Dit houdt onder andere een vriendelijk en beleefd onthaal van de bezoekers in, in de taal van de bezoeker, waarbij erop toegezien wordt dat ze snel een gepast antwoord krijgen op hun vragen.

1.2. De receptie op orde houden

De receptionist(e) moet ervoor zorgen dat de receptiebalie een eerste professioneel beeld van het BIPT geeft. Dat impliceert dat het lokaal op elk moment in orde moet zijn, dat er een aangename sfeer heerst (muziek, een radiozender met algemene informatie worden op de achtergrond toegelaten) en dat er genoeg exemplaren beschikbaar zijn van de documenten die er uitgestald staan.

De receptionist(e) is zo verantwoordelijk voor:

- het opzetten en versieren van de kerstboom in de tweede week van december;
- het afbreken van de kerstboom, en de boom en versieringen in de tweede week van januari opruimen;
- het toezien op de beschikbaarheid van exemplaren in alle talen van de folders met algemene informatie over het BIPT die in de display voor de bezoekers staan;
- het toezien op de beschikbaarheid van ontvangstbewijzen (die worden opgesteld door de juridische dienst en moeten door de receptionist(e) geprint worden);
- het steeds op dezelfde plaats opbergen van de sleutels (van de koelkast, de drankvoorraad, de examenzalen), de computer en de draagbare telefoon van de dienst.

1.3. Ontvangst van leveringen/pakketten/documenten

1.3.1. algemeen

Wanneer een document of een pakket toekomt op naam van een personeelslid of een specifieke dienst van het BIPT, dan neemt de centrale receptie van het Allianz-gebouw rechtstreeks contact op met deze persoon of deze dienst zodat deze naar beneden komt om het document of het pakket in ontvangst te nemen.

Wanneer het document of het pakket aan het BIPT is gericht zonder verdere details, dan neemt de centrale receptie van het Allianz-gebouw contact op met de receptionist. Indien deze over geen enkele informatie beschikt aan de hand waarvan het juiste personeelslid kan worden gecontacteerd, zal de receptionist(e) zelf het document of pakket in ontvangst nemen. De receptionist(e) verwittigt vervolgens de betrokken dienst.

1.3.2. Specifieke eigenschappen

1.3.2.1. Gewone brievenpost

Brieven die via postale weg aan het BIPT worden gestuurd, worden in ontvangst genomen door de dienst Griffie/Factage. Het is ook de dienst Griffie/Factage die de via postale weg uitgaande post afgeeft. De receptionist(e) staat niet in voor het beheer van de brievenpost.

1.3.2.2. Indiening via een bode

Wanneer documenten per bode aankomen, moet de receptionist(e) een ontvangstbewijs tekenen. Bodes leggen soms hun eigen ontvangstbewijs voor. Zo niet zijn er standaardontvangstbewijzen (NL/FR) die aan de receptie door de juridische dienst ter beschikking zijn gesteld.

De receptionist(e) meldt vervolgens aan de dienst Griffie/Factage dat het document werd ontvangen.

1.3.2.3. Levering van fruit

Elke maandag (of de dag na een feestdag) en elke woensdag levert een maatschappij fruitmanden. Deze manden worden afgegeven aan de centrale receptie van het Allianz-gebouw. De dienst Logistiek staat in voor de ontvangst van deze manden en om ze te verdelen over de door het BIPT gebruikte verdiepingen.

1.4. Evacuatieprocedure

De receptionist(e) dient specifieke taken uit te voeren wanneer het brandalarm luidt. Deze taken zullen later gespecificeerd worden en de receptionist(e) zal daar een opleiding voor krijgen, tijdens jaarlijkse oefeningen.

Deze maatregelen zullen niet worden uitgevoerd wanneer de eigen veiligheid van de receptionist(e) in het gedrang komt. In dat geval verlaat de receptionist(e) zo snel mogelijk rechtstreeks het gebouw.

2. Beheer van de vergaderzalen en de voorbereiding ervan

2.1. Algemeen

De personeelsleden van het BIPT hebben de mogelijkheid om zalen te reserveren om vergaderingen, conferenties, examens of andere te organiseren. Ze dienen vooraf te reserveren door hun verzoek rechtstreeks of via een communicatiekanaal (per mail, telefoon of door het onlineformulier in te vullen) te richten aan de receptionist(e).

Het BIPT beschikt over 3 vergaderzalen van 40 m², op de 13e verdieping van het gebouw, daar waar zich de receptie van het BIPT bevindt. Twee van deze zalen kunnen worden omgevormd tot één grote door de tussenwand weg te halen.

Deze 3 zalen worden integraal beheerd door de receptionist. Ze zijn hoofdzakelijk bedoeld om vergaderingen in te houden maar kunnen ook worden gebruikt voor conferenties, opleidingen, seminars of zelfs recepties.

In hun normale opstelling (met de tafels in een grote rechthoek) biedt elk van deze zalen plaats aan 18 personen. De maximale capaciteit van de grote zaal (zonder de tussenwand) is 70 personen als de tafels worden verwijderd.

Het BIPT beschikt op de 13e verdieping ook over een specifieke zaal voor examens.

Buiten de 3 vergaderzalen op de 13e verdieping die integraal worden beheerd door de receptionist(e) zullen verschillende kleine zalen met een capaciteit voor 4 tot 8 personen herverdeeld worden over de verdiepingen 10, 11, 12 en 13. Reserveringen voor een aantal van deze zalen worden beheerd door de receptionist(e), maar de voorbereiding is de verantwoordelijkheid van de personeelsleden, met uitzondering van gevallen waarin deze zalen zouden worden gebruikt (bij gebrek aan beschikbare zalen op de 13e verdieping) voor vergaderingen met externe partijen. In die gevallen zal de receptionist(e) zich ook over de voorbereiding ontfemen.

Naast de zalen op de verdiepingen van het BIPT kunnen ook nog zalen worden gereserveerd die worden beheerd door Allianz, op de 3e verdieping van het gebouw. Aangezien moet worden betaald om deze zalen te gebruiken, zal slechts in bepaalde omstandigheden gebruik worden gemaakt van deze mogelijkheid, bijvoorbeeld wanneer de maximumcapaciteit van de zalen van de 13e niet volstaat. De receptionist(e) zal zich ontfemen over de reservering van de zalen bij het personeel van Allianz. Allianz-medewerkers zetten de zalen klaar en ruimen ze op.

2.2. Reservering van de vergaderzalen

De reserveringsaanvragen moeten verwerkt en gevolgd worden door de receptionist(e). Dit omvat de volgende taken:

- ontvangen van de reserveringsverzoeken, wat de controle van de e-mailbox accueil-onthaal@bipt.be inhoudt;
- eventueel een verzoek om reservering van een gedeelde vergaderzaal op de 3e verdieping indienen;
- ingeven van de zaalreserveringen (ingediend per telefoon, e-mail, formulier of persoonlijk door de aanvrager) in de Outlook-agenda van het e-mailadres accueil-onthaal@bipt.be. Het betreft het aanmaken van een vergadering op de gevraagde begin- en einduren door:
 - o de naam van de vergadering (of van het evenement) in de titel van de activiteit te vermelden;

- de contactpersoon uit te nodigen (wat dient als bevestiging dat de aanvraag verwerkt is);
- in de optie "categoriseren" van Outlook de betreffende zaal te kiezen;
- inlichtingen te verstrekken over het aantal deelnemers en of er broodjes/desserts nodig zijn;
- reserveren van broodjes en/of dessert en de follow-up verzorgen (ontvangst, verificatie en archivering van de mail ter bevestiging van de bestelling, ontvangst van de levering, beheer van de facturering);
- dagelijks aan de centrale receptie van het Allianz-gebouw een bestand versturen met de lijst van de evenementen die de volgende dag gepland staan, met per evenement:
 - het soort van evenement (vergadering en onderwerp, soort van examen, ...)
 - de plaats van het evenement (naam en verdieping van de zaal)
 - de contactpersoon (de identiteit van de organisator van het evenement)
 - de identiteit van de verwachte deelnemers (naam, voornaam, firma)

2.3. Voorbereiding van de vergaderzalen

De receptionist(e) moet de eigen vergaderzalen (van de 13e verdieping) klaarzetten voor de aanvang van de vergaderingen en ze opruimen na afloop ervan.

De receptionist(e) onderbreekt indien nodig de voorbereiding van de zalen om de telefoon te beantwoorden (aangezien deze activiteit prioritair is tegenover het klaarzetten van de zalen).

Wanneer de zalen van de 13e verdieping niet beschikbaar zijn, kan uitzonderlijk gebruik gemaakt worden van de zalen verspreid over de verschillende verdiepingen van het BIPT voor vergaderingen met externen. In die gevallen zal de receptionist(e) de zaal klaarzetten.

2.3.1. Schikken van het meubilair

De receptionist(e) zet de BIPT-vergaderzalen klaar (13e verdieping, en uitzonderlijk andere verdiepingen), volgens de gevraagde opstelling.

Zijn er geen wensen, dan worden de tafels van de 3 voornaamste vergaderzalen in rechthoekige vorm geschikt en de stoelen rond die rechthoek. De personeelsleden van het BIPT kunnen echter een andere schikking vragen (schoolstijl of rijen stoelen). Hiervoor moeten ze de receptie meerdere dagen op voorhand verwittigen.

De personeelsleden van het BIPT kunnen ook vragen om de zalen samen te voegen tot een grote zaal. In dat geval wordt de receptionist(e) gevraagd die twee zalen in de agenda twee uur voor en twee uur na de vergadering te reserveren, zodat hij/zij de verwijderbare scheidingswand tussen de twee zalen kan weghalen/terugzetten en het meubilair kan terugplaatsen.

2.3.2. Wifitoeegangscodes

In de Outlook-agenda van het e-mailadres accueil-onthaal@bipt.be bevinden zich ook de gebruikersnamen en de wachtwoorden van de wifi die voor de genodigden toegankelijk is ("BIPT-guest").

De IT-dienst beheert die codes, stuurt ze door (op een gedeelde server en/of via e-mail) naar de receptie. De receptionist(e) vult die codes dan in de Outlook-agenda van het e-mailadres accueil-onthaal@bipt.be in als een evenement dat plaatsvindt van maandag tot vrijdag (zodat de login en het wachtwoord zichtbaar zijn voor alle personeelsleden van het BIPT).

Elke maandagochtend moet de receptionist(e) die gebruikersnamen en wachtwoorden in de 3 voornaamste vergaderzalen en aan de receptiebalie uithangen.

2.3.3. Dranken

2.3.3.1. Ochtendshift

De voorbereiding van de zalen 's ochtends houdt in dat de receptionist(e) voor 9 uur:

- de agenda raadpleegt om het aantal vergaderingen en de schikking van de zalen na te gaan;
- de afwasmachine leegmaakt en de propere afwas (tassen, ondertassen en glazen) in de zalen plaatst;
- thermoskannen met koffie en met heet water voor de thee klaarzet (1 thermos van elke drank per 10 personen);
- karaffen met plat water van de waterfontein klaarzet (1 karaf per 10 personen);
- in elke zaal waar er 's ochtends een vergadering gepland is:
 - ✓ koude dranken klaarzet: 2 cecemel-drinks, 4 vruchtensappen en een karaf water per 10 personen;
 - ✓ een thermoskan met koffie en één met heet water;
 - ✓ theezakjes;
 - ✓ koekjes, chocolaatjes, suiker, melk;
 - ✓ (elke eerste werkdag van de week) de wificodes voor het netwerk "BIPT – Guests" (zie hierboven punt 2.3.2. Wifitoegangscodes);
- in elke zaal waar er 's ochtends een vergadering gepland is:
 - ✓ nagaat dat de tafels en de stoelen goed opgesteld staan;
 - ✓ nagaat dat de whiteboards schoongemaakt zijn;
 - ✓ nagaat dat de markeerstiften voor de borden nog altijd schrijven en dat er voldoende reinigingsvloeistof is.

2.3.3.2. Namiddagshift

De voorbereiding van de zalen na de middag houdt in dat de receptionist(e) tussen 12 u en 12.30 u:

- de zalen die 's ochtends gebruikt zijn, opruimt en de vuile afwas op de afwasmachine plaatst (de onderhoudsdienst is verantwoordelijk voor het aanzetten van de afwasmachine);
- de niet-gebruikte dranken terug in de koelkast plaatst als de zaal erna niet meer gebruikt wordt (of als de dranken niet meer koud zijn);
- als er vergaderingen gepland zijn na de middag, thermoskannen met koffie en met heet water voor de thee klaarzet (1 thermos van elke drank per 10 personen);
- in elke zaal waar er na de middag een vergadering gepland is:
 - ✓ koude dranken klaarzet: 1 blikje van elke drank in de koelkast en een karaf met water per 10 personen;
 - ✓ een thermoskan met koffie en één met heet water;
 - ✓ theezakjes;
 - ✓ koekjes, chocolaatjes, suiker, melk;
 - ✓ (indien dat niet eerder is gebeurd) de wificodes voor het netwerk "BIPT – Guests" (zie hierboven punt 2.3.2. Wifitoegangscodes);
- in elke zaal waar er in de namiddag een vergadering gepland is:
 - ✓ nagaat dat de tafels en de stoelen goed opgesteld staan;
 - ✓ nagaat dat de whiteboards schoongemaakt zijn;
 - ✓ nagaat dat de markeerstiften voor de borden nog altijd schrijven en dat er voldoende reinigingsvloeistof is.

2.3.3.3. Einde van de dag

Zodra de zalen niet meer in gebruik zijn, wordt er van de receptionist(e) gevraagd om:

- de zalen op te ruimen en de vuile afwas op de afwasmachine te plaatsen (de onderhoudsdienst is verantwoordelijk voor het aanzetten van de afwasmachine), de thermoskannen en karaffen leeg te maken en uit te spoelen;
- de niet-gebruikte dranken terug in koelkast te plaatsen.

2.3.4. Lunch in de vergaderzalen

Zoals aangegeven in punt 2.2. Reservering van de vergaderzalen, kunnen personeelsleden van het BIPT, wanneer ze een vergadering (of elk ander type evenement) tijdens de middag plannen, bij de receptie broodjes bestellen met of zonder dessert, ten laatste twee werkdagen voor het evenement en op voorwaarde van akkoord van hun Raadslid.

Bij een vergadering met lunch moet de receptionist(e), voor de aanvang van het evenement, volgens het aantal deelnemers het nodige servies (borden, bestek) en de nodige servetten in de zaal klaarzetten.

De bestelde broodjes worden doorgaans tegen 11 uur geleverd. De receptionist(e) neemt de levering in ontvangst en zet de broodjes (en eventuele desserts) in de vergaderzaal of in de keuken af, volgens de richtlijnen van de organisator van het evenement.

2.4. Onderhoud van het materiaal en beheer van de voorraad

De receptionist(e) moet de vaatwasmachine onderhouden en vullen/leggen en het materiaal van de voornaamste vergaderzalen onderhouden en opruimen, alsook de voorraad beheren van de producten die in de vergaderzalen gebruikt worden. Meer bepaald:

- moeten de thermoskannen, waterkokers, waterkaraffen een keer per dag leeggemaakt en uitgespoeld worden, en twee keer per maand ontkalkt worden;
- moet de afwasmachine 's ochtends leeggemaakt worden en moet het servies weggezet worden (in de kasten of meteen in de zalen);
- moet de voorraad van de dranken, koekjes, theezakjes, suiker, melk in de gaten gehouden worden: de receptionist(e) moet bij de dienst Logistiek de artikelen bestellen waarvan de voorraad slinkt;
- moet er toegezien worden op de staat van de markeerstiften voor de borden en de voorraad van de reinigingsvloeistof: de receptionist(e) moet bij de dienst Logistiek de artikelen bestellen waarvan de voorraad slinkt;
- de receptionist(e) zorgt ervoor dat er voldoende koude dranken in de koelkast zijn.

3. Telefonische permanentie

Het BIPT is elke werkdag van 9.00 u tot 12.00 u en van 13.00 u tot 16.30 u telefonisch bereikbaar op het algemene nummer +32 (0)2 226 88 88 (hetzelfde voor alle talen). Buiten die tijdsloten worden bellers doorverbonden met een antwoordapparaat. Dit antwoordapparaat wordt automatisch geactiveerd.

Tijdens de openingsuren krijgen bellers die het algemene nummer van het BIPT vormen een hoofdmenu te horen dat hen voorstelt te kiezen uit de belangrijkste thema's waarvoor het publiek contact opneemt met het BIPT. De laatste keuze van dat menu "voor een andere vraag" verbindt de beller met de receptie.

De receptionist(e) moet die oproepen behandelen. Gemiddeld zijn er een tiental oproepen per dag. Van de receptionist(e) wordt een professionele houding verwacht. Dit houdt in dat de bellers aangenaam en beleefd begroet worden, waarbij erop toegezien wordt dat ze snel een gepast antwoord krijgen op hun vragen.

De receptionist(e) moet alle binnenkomende oproepen beantwoorden, beginnende met een begroeting van de beller in het Nederlands en het Frans en bevestigend in beide talen dat de persoon wel degelijk het BIPT heeft bereikt. Vervolgens vraagt de receptionist(e) aan de beller in de taal die hij/zij gebruikt heeft bij het antwoorden, wat er voor hen kan gedaan worden.

Indien de receptionist(e) de vraag niet zelf kan beantwoorden, moet de oproep doorgestuurd worden naar de betrokken dienst die de vraag wel kan beantwoorden. De telefonie van het BIPT wordt beheerd via de toepassing TEAMS en de oproepen die naar de receptie worden doorgestuurd, worden verwerkt via de toepassing "Luware Nimbus".

Naast externe oproepen moet de receptionist(e) ook oproepen beantwoorden van het personeel van het BIPT of van de centrale receptie in het Allianz-gebouw, tussen 8.30 u en 12.30 u en tussen 13 u en 16.30 u. Voor interne oproepen wordt gevraagd de Teams-camera in te schakelen.