



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

I B P T

BESTEK

nr. 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT

OPEN PROCEDURE

**VOOR REKENING VAN HET BELGISCH INSTITUUT VOOR
POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE (BIPT)
VOOR EEN OPLOSSING VOOR EEN SYSTEEM VOOR
KLACHTENBEHEER
VOOR DE OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR**

Aanspreekpunt: Minne Steeve (Fr) - 1e informaticus-adviseur,
Tel. +32 (0)2 226 89 13 – e-mail: Steeve.Minne@ibpt.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.	IMPLICIETE VERKLARING OP EREWOORD	5
1.6.	RECHT EN WIJZE VAN INDIENING VAN DE OFFERTES.....	5
1.7.	LEIDENDE DIENST – LEIDEND AMBTENAAR.....	6
1.8.	BESCHRIJVING VAN DE TE VERSTREKKEN LEVERINGEN/TE PRESTEREN DIENSTEN	6
1.9.	DOCUMENTEN VAN TOEPASSING OP DE OPDRACHT.....	6
	Wetgeving	6
	Opdrachtdocumenten.....	7
1.10.	OFFERTES.....	7
	In de offerte te vermelden gegevens.....	7
	Geldigheidsduur van de offerte.....	7
	Bij de offerte te voegen stalen, documenten en bescheiden.....	7
1.11.	PRIJS	8
1.12.	CLAUSULES VOOR HERZIENING VAN DE OPDRACHT	8
	Evenementen die de aanbestedende overheid niet kan voorspellen.....	8
	“De minimis”-regel.....	8
	Prijsherziening.....	8
1.13.	AANSPRAKELIJKHEID VAN DE OPDRACHTNEMER.....	9
1.14.	MOTIEVEN VOOR UITSLUITING VAN DE INSCHRIJVERS.....	9
1.15.	SELECTIECRITERIA.....	9
1.16.	GUNNINGSCRITERIA	10
1.17.	GUNNING VAN DE OPDRACHT	12
1.18.	BORGTOCHT.....	12
1.19.	OPLEVERING VAN DE VERSTREKTE LEVERINGEN/UITGEVOERDE DIENSTEN	12
1.20.	UITVOERING VAN DE SERVICE.....	13
1.21.	PLAATSEN WAAR DE SERVICE MOET WORDEN VERSTREKT EN FORMALITEITEN	13
	Plaatsen waar de service moet worden verstrekt	13
	Evaluatie van de verstrekte service.....	13
1.22.	FACTURERING EN BETALING	14
1.23.	BIJZONDERE VERBINTENISSEN VOOR DE OPDRACHTNEMER.....	14
1.24.	GESCHILLEN.....	15
1.25.	INTELLECTUELE-EIGENDOMSRECHTEN	15
1.26.	TAALGEBRUIK.....	15
2.	Inschrijvingsformulier.....	16
3.	Beschrijving van de opdracht.....	22
3.1.	ALGEMEEN	22
3.2.	HUIDIGE TECHNISCHE INFRASTRUCTUUR.....	22
3.3.	PROCESSEN, GEBRUIKERSPROFIELEN EN ANDERE VERWACHTE ELEMENTEN.....	23
3.4.	INTERFACES.....	24
3.5.	WEBPORTAAL GEBRUIKERS	26
3.6.	TOEGANKELIJKHEID VAN DE TOOL	26
3.7.	TOOL VOOR RAPPORTERING / STATISTIEKEN	26
3.8.	BACK-UP EN HERSTELLING.....	27
3.9.	ARCHIVERING.....	27
3.10.	LEVERINGEN (MATERIAAL / LICENTIES).....	27
3.11.	OPLEIDINGEN.....	28
3.12.	CORRECTIEF ONDERHOUD & MONITORING.....	28
3.13.	EVOLUTIEF ONDERHOUD	30

3.14.	TOEBEDEELDE TERMIJNEN.....	30
3.15.	OPLEVERING.....	33

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

Deze opdracht heeft betrekking op de verwezenlijking van een systeem voor klachtenbeheer, inclusief een “webportaal”, alsook de ondersteuning, het correctief en evolutief onderhoud ervan, zoals hierna wordt beschreven, voor de Ombudsdienst voor de postsector. Deze opdracht omvat ook de aspecten opleiding, reservekopieën, back-ups en archivering die bij een dergelijk systeem horen.

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

Hiervoor wordt de procedure van artikel 36 van de wet van 17 juni 2016 betreffende de overheidsopdrachten gekozen.

Het gaat om een **gemengde opdracht** (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 eerste 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 de heer Jack Hamande, 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:

- Pascal Vrancken, tel.: +32 (0)2 226 87 95, e-mail: pascal.vrancken@ibpt.be
- Steeve Minne, tel.: +32 (0)2 226 89 13, e-mail: steeve.minne@ibpt.be

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

1.5. Impliciete verklaring op erewoord

Het eenvoudige feit van zijn offerte in te dienen, vormt voor de inschrijver een impliciete verklaring op erewoord dat hij zich niet in één van de in de artikelen 67 tot 69 van de wet van 17 juni 2016 bedoelde situaties voor uitsluiting bevindt, conform artikel 39 van het koninklijk besluit van 18 april 2017.

De aanbestedende overheid zal nagaan of deze impliciete verklaring op erewoord 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

Aangezien geen enkele variant wordt aanvaard, mogen de inschrijvers elk slechts één offerte indienen voor deze opdracht.

Aangezien de aanbestedende overheid niet aanvaardt dat de offertes via elektronische weg worden ingediend, zullen de offertes dus enkel als volgt kunnen worden voorgelegd:

1. ofwel via post (een aangetekende brief wordt aanbevolen) verstuurd aan de aanbestedende overheid;
2. ofwel tijdens de werkuren (van 8.30 u tot 17 u) persoonlijk overhandigd aan de aanbestedende overheid tegen overhandiging van een ontvangstbewijs.

De offertes worden in een enveloppe gestoken die wordt gesloten.

Op die enveloppe dienen de volgende vermeldingen te worden aangebracht:

- het besteknummer alsook de datum en het tijdstip van de opening van de inschrijvingen.

Die enveloppe wordt gestoken in een tweede enveloppe met de volgende vermeldingen:

- het woord "offerte" in de linkerbovenhoek;
- het nummer van het bestek **2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT**;
- het adres van de bestemming zoals hieronder weergegeven.

De offertes worden via een postdienst verstuurd naar of persoonlijk neergelegd bij:

Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT)

Ter attentie van:

Minne Steeve / Vrancken Pascal
Ellipse Building,
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel

Ze worden in één origineel exemplaar neergelegd en moeten worden opgesteld volgens het inschrijvingsformulier dat bij dit bestek wordt gevoegd.

Indien de offertes persoonlijk worden neergelegd, heeft de inschrijver het recht om een ontvangstbewijs te vragen.

De opening van de offertes zal plaatsvinden in de lokalen van de aanbestedende overheid op **vrijdag 30 maart 2018 om 10 u.**

Elke offerte moet aan de voorzitter van de zitting worden bezorgd vóór hij de zitting geopend verklaart. Enkel de offertes die bij de voorzitter van de zitting toekomen vóór hij de zitting geopend verklaart, kunnen aanvaard worden.

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

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 worden de te verstrekken leveringen/te verrichten diensten meer in detail beschreven. (Beschrijving van de opdracht)

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 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. 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT alsook de bijlagen.
- De goedgekeurde offerte van de opdrachtnemer en de eventuele bijlagen.

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 **gemengde opdracht**.

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.

“De minimis”-regel

De aanbestedende overheid mag, zonder een nieuwe gunningsprocedure, een wijziging aanbrengen in deze opdracht, zonder de globale aard ervan te wijzigen, wanneer de waarde van de wijziging kleiner is dan de twee volgende waarden:

1. de drempel vastgelegd voor de Europese bekendmaking; en
2. tien procent van de waarde van de initiële opdracht.

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:

$$P = (P_0 \times [(s \times 0,80) + (S \times F)]) / S$$

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.

1.15. Selectiecriteria

Eerste criterium

De inschrijver dient te beschikken over een team dat verschillende soorten van profielen omvat waardoor de opdracht naar behoren kan worden uitgevoerd. In het bijzonder wordt gevraagd dat dit team ten minste de volgende profielen heeft, waarvan sommige eventueel verenigd mogen zijn in eenzelfde persoon:

- Een teamleider met een IT-ervaring van minstens 10 jaar;
- Twee programmeurs met minstens 5 jaar ervaring met webapplicaties;
- Een grafisch ontwerper van webinterfaces met een ervaring van minstens 2 jaar op dat gebied.

De inschrijver voegt daartoe bij zijn offerte een lijst van de medewerkers die daadwerkelijk zullen worden ingezet voor de verwezenlijking van de opdracht. In dat document vermeldt de inschrijver de diploma's die deze medewerkers hebben behaald, alsook hun beroepsbekwaamheid en ervaring, in het bijzonder wat betreft de gebieden die voor de in dit bestek beoogde opdracht relevant zijn.

Tweede criterium

De inschrijver moet over referenties beschikken voor uitgevoerde diensten die gedurende de voorbije vijf jaar werden verwezenlijkt binnen het expertisedomein van deze opdracht. Hij voegt bij zijn offerte een lijst van de belangrijkste verwezenlijkingen die werden gedaan gedurende de voorbije vijf jaar, met vermelding voor elk aangehaald project van:

- de personen die belast waren met het project;
- het bedrag van het project;
- de datum van het project;
- de openbare of particuliere bestemmingen van het project.

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.

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..

- A. Het gunningscriterium met betrekking tot de methodologische aspecten zal worden geëvalueerd met een maximale score van 60 punten, op basis van een document waarin het proces zal worden beschreven dat de inschrijver zal ontwikkelen om het hieronder gevraagde werk efficiënt te verrichten volgens de onderstaande criteria (criterium op 60 punten).
- B. De prijs (criterium op 35 punten)
- C. De prijs voor de levering van een webportaal dat gelinkt is aan het systeem voor klachtenbeheer en voor het correctieve onderhoud ervan (criterium op 5 punten) - (Optie)

A. Het gunningscriterium met betrekking tot de methodologische aspecten zal worden geëvalueerd met een maximale score van 60 punten verdeeld, op basis van een document waarin het proces zal worden beschreven dat de inschrijver zal ontwikkelen om het hieronder gevraagde werk efficiënt te verrichten volgens de onderstaande criteria (criterium op 60 punten).

Dit criterium is onderverdeeld in subcriteria die met name zullen worden geëvalueerd en een cijfer krijgen op basis van **de kwaliteit en van de coherentie** van de documenten die door de inschrijvers worden voorgelegd (niet meer dan 2 bladzijden per subcriterium), gebaseerd op het bijgaande evaluatierooster:

Interface van de tool (10 punten): de inschrijver beschrijft de conceptie en de werkingsprincipes van de tool, waarbij met name modellen van schermen die zouden kunnen worden gebruikt, zowel voor de gebruiker als het webportaal, worden voorgesteld; hij preciseert daarbij de gevraagde opties voor rapportering en statistieken;

Interface van de beheerstool (10 punten): de inschrijver geeft een beschrijving van de principes en van de interfaces van de beheerstool die zal worden voorgesteld;

Informatica-aspecten (10 punten): de inschrijver geeft een volledige beschrijving van de hardware en de software die aangewend zullen moeten worden voor het platform dat hij voorstelt, waarbij hij ook en in het bijzonder de aandacht vestigt op de maatregelen die worden voorgesteld inzake beveiliging van het platform en van de gegevens die het beheert;

Gebruiksvriendelijkheid en ergonomie (10 punten): de inschrijver beschrijft de methode die hij van plan is te hanteren om te garanderen dat het voorgestelde systeem zal voldoen aan de meest actuele eisen inzake gebruiksvriendelijkheid, ergonomie, gebruik van op mobiele eindtoestellen ("responsive design") en toegankelijkheid voor personen met een handicap (hoofdzakelijk voor het webportaal);

Tests en statistieken (10 punten): de inschrijver beschrijft de principes en functies die worden voorgesteld om de gebruikers en beheerders in staat te stellen om tests uit te voeren op het systeem;

Back-ups, herstellingen en archivering (10 punten): de inschrijver vermeldt voor deze 3 aspecten de middelen die zullen worden ingezet om die te garanderen.

B. Globale forfaitaire prijs voor de levering van een systeem voor klachtenbeheer (criterium op 35 punten)

Dit criterium zal als volgt worden geëvalueerd: $Points = 35 \left(35 \times \frac{Pk - Pi}{Pi} \right)$

Waarbij

- Pk staat voor de globale forfaitaire prijs opgegeven door de inschrijver die de geanalyseerde offerte heeft ingediend en P1 voor de prijs van de goedkoopste offerte
- De prijs van elke inschrijver (Pi) wordt berekend op basis van de formule hieronder:

$$Pi = P1 + P2 + (5 \cdot P3) + (5 \cdot 5 \cdot P4)$$

waarbij:

- P1 betrekking heeft op de prijs voor de levering van een systeem voor klachtenbeheer, inclusief het beheer van rapportering / statistieken
- P2 betrekking heeft op de prijs voor de infrastructuur van het systeem voor klachtenbeheer (Leveringen – Materiaal / Licenties)
- P3 slaat op de jaarlijkse prijs voor het correctieve onderhoud (max. 5 jaar)
- P4 betrekking heeft op de prijs per dag/team (2 personen) van het evolutieve onderhoud (max. 5 dagen per jaar gedurende max. 5 jaar)

C. De prijs voor de levering van een webportaal dat gelinkt is aan het systeem voor klachtenbeheer en voor het correctieve onderhoud ervan (criterium op 5 punten) - (Optie)

Dit criterium zal als volgt worden geëvalueerd: $Points = 5 \left(5 \times \frac{Pk - Pi}{Pi} \right)$

Waarbij

- Pk staat voor de globale forfaitaire prijs opgegeven door de inschrijver die de geanalyseerde offerte heeft ingediend en P1 voor de prijs van de goedkoopste offerte
- De prijs van elke inschrijver (Pi) wordt berekend op basis van de formule hieronder:

$$Pi = Pa + (5 \times Pb)$$

- Pa slaat op de prijs voor de levering van een webportaal dat gelinkt is aan het systeem voor klachtenbeheer en Pb heeft betrekking op de jaarlijkse prijs voor het correctieve onderhoud van het webportaal (max. 5 jaar)

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.

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 service

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^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 service moet 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;
- in de kantoren van de
OMBUDSDIENST VOOR DE POSTSECTOR
Koning Albert II-laan 8, bus 4, 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 aannemer verstuurt een factuur (in één exemplaar)

- Afhankelijk van de door het BIPT vastgestelde milestones in sectie 3.14 voor de functies van het deel ontwikkeling;
- Op kwartaalbasis na uitvoering van de diensten wat het correctieve onderhoud betreft, d.i. een facturering op het einde van het kwartaal;
- Na uitvoering van de diensten wat het evolutieve onderhoud betreft;

En anders, stuurt de opdrachtnemer nadat de volledige opdracht is volbracht en het proces-verbaal van sluiting werd ontvangen, zijn factuur naar het volgende adres:

BIPT
Ellipse Building
Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel

De factuur wordt verzonden aan de leidend ambtenaar.

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

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 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. 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.

1.25. Intellectuele-eigendomsrechten

Wanneer licentie-, auteurs- of octrooirechten moeten worden betaald, moeten deze deel uitmaken van de prijsofferte en mogen de gebruikte methodes en/of producten geen aanleiding geven tot periodieke betalingen.

In de offerte moet de inschrijver vermelden op welke producten en/of methodes licentie-, auteurs- of octrooirechten rusten, alsook of dergelijke rechten beperkingen kunnen rechtvaardigen op het gebruik van de opgemaakte documenten en de aangeleerde methode.

1.26. Taalgebruik

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

De deliverables mogen worden opgesteld in het Nederlands, in het Frans of in het Engels.

2. Inschrijvingsformulier

Bestek nr. 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT

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:**

A. Globale forfaitaire prijs voor de levering van een systeem voor klachtenbeheer, inclusief het beheer van rapportering / statistieken

[in letters en in cijfers in EURO]

Waarvoor het volgende btw-percentages 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]

B. Globale forfaitaire prijs voor de infrastructuur van het systeem voor klachtenbeheer (Leveringen - Materiaal / Licenties)

[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]

C. Globale forfaitaire prijs voor 1 jaar correctief onderhoud en monitoring van het systeem voor klachtenbeheer (P3)

[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]

D. Globale forfaitaire prijs voor 1 jaar evolutief onderhoud (dag/team - 2 personen) (P4)

[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]

E. Globale forfaitaire prijs voor de levering van een webportaal dat gelinkt is aan het systeem voor klachtenbeheer (Pa) - (Optie)

[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]

F. Globale forfaitaire prijs voor 1 jaar correctief onderhoud van het webportaal dat gelinkt is aan het systeem voor klachtenbeheer (Pb) - (Optie)

[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, Frans/Nederlands (*) gekozen.
werd de taal

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 _____ 2018.

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. Algemeen

De Ombudsdienst voor de postsector wil een systeem voor klachtenbeheer aankopen om zijn (klachten)dossiers op gebruiksvriendelijke en doeltreffende wijze te kunnen beheren en behandelen.

Momenteel beheert de Ombudsdienst voor de postsector zijn klachtendossiers hoofdzakelijk via applicaties van het softwarepakket Microsoft Office 2013. Die dossiers worden zowel digitaal als fysiek gearchiveerd. De ombudsdienst gebruikt een e-mailsysteem waarvan de berichten worden beheerd door een Microsoft Exchange-server.

Bovendien heeft de Ombudsdienst voor de postsector ook een binnenkomende en uitgaande stroom van papieren documenten en faxen. Al die papieren documenten worden gescand voordat ze worden behandeld.

De gewenste tool moet voor de Ombudsdienst voor de postsector een onmisbare tool worden voor het aanleggen en het beheer van de behandelde klachtendossiers. De aandacht wordt gevestigd op de automatisering van de werkprocessen in deze tool.

De Ombudsdienst voor de postsector heeft een voorkeur voor een programma dat flexibel is en dat kan worden beheerd zonder veel technische kennis.

De Ombudsdienst voor de postsector moet met andere woorden zelf in staat zijn om velden en/of procedures binnen de toepassing te creëren, aan te passen en te beheren, waarbij de veiligheid van de toegang wordt gecontroleerd.

Met het beheer van 5 à 8.000 dossiers per jaar zal de Ombudsdienst voor de postsector ook aandacht besteden aan het aspect rapportering / statistieken van de voorgestelde tool. Er wordt evenwel niet gevraagd om de klachtendossiers die tot nu toe zijn aangelegd alsnog in het nieuwe systeem in te voeren; enkel de gegevens sedert het begin van het lopende jaar op de dag waarop de opdracht begint, die beschikbaar zijn in de formaten Microsoft Excel en Access, zullen alsnog ingevoerd moeten worden.

Tot slot wenst de Ombudsdienst voor de postsector dat deze tool zo “open” mogelijk is naar de klant toe; daarom wenst de ombudsdienst daarvoor een “webportaal”-optie om klachten in te dienen.

3.2. Huidige technische infrastructuur

In de bijlage wordt de bestaande infrastructuur beschreven. Deze wordt gegeven opdat de inschrijver zo goed mogelijk kan oordelen over de mogelijkheden om zijn oplossing tot stand te brengen.

Er wordt verwezen naar artikel 3.10 - Leveringen (materiaal / licenties) - van dit bestek, voor alle eventuele vragen in verband met deze infrastructuur.

3.3. Processen, gebruikersprofielen en andere verwachte elementen

Met behulp van de gekozen oplossing wenst de Ombudsdienst voor de postsector zijn werkprocessen maximaal te automatiseren, om de voornaamste taken doeltreffend te kunnen beheren en aanzienlijke tijdwinst te boeken.

Momenteel verloopt de behandeling van de dossiers nog altijd via een procedure op papier:

- afdrukken en invoer van een klacht;
- manuele toewijzing van de dossiernummers;
- maken en afdrukken van een document door de dossierbeheerder;
- alle acties of contacten met de klant worden schriftelijk bewaard;
- het dossier wordt voor ondertekening of advies voorgelegd aan de ombudsman;
- statistieken en rapporten;
- voor elk dossier worden de ontvangen documenten gescand, om ze te linken aan het juiste dossier.

De werkprocessen zullen worden geïdentificeerd in samenwerking met de Ombudsdienst voor de postsector, tijdens een fase die voorafgaat aan de installatie en configuratie van de tool.

Voor alle stappen van het klachtenbeheer en de uitgevoerde acties moet er hoe dan ook een repercussie zijn van alle stappen in het klachtendossier. (Cf. Bijlage - Gedetailleerd werkproces voor klachtenbeheer)

Het nieuwe systeem moet ten minste drie niveaus van gebruikersprofielen invoeren die specifiek zijn voor ieders taak:

- **Beheerder** ... die ten minste over de volgende basisfuncties moet beschikken:
 - beheer en creatie van processen;
 - aanmaken van profielen;
 - toevoeging van velden;
 - definitie van de voor een gebruiker zichtbare functies;
- **Dossierbeheerder** ... die ten minste over de volgende basisfuncties moet beschikken:
 - creatie van een dossier;
 - creatie van taken;
 - toevoeging van documenten;
 - beschikking over een zoekfunctie;
 - opstellen en/of verzending van e-mails;
- **Leider / coördinator van de dienst** ... die ten minste over de volgende basisfuncties moet beschikken:
 - creatie van een dossier;
 - creatie van taken;
 - toevoeging van documenten;
 - beschikking over een zoekfunctie;
 - opstellen en/of verzending van e-mails;

- toewijzing van een codering;
- validering van een dossier;
- opvragen of maken van statistieken;
- rapportering;

De leider, maar ook de dossierbeheerder, moeten een overzicht hebben van alle openstaande dossiers (dashboard) en deze functie/weergave eenvoudig kunnen aanpassen. De leiders keuren het/de dossier(s) goed of geven commentaar mee voor een dossierbeheerder.

Net zoals bij de processen zullen de gebruikersprofielen worden geïdentificeerd in samenwerking met de Ombudsdienst voor de postsector, tijdens een fase die voorafgaat aan de installatie en configuratie van de tool. (**Cf.** Bijlage - Gedetailleerd werkproces voor klachtenbeheer)

Hoe dan ook moet er voor alle stappen in het klachtenbeheer en de uitgevoerde acties een toegangsrecht zijn voor vervangers in geval van afwezigheid van de voornaamste betrokkenen.

Deze profielen zullen kunnen worden gecreëerd / geassocieerd via een link met de objecten van de Active Directory van het Microsoft-netwerk dat bij de Ombudsdienst voor de postsector bestaat; ofwel moeten die eenvoudig definieerbaar zijn in het systeem en aangepast kunnen worden.

Andere verwachte elementen:

Tijdens de voorafgaande fase wordt ook de definitie verwacht:

1. van de nummering van de klachtendossiers - het zijn de redenen voor de klacht die genummerd moeten worden en niet het aantal klagers;
2. van de brieven en mails die makkelijk personaliseerbaar moeten zijn;
3. van de ondertekening van de brieven en mails, die elektronisch moet gebeuren. Bovendien zou elke ambtenaar een verschillend toegangsniveau moeten hebben naargelang hij al of niet zelf mag ondertekenen;
4. van een nummering die voor schriftelijke klachten en rechtstreekse hulp anders is;
5. van een testperiode die ingesteld moet worden voordat het programma aangenomen wordt;
6. van een nummering van de dossiers per maand, zoals dat nu het geval is;
7. van elk ander element dat absoluut noodzakelijk is voor de uitvoering van het project ten opzichte van de werkelijke en huidige werking van de Ombudsdienst voor de postsector.

3.4. Interfaces

De gebruikersinterface van de gewenste tool en van alle onderdelen ervan moet bij voorkeur van het internettype zijn, d.w.z. uitvoerbaar in elke gebruikelijke browser (ten minste Internet Explorer / Chrome).

Dit soort interface biedt verschillende voordelen zoals:

- een gebruik op het interne netwerk maar ook daarbuiten;

- een snelle uitvoering van de updates, bijvoorbeeld wijzigingen in de interface, van de processen, enz.

De aannemer moet de parameters aangeven alsook de configuratie die nodig is om de gebruikersinterface te gebruiken buiten het interne netwerk van de ombudsdienst.

De interface moet gebruiksvriendelijk, makkelijk in het gebruik en eenvoudig te begrijpen zijn en, rekening houdende met de processen die gedefinieerd zullen worden, moet de interface een beroep doen op een beperkt aantal schermen / formulieren (ong. 3 hoofdformulieren / 2 sub-formulieren).

Deze interface moet makkelijk te parametriseren en configureren zijn naargelang van de evolutie van de behoeften van de Ombudsdienst voor de postsector.

Sommige mogelijkheden van de interface moeten verborgen kunnen worden op basis van de rol van de gebruikers (cf. Gebruikersprofielen). Zo moet het mogelijk zijn om specifieke vensters te maken voor de taken van de Ombudsdienst voor de postsector.

Het zal mogelijk moeten zijn om deze gepersonaliseerde schermen te maken met een ontwerpprogramma, liever dan via de programmering met opdrachtregels.

De interfaces moeten ook worden besproken met de Ombudsdienst voor de postsector, tijdens een fase die voorafgaat aan de instelling en configuratie van de tool.

➤ *Interfacetaal*

De voorgestelde oplossing moet beschikbaar zijn in de volgende drie talen (*Nederlands, Frans en Engels*). De aanpassing van de interfacetaal moet automatisch kunnen gebeuren via de identificatie van de taalrol van de gebruiker die inlogt op de applicatie; toch moet deze laatste de taal kunnen veranderen zoals hij wil.

➤ *Integratie in het e-mailsysteem Exchange - Outlook*

De Ombudsdienst voor de postsector gebruikt als e-mailserver Microsoft Exchange 2013 gelinkt aan het clientprogramma Microsoft Outlook 2013.

De softwarematige applicatie voor klachtenbeheer moet in die twee componenten geïntegreerd kunnen worden.

Het gebeurt vaak dat een e-mail deel uitmaakt van een dossier. Dat bericht kan een antwoord zijn dat men ontvangt of een antwoord dat de Ombudsdienst voor de postsector verzendt.

Het systeem voor elektronisch klachtenbeheer moet het mogelijk maken om deze e-mails (*.msg-bestand) te integreren.

Zo kan men op dezelfde plaats een overzicht hebben van een volledig dossier en opzoekingen, enz. vergemakkelijken.

Bovendien moet het systeem een interoperabiliteit bieden met de functies “taken” en “agenda” in het mailsysteem Outlook / Exchange. Elk element / elke gebeurtenis van een klacht vereist soms een actie, af en toe binnen specifieke termijnen.

Daarom is het wenselijk om aan sommige van die acties automatische herinneringen te kunnen koppelen voor een procedure die bijvoorbeeld de verzending van een brief, enz. vereist.

3.5. Webportaal gebruikers

Met de invoering van het nieuwe systeem voor klachtenbeheer wil de Ombudsdienst voor de postsector zijn contact met zijn “klagers” verbeteren, door een onlineformulier beschikbaar te stellen waarmee ze hun klacht op een makkelijke en gebruiksvriendelijke wijze kunnen indienen.

Het systeem dat voorgesteld wordt voor het beheer van de dossiers moet het dus mogelijk maken om daaraan een onlineformulier te koppelen voor het indienen van klachten. Het doel is dat de gegevens die de klager via dat formulier invoert automatisch worden ingevoegd in een nieuwe map, waarbij de velden ervan worden ingevuld wanneer men het opent.

De klager moet ook in staat zijn om daar een samenvatting te raadplegen van hoe het met de behandeling van zijn klacht staat.

Dat onlineformulier moet worden geïntegreerd in de website van de Ombudsdienst voor de postsector en beschikbaar zijn in alle talen die deze dienst aanbiedt.

3.6. Toegankelijkheid van de tool

De gevraagde interface is bij voorkeur van het internettype, uitvoerbaar in elke gebruikelijke browser (ten minste Internet Explorer / Chrome) en het systeem moet door de gebruikers gebruikt kunnen worden:

- van thuis uit (homeworking),
- van buiten de ombudsdienst (bij opdracht in het buitenland),
- en van op het bureau; en dit op beveiligde wijze via het internet (https).

De veiligheid van het systeem moet gegarandeerd worden om die verschillende soorten van toegang mogelijk te maken.

3.7. Tool voor rapportering / statistieken

Met het beheer van 15 à 20.000 dossiers per jaar wenst de Ombudsdienst voor de postsector dat de voorgestelde tool voor klachtenbeheer over een tool beschikt dat het aspect rapportering / statistieken van de jaarlijkse, ingevoerde en behandelde klachten, voor zijn rekening neemt.

Deze tool moet overzichten kunnen bieden zoals die bijvoorbeeld worden gepresenteerd in het jaarverslag 2016, dat in de bijlage te vinden is.

De basisquery's die gerealiseerd kunnen worden, moeten ook worden besproken met de Ombudsdienst voor de postsector, tijdens een fase die voorafgaat aan de instelling en configuratie van de tool.

Niettemin zal een handleiding geleverd moeten worden die uitvoerig beschrijft hoe extra query's desnoods gecreëerd kunnen worden door de leden van de Ombudsdienst voor de postsector.

Dat laatste punt moet worden opgenomen in het deel over de gevraagde opleiding.

3.8. Back-up en herstelling

De aannemer verbindt zich ertoe om in overleg met de ombudsdienst een procedure uit te werken voor back-up en herstelling voor de verstrekte software (configuratie, parameters, voorkeuren van de gebruiker) en de gegevens die in zijn systeem zijn behandeld of geregistreerd.

Hij moet daarvan een uitvoerige toelichting verstrekken opdat de ombudsdienst die zonder veel last kan uitvoeren; het systeem moet evenwel een gecentraliseerd beheer van de back-ups en van de herstellingen van gegevens mogelijk maken.

Hij moet in het punt "Leveringen", dat volgt, de elementen verduidelijken die nodig zijn voor de uitvoering van deze back-ups en herstellingen.

3.9. Archivering

De software moet een automatische archivering mogelijk maken, zonder manuele interventie van de gebruiker en overeenkomstig de algemene richtlijnen inzake gegevensbescherming. De praktische uitvoering gebeurt in overleg met de ombudsdienst.

De aannemer moet in het punt "Leveringen", dat volgt, de elementen verduidelijken die nodig zijn voor de uitvoering van deze back-ups en herstellingen, van deze archivering, van de overdracht naar het Algemeen Rijksarchief.

3.10. Leveringen (materiaal / licenties)

De voorgestelde oplossing moet zoveel mogelijk de toevoeging van nieuw materiaal vermijden (plaatsgebrek in de lokalen); ze moet worden geïnstalleerd op de bestaande virtuele infrastructuur of buitenshuis worden gehost.

De oplossing moet dus draaien op een centrale server (virtueel en/of ergens anders gehost), met een beveiligde toegang via het netwerk van de organisatie voor alle gebruikers; de aannemer dient in zijn offerte de minimumvereisten van het systeem te vermelden voor de software die hij voorstelt.

Dat omvat onder andere:

- De eisen wat het materiaal betreft;
- De ondersteunende besturingssystemen (licenties)
- De dependencies (bijv. extra benodigde software van derden (Java, Netframework, plug-ins...) of onderdelen die toch noodzakelijk zijn voor de voorgestelde oplossing);
- Specifieke eisen, beperkingen of aandachtspunten (bijvoorbeeld netwerk/specifieke parameters firewalls ...)

- Licenties van de aanvullende tools (bijv. tool voor rapportering / statistieken, tools voor het maken van de back-ups en herstellingen, archiveringstools)

Er zal ook voorafgaand aan de in-productie-brenging een ontwikkelingsomgeving ontworpen moeten worden op dezelfde omgeving als de voorgestelde definitieve oplossing.

Bij de offerte moet een gedetailleerde prijsofferte worden gevoegd van alle elementen van deze beschrijving, met inbegrip van de ontwikkelingsomgeving en in voorkomend geval de hosting.

Bezoek ter plaatse

Er is geen bezoek ter plaatse gepland; in de bijlage wordt een beschrijving gegeven van de bestaande infrastructuur opdat de inschrijver zo goed mogelijk kan oordelen over de mogelijkheden om zijn oplossing tot stand te brengen. Alle eventuele vragen kunnen echter worden gesteld aan de volgende contactpersonen:

Youssef Errady

Tel: 02.221.02.28

Fax: 02.221.02.44

E-mail: yousseferrady@omps.be

Info@omps.be

Ronny Van Gossum

Tel: 02.221.02.24

Fax: 02.221.02.44

E-mail: ronnyvangossum@omps.be

Info@omps.be

3.11. Opleidingen

Voor ten minste twee personen verbindt de inschrijver zich ertoe een volledige en uitvoerige opleiding (beheerder) te geven in het Nederlands en het Frans.

In die opleiding komen de verschillende technische aspecten van het systeem voor klachtenbeheer aan bod, alsook alle aspecten die nodig zijn voor het technische beheer van het systeem (back-ups, herstelling, toevoeging van velden, wijziging formulieren, enz.).

Parallel daarmee wordt een andere, meer algemene opleiding gegeven aan het voltallige personeel van de ombudsdienst in het Nederlands en het Frans, over het gebruik van het programma op zichzelf.

Al die opleidingen moeten in de lokalen van de ombudsdienst worden gegeven tijdens de kantooruren.

Voor iedereen moet de inschrijver zorgen voor een handleiding in het Nederlands en het Frans, minstens in elektronische vorm (pdf).

3.12. Correctief onderhoud & monitoring

Het correctieve onderhoud bestaat uit alle kosten in verband met de onderhoudsbeurten, de herstelling van defecten en de opheffing van de anomalieën in de werking van het programma.

Informatica. Bovendien omvat dit de update van de tool overeenkomstig de ontwikkelingen van de desbetreffende componenten.

Het onderhoud en de herstelling van het computermateriaal en van de software die geleverd zijn door de aannemer in het kader van dit bestek alsook de verhelping van de defecten in verband daarmee valt onder het correctieve onderhoud tijdens de volledige looptijd van dit contract en van de latere vernieuwingen.

Ten minste een keer per jaar moet de inschrijver alle software en systemen die op het computermateriaal geïnstalleerd zijn, updaten; dat omvat de gebruikte besturingssystemen ("operating system").

De aannemer verbindt zich ertoe tussenbeide te komen binnen de volgende termijnen naargelang van de mate van urgentie van het vastgestelde probleem:

- Binnen 24 uur en tijdens de kantooruren voor elk groot probleem dat de correcte werking van het systeem, zelfs gedeeltelijk, verhindert.

Onder een groot probleem dient te worden verstaan elk probleem in verband met de toegang tot het systeem voor de gebruiker.

Op het einde van de termijn van 24 uur moet het grote probleem opgelost zijn;

- Binnen vijf werkdagen en tijdens de kantooruren voor elk klein probleem, d.w.z. een probleem dat de correcte werking van het systeem niet verhindert.

Op het einde van de termijn van vijf werkdagen moet het kleine probleem opgelost zijn.

Bij een verzoek om interventie verstrekt de leverancier ofwel:

- een uniek telefoonnummer waarop men een interventie kan aanvragen.
- een webportaal waar een ticket kan worden aangemaakt voor een verzoek om interventie.

Indien naar het telefoonnummer wordt gebeld, moet men binnen twee minuten na de oproep in contact komen met een expert. De taal waarin die telefonische oproep zal worden gedaan is ofwel het Frans of het Nederlands.

Tegelijk moet de aannemer in dat contract een deel monitoring opnemen, waarbij hij moet zorgen voor de bewaking van het systeem, vanop een afstand, om alle problemen te zien zodra ze zich voordoen en die zo snel mogelijk te verhelpen.

Voor elke interventie kan een actie via controle vanop een afstand worden overwogen en uitgevoerd.

De ombudsdienst bepaalt de mate van urgentie van de vastgestelde problemen.

De inschrijver vermeldt de jaarlijkse kosten voor het correctieve onderhoud zoals hierboven gedefinieerd.

Het correctieve onderhoud mag jaarlijks worden gefactureerd na uitvoering van de diensten.

Een dergelijk contract wordt eventueel ondertekend voor de duur van een jaar.

Elk jaar moet de aannemer per aangetekende brief melden dat het contract is afgelopen. De opdrachtgever moet dan opnieuw de noodzaak tot verlenging beoordelen.

Het contract wordt dus niet stilzwijgend verlengd zonder voorafgaande bestelling van de opdrachtgever. De totale duur van het contract inzake correctief onderhoud, eventuele verlengingen inbegrepen, mag niet langer zijn dan **5** jaar, inclusief het jaar van levering.

Het correctieve onderhoud van de optie van een webportaal moet volledig beantwoorden aan deze beschrijving in de vorm van een afzonderlijke optionele offerte.

3.13. Evolutief onderhoud

Het evolutieve onderhoud omvat de aanpassingen die de ombudsdienst eventueel kan vragen als reactie op wensen, de evolutie van zijn bevoegdheden of een evolutieve update van het voorgestelde product.

De aangepaste broncode moet systematisch worden geleverd na elke verrichting van evolutief onderhoud.

De bijbehorende documentatie en handleidingen (beheerder en gebruiker) moeten bij elke levering worden bijgewerkt.

Het evolutieve onderhoud wordt beoordeeld qua prijs per teamdag (*2 personen*) en mag niet langer duren dan 5 dagen per jaar.

Bij elk verzoek om aanpassing vanwege de ombudsdienst doet de aannemer een voorstel waarbij het aantal team-dagen wordt geraamd die nodig zijn, op basis waarvan de ombudsdienst beslist om al dan niet met die aanpassingen door te gaan.

Dat evolutieve onderhoud wordt betaald na uitvoering van de gevraagde diensten.

De inschrijver dient evenwel in zijn offerte, als referentie het jaarlijkse bedrag, zonder btw, voor de beschikbaarstelling van een expert te vermelden, voor een dag werk in het kader van een facultatief evolutief onderhoud.

3.14. Toebedeelde termijnen

In dit deel zijn twee soorten van termijn opgenomen:

- De eerste in verband met de termijnen om te antwoorden op de vragen van het BIPT tijdens de uitvoering van het contract (evolutief en correctief onderhoud);
- De tweede betreft de termijn voor de operationele toepassing van de tool zelf.

Termijnen in verband met de vragen

Deze termijnen zullen variëren naargelang van het soort van onderhoud waarover het gaat.

Het *evolutieve onderhoud* maakt het voorwerp uit van een prijsevaluatie per team-dag. Bij elk verzoek om aanpassing vanwege de ombudsdienst doet de aannemer een voorstel waarbij het aantal team-dagen wordt geraamd die nodig zijn, op basis waarvan de ombudsdienst beslist om al dan niet met die aanpassingen door te gaan.

In dat geval zal de levering van de bestelling geschieden na x dagen en de in-productie-stelling ervan na (x+y) dagen.

Daarna zal deze dan worden betaald (d.w.z. na uitvoering van de gevraagde diensten).

Onder “uitvoering van de diensten” moet worden verstaan: de levering van de bestelling binnen de toebedeelde tijd, met inbegrip van een stap van voorafgaande tests die eerst door de consultant worden verricht (d.i. x dagen);

-
- een redelijke periode die nodig is voor de uitvoering van tests door de ombudsdienst in een tool die specifiek ontworpen is voor het controleren van de praktische overeenstemming tussen de bestelling en de werkelijk geleverde dienst (d.i. y dagen);
- het in productie stellen ervan in de tool na toestemming van de opdrachtgever, d.i. (x+y) dagen.

Wat het *correctieve onderhoud* betreft, gaat het meer om het onderhoud en de herstelling van het computermateriaal dat de aannemer in het kader van dit bestek levert alsook de opheffing van de defecten die daarmee verband zouden houden.

In dat geval verbindt de aannemer zich ertoe tussenbeide te komen binnen de volgende termijnen naargelang van de mate van urgentie van het vastgestelde probleem:

Binnen 24 uur en tijdens de kantooruren voor elk groot probleem dat de correcte werking van het systeem, zelfs gedeeltelijk, verhindert.

Onder een “groot probleem” dient te worden verstaan elk probleem in verband met de toegang tot het systeem voor de gebruiker.

Op het einde van de termijn van 24 uur moet het grote probleem opgelost zijn;

Binnen vijf werkdagen en tijdens de kantooruren voor elk klein probleem.

Onder “klein probleem” wordt verstaan een probleem dat de vlotte werking van het systeem niet verhindert.

Op het einde van de termijn van vijf werkdagen moet het kleine probleem opgelost zijn.

De ombudsdienst bepaalt de mate van urgentie van de vastgestelde problemen.

Het correctieve onderhoud mag jaarlijks worden gefactureerd na uitvoering van de diensten.

Termijn voor uitvoering van de opdracht

De termijn voor de operationele uitvoering van het nieuwe systeem is een belangrijk element voor deze opdracht en die wordt door de ombudsman vastgesteld op 6 maanden.

Aan de inschrijver wordt gevraagd om in zijn offerte een **dynamische planning** op te nemen waarmee de **verschillende stappen** visueel worden voorgesteld, alsook **eventuele onderlinge verbanden** tussen de verschillende elementen van dit project waarbij de hierboven gegeven minimum- en maximumtermijn in acht wordt genomen.

Via deze dynamische planning zal de inschrijver onder andere het volgende heel duidelijk maken:

- een beschrijving van de manier waarop de taken zullen worden uitgevoerd in de tijd, stap per stap, met een bijbehorend tijdschema;
- een beschrijving van de momenten waarop de ombudsdienst raadplegingen zal moeten houden en beslissingen nemen;
- een beschrijving van de tools en procedures die zullen worden gebruikt om de controle te garanderen van de kwaliteit, prestaties en inachtneming van de vastgestelde processen en budgetten door de aangestelde projectleider,

met naleving van de volgende milestones, waarbij T overeenstemt met het begin van de opdracht:

Milestone 1 (T + 2 weken)	De voorbereidende vergaderingen	
Milestone 2 (T + 2 maanden)	De analyse van de werkprocessen van de ombudsdienst; De interface (Interface & formulieren gebruikers / beheerder/ webportaal); de gebruiksprofielen;	
Milestone 3 (T + 3 maanden)	Levering materiaal en configuratie;	Facturering 1 – 30%
Milestone 4 (T + 4 maanden)	Rapportering / statistieken	
Milestone 5 (T + 5 maanden)	Tests + opleidingen + back-up / herstelling + archivering	Facturering 2 – 20%
Milestone 6 (T + 6 maanden)	In productie nemen	Facturering 3, na oplevering – 50%

De opgelegde termijnen geven aanleiding tot de toepassing van verdragingsboeten waarvan sprake in het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken, met name in artikel 46.

3.15. Oplevering

De diensten zullen tijdens hun uitvoering nauwlettend worden gevolgd door een afgevaardigde van de aanbestedende overheid.

De identiteit van die afgevaardigde zal aan de dienstverlener worden meegedeeld op het ogenblik dat met de uitvoering van de diensten zal worden gestart.

De voorlopige oplevering mag maar worden gevraagd na uitvoering van tests die het mogelijk maken om na te gaan of het daadwerkelijk geleverde product strookt met de uitvoerige vraag in dit bestek.

Gedetailleerd werkproces voor klachtenbeheer:

De klachten worden ingediend (onlineformulier, e-mail, brief, schriftelijk notering van een mondelinge klacht) en worden gelezen door de coördinator van de dienst (**CD**).

Hij registreert deze (bedrijf, aard van de klager, wijze van indiening van de klacht, aard van de klacht, eventueel code van sluiting of vermelding "bescheiden") en wijst die ook toe aan een dossierbeheerder (**DB**).

Er worden eventueel opmerkingen toegevoegd opdat de dossierbeheerder weet waarop gelet moet worden.

Voor een onontvankelijke klacht:

De DB verzendt een melding (bij voorkeur via e-mail, indien nodig per brief of per fax) waarin de reden voor de onontvankelijkheid wordt vermeld en gezegd wordt wat met de klacht zal gebeuren. In de meeste gevallen sturen we de klacht door naar een andere instantie.

Voor een dossier "bescheiden":

De DB neemt via de telefoon of per e-mail contact op met het bedrijf of de klager om meer informatie te krijgen. Desnoods wordt een herinnering verstuurd. Wanneer de CD het antwoord ontvangt bepaalt hij samen met de DB of de klacht al of niet ontvankelijk is; daarna wordt de toepasselijke procedure gevolgd.

De DB start het onderzoek voor een ontvankelijke klacht:

Er kunnen een hele reeks acties worden uitgevoerd en herhaald:

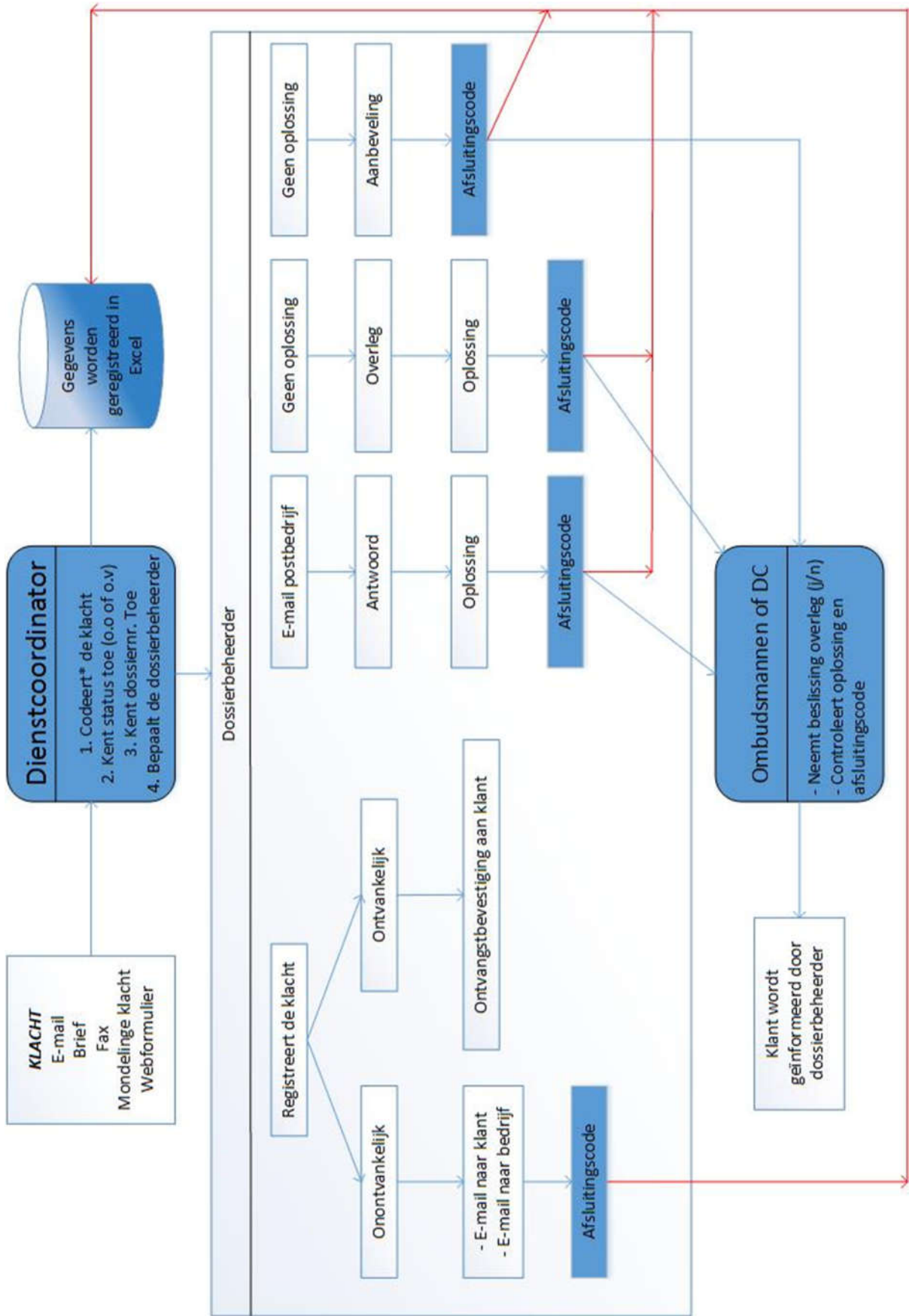
- opzoeken op het internet, bijvoorbeeld traceergegevens
- bellen om meer informatie te krijgen
- een ontvangstmelding versturen (met eventueel vragen of opmerkingen) aan de klager
- vragen versturen aan het betrokken postbedrijf
- Indien nodig verzendt hij herinneringen aan het bedrijf of aan de klant.
- De ontvangen antwoorden verschijnen in het dossier van de DB, de DB analyseert het antwoord en verricht nieuwe opzoeken of sluit het dossier af.

Afsluiting:

De DB stelt de concluderende nota's op voor de klager en het bedrijf. Na goedkeuring (en eventueel een kleine correctie) door de ombudsman (**O**) verstuurt hij het antwoord aan de klager en naar het bedrijf.

In geval van weigering: De ombudsman (**M**) bespreekt de kwestie met de DB opdat hij nieuwe acties kan bepalen of de melding aan de klant en aan het bedrijf kan corrigeren.

Voor de schriftelijke communicatie (e-mail, fax, brieven ...) is er een vaste lay-out en kunnen gestandaardiseerde paragrafen worden gebruikt. Deze gestandaardiseerde paragrafen staan in een "levende" databank (eenvoudig aan te vullen, te schrappen, te wijzigen ...).



Bijlage 3
Beschrijving van de bestaande computerinfrastructuur

Vastgestelde methodologische aspecten	Evaluatiecriteria
<p>1. Interface van de openbare tool (10 punten)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ergonomie - Gebruiksvriendelijkheid - Intuïtiviteit van de functies - Gebruiksgemak - Duidelijkheid/toegankelijkheid van de voorgestelde resultaten - Mogelijkheid tot toekomstige ontwikkelingen
<p>2. Interface van de beheerstool (10 punten)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Toegankelijkheid van het beheer van de tool voor de beheerders en leiders van de ombudsdienst - - Begrip en goed rekening houden met de verschillende toestanden van een klacht - Sterk presterend, automatisch notificatiesysteem - Aanpasbaarheid van de tool aan de ontwikkeling van de markt
<p>3. Informatica-aspecten (10 punten)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servers: <ul style="list-style-type: none"> o Aantal servers + Virtueel of Fysiek o Type van processoren o Snelheid van de processoren o Aantal processoren per server o Grootte van het cachegeheugen per server o Grootte van het RAM-geheugen per server o Maximale grafische resolutie van de grafische kaart o Aantal Ethernetpoorten per server o Aantal USB-uitgangen per server - Back-upmateriaal: <ul style="list-style-type: none"> o Aantal back-upsystemen o Back-upcapaciteit in termen van dagen/weken alvorens te herschrijven op de oudste gegevens - Systeemrek en ruimte voor opslag: <ul style="list-style-type: none"> o Aantal systeemrekken voor opslag o Grootte van de schijfopslagruimte o Snelheid van toegang tot de opslagruimte o Overige elementen van prestatievermogen van de opslagruimte - Vaste schijven: <ul style="list-style-type: none"> o Types van vaste schijven

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal vaste schijven - Netwerkswitch 1/10 Gigabit Ethernet <ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal poorten van de switch - Muis, scherm, toetsenbord: <ul style="list-style-type: none"> ○ Type en aantal - Besturingssysteem: <ul style="list-style-type: none"> ○ Type en versie - HTTP-server : <ul style="list-style-type: none"> ○ Type en versie - Databank: <ul style="list-style-type: none"> ○ Type en versie - Virtualisatie server: <ul style="list-style-type: none"> ○ Is dit ingesteld? ○ Zo ja, type en versie - Veiligheid: <ul style="list-style-type: none"> ○ Beheer van de rechten en van de toegang ○ Garantie tegen computeraanvallen - Prestatievermogen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe wordt het prestatievermogen gegarandeerd ○ Evolutief potentieel van de voorgestelde oplossing - Techniek: <ul style="list-style-type: none"> ○ SLA's van de helpdesk ○ Geraamd niveau van beschikbaarheid van de infrastructuur ○ Kwaliteit en beschikbaarheid van de ondersteuning ○ Betrouwbaarheid van de ondersteuning ○ Updates van het systeem - Technische documentatie
<p>4. Gebruiksvriendelijkheid en ergonomie (10 punten)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aanpassing aan de WCAG-criteria voor personen met een handicap - Toegankelijkheid van op mobiele apparatuur - Intuïtiviteit
<p>5. Tests en statistieken</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Voldoende niveau van veiligheid en integriteit

(10 punten)	<ul style="list-style-type: none"> - Gepast beheer van de toegang - Goed begrip van de te gebruiken databanken - Flexibiliteit en intuïtiviteit van de statistische query's die door de tool worden geboden - Mogelijkheid om het historisch overzicht van een klacht te traceren - Exporteerbaarheid en afdrukken van een klachtendossier
6. Back-ups, herstelling en archivering	<ul style="list-style-type: none"> - Werking en back-upprocedures - Werking en archiveringsprocedures