

BIJZONDER BESTEK
VOOR DE OVERHEIDSOPDRACHT VOOR
DIENSTEN
MET ALS VOORWERP
"RAAMOVEREENKOMST GEDEELD
ICT-KENNISPLATFORM"

ONDERHANDELINGSPROCEDURE MET
BEKENDMAKING

Opdrachtgevend bestuur
VERA Autonoom Provinciebedrijf

Ontwerper

Werkgroep 'gedeeld ICT-kennisplatform', Jeroen Devlieghere
Vaardijk 3 bus 1 te 3018 Wijgmaal

Inhoudsopgave

I. ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN	5
I.1 BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	5
I.2 IDENTITEIT VAN DE AANBESTEDER	7
I.3 WIJZE VAN GUNNEN	8
I.4 PRIJSVASTSTELLING	8
I.5 VORM EN INHOUD VAN DE OFFERTE	9
I.6 BIJKOMENDE INFORMATIE	10
I.7 INDIENEN VAN DE OFFERTE	10
I.8 OPENING VAN DE OFFERTES	11
I.9 VERBINTENISTERMIJN	11
I.10 BEOORDELING VAN DE OFFERTES	11
I.11 GUNNINGSCRITERIA	11
I.12 VARIANTEN	14
I.13 OPTIES	14
I.14 PUBLICITEIT/REFERENTIES	14
II. CONTRACTUELE BEPALINGEN	15
II.1 AANVAARDING VAN DE BESTEKVOORWAARDEN	15
II.2 LEIDEND AMBTENAAR	15
II.3 ONDERAANNEMERS	15
II.4 VERZEKERINGEN	16
II.5 BORGTOCHT	16
II.6 PRIJSHERZIENINGEN	16
II.7 LOOPTIJD EN UITVOERINGSTERMIJN	16
II.8 LEVERINGSTERMIJN	17
II.9 BETALINGSTERMIJN	17
II.10 WAARBORGTERMIJN	17
II.11 BOETES	17
II.12 VOORLOPIGE OPLEVERING	18
II.13 DEFINITIEVE OPLEVERING	19
II.14 BIJBESTELLINGEN	19
II.15 OPZEGTERMIJN	19
II.16 RAPPORTERING AFNAME	19
II.17 ILLEGAAL VERBLIJVENDE ONDERDANEN	20
II.18 LOON VERSCHULDIGD AAN WERKNEMERS	21
III. TECHNISCHE BEPALINGEN	22
III.1 KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENER	22
III.1.1 Bekwaamheid medewerkers	22
III.1.2 Projectplan en implementatie	22
III.1.3 Ondersteuning en SLA	22
III.1.4 Documentatie en opleiding	23
III.1.5 Consultancy-aanbod	24
III.2 FUNCTIONALITEIT EN KWALITEIT AANBOD	25
III.2.1 Technische vereisten algemeen	25
III.2.2 Vereisten op het vlak van veiligheid	25
III.2.3 Koppelingen en integratie met toepassingen van derden	26
III.2.4 Functionele vereisten - inleiding	27
III.2.5 Functionele vereisten - algemeen	27
III.2.6 Gedeeld gebruik	28
III.2.7 Module incidentbeheer	28
III.2.8 Module probleembeheer	31
III.2.9 Module asset- en configuratiebeheer	31
III.2.10 Module kennisdatabank	33

III.2.11 Module rapportering	34
III.2.12 Selfservice-portaal.....	35
III.2.13 Module workflows	36
III.2.14 Projectbeheer/projectmanagement.....	36
III.2.15 Overige modules.....	37
BIJLAGE A: OFFERTEFORMULIER.....	38
BIJLAGE B: INVENTARIS	41

Ontwerper

Naam: Werkgroep 'gedeeld ICT-kennisplatform'

Adres: Vaartdijk 3 bus 1 te 3018 Wijgmaal

Contactpersoon: De heer Jeroen Devlieghere

Telefoon: 016308528

E-mail: jeroen.devlieghere@vera.be

Toepasselijke reglementering

1. Wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en latere wijzigingen.
2. Koninklijk besluit van 15 juli 2011 betreffende plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren, en latere wijzigingen.
3. Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, en latere wijzigingen.
4. Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies.
5. Het Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming (ARAB), Welzijnswet en Codex over het welzijn op het werk.
6. Wet van 11 februari 2013 tot vaststelling van sancties en maatregelen voor werkgevers van illegaal verblijvende onderdanen van derde landen.

I. Administratieve bepalingen

Dit eerste deel heeft betrekking op de regeling tot gunning van een overheidsopdracht tot de opdrachtnemer is aangesteld.

De bepalingen die vervat zijn in dit deel, hebben betrekking op de wet van 15 juni 2006 en het koninklijk besluit van 15 juli 2011 en latere wijzigingen.

I.1 Beschrijving van de opdracht

Voorwerp van deze diensten: Raamovereenkomst gedeeld ICT-kennisplatform.

Toelichting: Het voorwerp van deze opdracht is een raamovereenkomst met een ervaren partij die voorziet in de volgende dienst: een web-based ICT-kennisplatform (SaaS/hosted) gedeeld gebruikt door verschillende lokale besturen, en dit voor een periode van 3 jaar met een mogelijke stilzwijgende verlenging van 1 jaar.

Het platform moet lokale besturen in staat stellen om hun IT-omgeving op een efficiënte en gebruiksvriendelijke manier te beheren, en om de gebruikers van de IT-services op een professionele en geoptimaliseerde manier te ondersteunen. De aangeboden oplossing moet besturen aldus helpen in hun groei naar een hoger IT-maturiteitsniveau.

De aangeboden tool moet in eerste instantie volgende ITIL-gebaseerde processen kunnen ondersteunen:

- incidentbeheer,
- serviceverlening ('request fulfillment'),
- configuratiebeheer,
- kennisbeheer,
- operationeel beheer,
- SLA- en contractbeheer

Deze lijst is niet beperkend; het ondersteunen van nog meer interne werkprocessen wordt gezien als een pluspunt.

Een werkgroep van afgevaardigden van de lokale besturen bepaalt mee de inhoud en voorwaarden van het bestek en zal ook de analyse en evaluatie van offertes en de gunning begeleiden.

Plaats van dienstverlening: bij de verschillende lokale overheden in de provincie Vlaams-Brabant (zie bij I.2I.2 voor meer details)

Context en aanleiding:

In 2013 heeft VERA samen met 6 lokale besturen die deel uitmaken van het samenwerkingsverband "virtuele centrumstad Luchthaven" een lastenboek gemaakt voor een "gedeeld helpdesksysteem".

Waarom een gedeeld systeem? Binnen elk bestuur is er iemand die voor 'ICT-troubleshooting' zorgt. Maar wat als deze persoon afwezig is? Wat als de ICT-verantwoordelijke expert is in systeembeheer maar niet in netwerken, terwijl het in een buurgemeente andersom is? Met een overkoepelend helpdesksysteem kunnen ICT-verantwoordelijken elkaars expertise en ervaringen aanwenden en afwezigheden opvangen. Zo kunnen ze veel tijd besparen. Als er bijvoorbeeld bij één bestuur een probleem succesvol opgelost is, en deze informatie is onmiddellijk beschikbaar voor de andere besturen dan winnen die besturen kostbare tijd omdat ze zelf bv. de helpdesk van de softwareleverancier niet meer moet contacteren, het probleem voorleggen, enz. Tegelijkertijd moet het helpdesksysteem elk bestuur ook de nodige autonomie geven, zodat men toch de regie behoudt over de eigen ICT-omgeving.

De oplossing die in 2013 beoogd werd, had tot doel het verbeteren van de IT-dienstverlening naar interne klanten en medewerkers, zodat de algemene efficiëntie verhoogd werd (en de operationele kost verlaagd). Maar in 2013 werd naar meer gezocht dan een klassieke ticketing-oplossing: de informatie op het platform wordt niet enkel gedeeld en gebruikt door de IT-medewerkers maar wordt finaal ook beschikbaar gesteld aan de eindgebruikers van de verschillende besturen uit de samenwerkingsovereenkomst.

De nadruk lag dus niet enkel op het afhandelen van meldingen, maar ook op het realiseren van een krachtige kennisdatabank: een eenvoudig te gebruiken systeem dat veel tijd en dus geld kan helpen besparen. Vandaar ook de naam 'ICT-kennisplatform'. Deze kennisdatabank moet gezien worden als een 'collectief geheugen'. De praktijk leert immers dat problemen die na veel moeite worden opgelost, te vaak niet worden gedocumenteerd ("ik ben toch alleen op de IT-dienst en zal dit wel onthouden"), waarna bij een herhaling helaas blijkt dat de specifieke handwijze (die je echt niet ging vergeten) weer helemaal uitgezocht moet worden. Dat gebeurt vaak ook als er andere IT'ers betrokken raken. De kennisdatabank moet daaraan verhelpen.

Een helpdesksysteem kan pas efficiënt ingezet worden als het gevoed wordt met de nodige informatie over de ICT-omgeving; dit betekent dat het in staat moet zijn om alle mogelijk informatie over assets, contracten, leveranciers... op te slaan, en dit zodanig dat deze informatie snel ingezet kan worden door de helpdesk. Dankzij inventarisatie is het niet alleen mogelijk om sneller oplossingen te vinden voor hard- en softwareproblemen. Het kan ook helpen om proactief problemen te vermijden of te voorspellen, zodat op tijd ingegrepen kan worden (bv. voorspellen of er sprake zal zijn van incompatibiliteit tussen hard- en software).

Ten slotte moest het platform ook een instrument zijn om performantie te meten, voor de ICT-dienst zelf, voor het management team en voor het bestuur. Het distilleren van trends uit de verzamelde meetgegevens kan leiden tot een vraag tot verandering, wat uiteindelijk moet resulteren in een meer professionele IT-omkadering. Door samenwerking over besturen heen mogelijk te maken, kan men die oplossingen bovendien gezamenlijk zoeken en implementeren, zodat het wiel niet telkens opnieuw uitgevonden moet worden.

Met dit nieuwe raamcontract mikken we opnieuw op een ondersteuningssysteem voor ICT bij lokale besturen dat in lijn ligt met de beoogde doelstellingen van VERA:

- samenwerken tussen lokale besturen stimuleren
- werken aan ICT-maturiteit van lokale besturen
- zorgen voor meer informatica-capaciteit
- IT-management op een hoger kennisniveau brengen
- creatief denken stimuleren

Door deze overheidsopdracht als een raamcontract aan te bieden, kunnen Vlaams-Brabantse besturen hiervan afnemen zonder zelf een overheidsopdracht te moeten uitschrijven. (zie verdere bij "Identiteit van de opdrachtgever"). Dat is meteen een eerste voordeel dat gerealiseerd wordt voor de betrokken besturen.

Het bestek dat nu voorligt, is gebaseerd op de voorbije 4 jaar aan ervaringen met een online helpdesksysteem. Een vertegenwoordiging van de huidige gebruikers wordt betrokken bij de opmaak van het lastenboek en de beoordeling van de offertes.

I.2 Identiteit van de aanbesteder

VERA Autonoom Provinciebedrijf
Vaartdijk 3/001
3018 Wijgmaal

In toepassing van artikel 2, 4° van de wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten, zal VERA Autonoom Provinciebedrijf optreden als opdrachtcentrale in die zin dat ze overheidsopdrachten of raamovereenkomsten met betrekking tot werken, leveringen of diensten plaatst die bestemd zijn voor:

- lokale overheden (gemeentebesturen, OCMW's, gemeentescholen, hulpverleningszones, politiezones, culturele centra, gemeenschapscentra, bibliotheken, autonome gemeentebedrijven, intercommunales, interlokale verenigingen, VZW's... niet-limitatieve lijst) in de provincie Vlaams-Brabant die toegetreden zijn tot een door VERA opgericht samenwerkingsverband, hierna verder genaamd 'virtuele centrumstad'. De opdrachtcentrale staat zowel open voor leden van de bestaande virtuele centrumsteden (Noord, STAD, Hageland, Luchthaven, Groene Rand, Brabantse Kouters, Lambiek, ADD-ICT) als voor leden van de nog op te richten virtuele centrumsteden.

Aanbieders moeten er rekening mee houden dat de totale omvang van de leveringen of diensten kan stijgen in de ondergenoemde twee gevallen:

- 1) Bij toetreding van een lokale overheid die nog geen deel uitmaakte van een virtuele centrumstad, tot een bestaande virtuele centrumstad
- 2) Bij oprichting van een nieuwe virtuele centrumstad, waardoor ook de lokale overheden in deze nieuwe regio tot het afnamegebied gaan behoren

Onder toetreding tot een virtuele centrumstad verstaan wij het nemen van een college- of raadsbeslissing door een lokale overheid met het oog op de goedkeuring van het protocol tot samenwerken van de desbetreffende virtuele centrumstad.

Meer info over de deelnemende besturen kan u vinden op <https://www.vera.be/virtuele-centrumsteden>

- Leden van de interlokale vereniging 'IT-punt'. Meer info hierover is te vinden op <https://www.it-punt.be/it-punt-in-het-kort>
- De provincie Vlaams-Brabant
- VERA APB (autonoom provinciebedrijf)

Deze instanties wordt toegestaan af te nemen via de opdrachtcentrale (echter zonder dat zij hiertoe op enigerlei wijze verplicht zijn).

I.3 Wijze van gunnen

Overeenkomstig artikel 26, § 2, 1° b (de aard van de werken/leveringen/diensten of de onzekere omstandigheden maken een vaststelling vooraf van een globale prijs niet mogelijk) van de wet van 15 juni 2006, wordt de opdracht gegund bij wijze van de onderhandelingsprocedure met bekendmaking.

Deze overheidsopdracht beoogt het sluiten van een raamovereenkomst met één enkele ondernemer. Niet alle voorwaarden werden in de raamovereenkomst bepaald.

Onderhandelingsprocedure

Overeenkomstig art. 109, par. 3, van het KB Plaatsing beschikt de aanbestedende overheid over het recht om een of meerdere onderhandelingsrondes te organiseren.

De inschrijvingen worden getoetst aan de gunningscriteria en gerangschikt volgens de behaalde score. Het onderhandelingsteam kan vervolgens beslissen om een onderhandelingsronde te houden. In dit geval zullen, tenzij de resultaten van de beoordeling van de offertes een kleiner of groter aantal wettigt, de drie best geklasseerde aanbieders uit de eerste ronde toegelaten worden. Indien een geselecteerde aanbieder uit de procedure zou stappen, neemt de eerstvolgende aanbieder die in aanmerking komt, zijn plaats in.

De onderhandelingen worden afgesloten wanneer de aanbestedende overheid de aanbieders om een 'best and final offer' verzoekt, op basis van de voorstellen die de opdrachtgever tijdens de onderhandelingsessies met de aanbieder aanbrengt.

De 'best and final offers' worden opnieuw beoordeeld. De opdracht wordt toegewezen aan de best gerangschikte aanbieder.

I.4 Prijsvaststelling

De opdracht wordt beschouwd als een opdracht tegen globale prijs. De opdracht tegen een globale prijs is een opdracht waarbij een forfaitaire prijs het geheel van de prestaties van de opdracht of van elke post dekt, beschreven in het bestek.

Bij het opstellen van de lastvoorwaarden van deze opdracht beschikt de aanbestedende overheid nog niet over de exact benodigde hoeveelheden. Daarom zijn de vermoedelijke hoeveelheden vermeld in de simulaties voor de prijsberekening (zie bijlage B: Inventaris) louter indicatief. Zij binden de opdrachtgevende overheid op geen enkele wijze. De leverancier kan dan ook geen schadevergoeding eisen indien deze vermoedelijke hoeveelheden niet bereikt worden.

Prijzen moeten steeds opgegeven worden in euro.

Eventueel aangeboden kortingen worden door de aanbieder zelf verrekend in de totaalprijs. De leverancier wordt verder geacht in zijn globale prijs alle kosten (heffingen, configuratiekosten...) te hebben inbegrepen.

Uitzonderingen hierop zijn:

- BTW (opgegeven prijzen dienen exclusief BTW te zijn)
- Eventuele leverings- en administratiekosten per bestelling

I.5 Vorm en inhoud van de offerte

De aanbieder vult de volgende achteraan bij het bestek gevoegde formulieren correct en volledig in en voegt deze als bijlagen bij de offerte:

- Bijlage A: Offerteformulier
- Bijlage B: Inventaris

Het is niet toegelaten hiervoor andere documenten te gebruiken dan de voorziene formulieren.

De aanbieder voorziet zelf verder de volgende bijlagen bij de offerte:

- Bijlage C: de aanbieder licht in deze bijlage zijn prijsmechanisme toe, op basis waarvan de prijzen vermeld in het inventarisformulier tot stand zijn gekomen. Deze informatie stelt de aanbestedende overheid in staat om een projectie te maken van de prijs wanneer bestellingen zouden worden geplaatst. (Deze informatie wordt niet meegenomen bij de berekening van de score voor de offerte.)
- Bijlage D: Prijslijst en korte beschrijving van bijkomende modules die deel kunnen uitmaken van het aangeboden systeem en niet expliciet in het bestek gevraagd zijn (zie ook III.2.15)
- Bijlage E: een verklaring van de aanbieder dat hij bereid is bij gunning de standaard verwerkersovereenkomst te ondertekenen waarin men er zich uitdrukkelijk en principieel toe verbindt om de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens na te leven. (Ter informatie zal een model van deze verwerkersovereenkomst bij het bestek worden gevoegd. Dit modeldocument zelf hoeft niet ondertekend terugbezorgd te worden.)
- Bijlage F: Varia
Hier kan de aanbieder aanvullende informatie opgeven die volgens hem onmisbaar is voor de opdracht (documentatie, certificaten...).

Alle documenten opgesteld of vervolledigd door de aanbieder of zijn gevolmachtigde zijn gedateerd en door hem ondertekend. Als de ondertekening gebeurt door een gemachtigde, vermeldt hij duidelijk zijn volmachtgever of volmachtgevers. De gemachtigde voegt bij de offerte de volmacht (of een afschrift daarvan) waaruit zijn bevoegdheid blijkt.

Doorhalingen, overschrijvingen, aanvullingen of wijzigingen, zowel in de offerte als in de bijlagen, die de essentiële voorwaarden van de opdracht zoals prijzen, termijnen, technische specificaties kunnen beïnvloeden, moeten eveneens door de aanbieder of zijn gemachtigde ondertekend worden.

De aanbieder is verplicht om in de offerte exact dezelfde volgorde én nummering te hanteren als in het lastenboek zodat alle punten makkelijk nagekeken kunnen worden. Punten uit het bestek waarover bij de overeenkomstige nummering in de offerte niks wordt vermeld, worden beschouwd als niet voldaan, ook wanneer deze informatie eventueel afgeleid zou kunnen worden uit andere passages in de offerte.

De offerte, de bij de offerte te voegen documenten en alle overige documenten die de aanbieder nuttig acht bij zijn offerte te voegen zullen samen met de eventueel gevoerde onderhandelingen als basis dienen voor de gunning van de opdracht.

Taal

De offerte met alle formulieren en aanvullende stukken dient in het Nederlands te zijn opgesteld. Alle communicatie (zowel in woord als in schrift) tussen de aanbieder en de aanbestedende overheid zal in het Nederlands worden gevoerd, zowel voor als na de eventuele gunning.

Het personeel dat de leverancier inzet voor de uitvoering voor deze opdracht en dat in contact komt met personeel van de bestellende overheden, is Nederlandstalig tenzij anders overeengekomen.

Alle ter beschikking gestelde documenten zoals handleidingen, online-helpteksten, cursussen... dienen in het Nederlands te zijn, met uitzondering van (gedrukte) technische brochures. Ook de opleidingen, al dan niet ter plaatse gegeven, worden in de Nederlandse taal gegeven.

I.6 Bijkomende informatie

Vragen over het bestek

Vragen over het bestek kunnen worden gesteld aan de leidend ambtenaar via bestek-ICTkennisplatform-2017@vera.be, tot en met vrijdag 11 augustus 2017, 12 uur. Vragen die laattijdig toekomen, worden niet meer beantwoord.

Er kunnen geen vertrouwelijke vragen worden gesteld. De antwoorden op de verschillende vragen zullen tussentijds in geanonimiseerde vorm worden bezorgd aan alle kandidaten die het bestek hebben ontvangen. Na de uiterste datum voor indiening van de vragen zal een definitieve lijst met vragen en antwoorden worden bezorgd aan alle kandidaten.

Toepasselijke wetgeving en bevoegde rechtbank

Op deze opdracht is de Belgische wetgeving van toepassing. De bevoegde rechtbanken zijn deze van het arrondissement Leuven.

I.7 Indienen van de offerte

De offerte, vergezeld van alle verplichte bijlagen, wordt zowel op papier als digitaal per post of per bode aan de aanbestedende overheid overgemaakt. De offerte moet bij de aanbestedende overheid toekomen ten laatste op donderdag 17 augustus, vóór 12 uur. Ze wordt in een definitief gesloten omslag gestoken waarop het volgende vermeld wordt: het besteknummer (2017/015) of het opdrachtvoorwerp. Bij verzending per post, wordt die gesloten omslag in een tweede gesloten omslag geschoven met vermelding van het adres dat vooraan dit bestek is opgegeven en met het opschrift "Gedeeld ICT-kennisplatform 2017 - OFFERTE - NIET OPENEN".

In deze envelop wordt verplicht een digitale versie van het bestek + bijlagen gestoken, op USB-stick, CD-rom of DVD. De papieren offerte blijft primere ten opzichte van alle andere documenten of informatiedragers. Bij een eventueel conflict tussen de versies wordt steeds teruggegrepen naar de op papier ingediende offerte.

De digitale documenten die aangemaakt of ingevuld zijn (offerteformulier, inventaris, prijslijst,..) moeten aangeleverd worden op een manier dat het kopiëren van tekst mogelijk is, en bij voorkeur in een formaat dat geopend kan worden met één van de volgende programma's: MS Word, MS Excel, Acrobat Reader.

Dit geheel wordt geadresseerd aan:

VERA Autonoom Provinciebedrijf
De heer Jeroen Devlieghere
Vaartdijk 3 bus 1
3018 Wijgmaal

Elke offerte moet bij de voorzitter van de zitting toekomen vóór hij de zitting geopend verklaart. Offertes die laattijdig bij de voorzitter toekomen, welke er ook de oorzaak van is, worden geweigerd of ongeopend behouden.

Nochtans wordt een laattijdige offerte aanvaard voor zover:

1. de aanbestedende overheid de opdracht nog niet heeft gesloten, en
2. de offerte ten laatste vier kalenderdagen vóór de datum van de openingszitting als aangetekende brief is verzonden.

I.8 Opening van de offertes

Er is geen publieke opening van de offertes.

I.9 Verbintenistermijn

De termijn gedurende dewelke de inschrijver door zijn offerte gebonden blijft, bedraagt 120 kalenderdagen, te rekenen vanaf de uiterste datum voor ontvangst.

I.10 Beoordeling van de offertes

De evaluatie van de offertes en de onderhandelingen die er eventueel op volgen zullen uitgevoerd worden door de leidinggevende ambtenaar van de aanbestedende overheid in samenwerking met de gunningswerkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van verschillende lokale besturen.

De aanbestedende overheid verbetert de rekenfouten en de zuiver materiële fouten in de offertes, zonder dat zij voor niet-ontdekte fouten aansprakelijk is. Hiervoor kan de aanbestedende overheid aan de aanbieder vragen om binnen de door haar bepaalde termijn de draagwijdte van de offerte te verduidelijken of aan te vullen, zonder deze te wijzigen, teneinde de werkelijke bedoeling na te gaan.

Indien een offerte onvoldoende informatie bevat, waardoor het onmogelijk wordt de offerte grondig te evalueren, dan kan deze offerte uitgesloten worden.

De aanbestedende overheid heeft de mogelijkheid om een demo te vragen van de aanbieders na het indienen van de offerte.

I.11 Gunningscriteria

Volgende criteria zijn van toepassing bij de gunning van de opdracht:

Beschrijving	Gewicht
Prijs	60 punten
Functionaliteit en kwaliteit aanbod	30 punten
Kwaliteit dienstverlening (service)	10 punten
TOTAAL	100

Aan elk gunningscriterium wordt zoals hierboven aangegeven een gewicht toegekend. Op basis van de afweging van al deze criteria, rekening houdende met het gewicht dat er aan werd toegekend, zal de opdracht gegund worden aan de aanbieder die de economisch voordeligste regelmatige offerte heeft ingediend, vanuit het oogpunt van de aanbestedende overheid.

Toelichting bij criterium 'prijs'

Toekennen van een score voor het gunningscriterium prijs zal gebeuren aan de hand van de prijsopgave voor 3 simulaties (zie bijlage B, inventaris).

Voor de opgegeven prijzen geldt dat alle functionaliteiten die worden beschreven in de offerte, geacht worden in deze totaalprijs vervat te zitten. Enige uitzondering hierop zijn de modules die niet vermeld worden in de functionele vereisten van het bestek, maar waarvan de aanbieder opgeeft dat ze ook binnen de voorgestelde oplossing afgenomen kunnen worden (zie bijlage D).

Dat om een totaalprijs gevraagd wordt voor de opdracht, houdt verder in dat geen enkele actie die noodzakelijk is voor het gebruik van het platform door de afnemer, nadien het voorwerp mag uitmaken van apart te betalen consultancy. De aanbieder dient dus de som te maken van de kosten voor software, licenties, het installeren en operationeel maken van de basisomgeving, het configureren in functie van ingebruikname door de afnemer, de opleidingen, het onderhoudscontract...

Op dezelfde wijze geldt dat wanneer voor functionaliteiten beschreven in de offerte gebruik gemaakt wordt van externe toepassingen die geïntegreerd dienen te worden in de aangeboden oplossing, de eventuele kosten voor deze externe toepassingen én de eventuele kosten voor de integratie verrekend dienen te worden in de totaalprijs.

Wanneer de aanbieder bij de prijssetting voor het onderhoudscontract gebruik maakt van een indexatieformule zal hij bij de berekening van de globale opdracht prijs zelf rekening houden met deze indexatie, door uit te gaan van een jaarlijkse aanpassing van de index berekend op de gemiddelde wijziging van deze index gedurende de afgelopen vijftien jaar.

Door het gemiddelde te nemen van de opgegeven bedragen voor iedere simulatie wordt een totaalprijs berekend. Dit betekent dat de simulatie met de meeste besturen het zwaarste doorweegt in de score voor prijs. Deze operationalisering steunt op de overweging dat een voordelige prijs bedongen voor méér besturen belangrijker is dan een voordelige prijs voor minder besturen. Dat is in overeenstemming met de missie van VERA om een zo groot mogelijk voordeel te realiseren voor zoveel mogelijk lokale besturen.

De aanbieder die voor de simulaties tezamen de meest voordelige nettoprijs aanbiedt, krijgt het maximum van de punten voor dit criterium. De punten voor de andere aanbieders op dit onderdeel worden berekend volgens de regel van drie:

$$\text{Score offerte} = (\text{prijs laagste offerte} / \text{prijs offerte}) * \text{gewicht van het criterium prijs}$$

Toelichting bij criterium 'functionaliteit en kwaliteit aanbod'

In dit onderdeel worden de functionele kenmerken van de aangeboden oplossing beoordeeld. Het gaat onder andere om de volgende zaken:

- Kwaliteit van de technische oplossing
- Toekomstgerichtheid van het aanbod
- Gebruiksvriendelijkheid
- Uitgebreidheid van het aanbod
- Mogelijkheid tot aanpassing van de omgeving aan de specifieke wensen en eisen van de afnemer
- Mogelijkheid tot aanpassing aan gebruikersinterfaces
- ...

Indien de aanbieder voor vereisten uit het bestek een alternatief kent dat naar zijn mening gelijkwaardig of beter is, dan staat het de aanbieder vrij dit alternatief aan te bieden, voorzien van een duidelijke motivatie.

Waar gevraagd wordt naar specifieke features, strekt het tot aanbeveling dat de aanbieder toelichting geeft over hoe dit precies in zijn voorstel gerealiseerd wordt; waar nuttig of nodig mogen daarbij screenshots gebruikt worden ter verduidelijking, of mag er verwezen worden naar een online demo-versie (deze dient uiteraard toegankelijk te zijn voor de leden van de gunningswerkgroep). Indien in het bestek expliciet om toelichting wordt gevraagd bij bepaalde functionaliteiten, dan worden enkel punten toegekend voor deze feature als effectief toelichting is voorzien in de offerte.

Wanneer bepaalde functionaliteiten niet out-of-the-box beschikbaar zijn, maar nog (deels) ontwikkeld moeten worden, dan kan hiermee nog maximaal 50% van de te behalen punten verdiend worden. Dit omdat deze situatie normaliter een extra belasting betekent voor de afnemer, omdat een nog niet geïmplementeerde oplossing minder kwaliteitsgaranties biedt, en omdat we standaard beschikbare functionaliteit verkiezen boven maatwerkoplossingen omwille van de robuustheid en toekomstgerichtheid (opwaartse compatibiliteit).

De aanbieder dient dus expliciet te vermelden welke functionaliteiten op het moment van schrijven nog niet beschikbaar zijn. De aanbieder dient eveneens de eventuele kosten die hiervoor aangerekend zullen worden aan de afnemer, mee te nemen in de totaalprijs. Deze kosten mogen dus later niet apart gefactureerd worden. De aanbieder geeft ten slotte aan binnen welke termijn deze functionaliteiten gerealiseerd zullen worden.

De aanbieder mag voor iedere in het bestek gevraagde module beknopt beschrijven welke functionaliteiten verder nog worden aangeboden die niet expliciet gevraagd zijn in het bestek. Deze extra functionaliteiten tellen mee voor in totaal 10% van de punten te verdienen met dat onderdeel, en worden als volgt verdeeld: de sterkste aanbieder krijgt het maximum van de te verdienen punten, de tweede sterkste aanbieder 50% en de overige aanbieders 0%.

Toelichting bij criterium 'kwaliteit dienstverlening'

In dit onderdeel wordt de aangeboden ondersteuning beoordeeld, zowel vóór als na de livegang. Het omvat onder andere:

- Projectplan
- Opleidingsaanbod
- Beschikbaarheid van de helpdesk
- Kwaliteit van de helpdesk
- Gegarandeerde respons- en interventietijden
- Helpteksten en handleidingen
- (online) trainingsprogramma's
- ...

I.12 Varianten

Vrije varianten worden niet toegelaten. Er zijn geen verplichte of facultatieve varianten voorzien.

I.13 Opties

Er zijn geen opties voorzien.

I.14 Publiciteit/referenties

Door de opdrachtnemer of door zijn onderaannemers mag geen enkele mededeling, persbericht, informatief onderzoeksrapport en/of gelijkaardige publieke mededeling betreffende de opdrachten worden gepubliceerd zonder de voorafgaande schriftelijke toelating van een bevoegde vertegenwoordiger van VERA.

II. Contractuele bepalingen

Dit tweede deel regelt de procedure die betrekking heeft op de uitvoering van de opdracht. Voor zover er niet van afgeweken wordt, is het koninklijk besluit van 14 januari 2013 en latere wijzigingen tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten van toepassing.

II.1 Aanvaarding van de bestekvoorwaarden

Door de indiening van zijn offerte aanvaarden de aanbidders uitdrukkelijk al de voorwaarden van het bestek en de erin beschreven plaatsingsprocedure, en aanvaarden zij door de bepalingen ervan gebonden zijn. Zij verzaken aan alle andere voorwaarden, zoals de eigen verkoopsvoorwaarden, zelfs wanneer deze op een of ander stuk in de offerte voorkomen.

Indien tijdens het onderzoek van de offerte door de aanbestedende overheid wordt vastgesteld dat er door de aanbieder voorwaarden zijn gevoegd waardoor het onduidelijk is of de aanbieder zonder voorbehoud akkoord gaat met clausules of beschikkingen uit het bestek, dan behoudt de aanbestedende overheid zich het recht voor om de offerte als substantieel onregelmatig af te wijzen.

Indien een inschrijver in dat verband een bezwaar heeft, dient hij dat schriftelijk en per aangetekende post binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van het bestek, bekend te maken aan de aanbestedende overheid met omschrijving van de reden.

II.2 Leidend ambtenaar

De leiding over de uitvoering van de diensten zal gebeuren door de leidend ambtenaar:

Naam: De heer Jeroen Devlieghere
Adres: Werkgroep 'gedeeld ICT-kennisplatform', Vaartdijk 3 bus 1 te 3018 Wijnmaal
Telefoon: 016 30 85 28
E-mail: jeroen.devlieghere@vera.be

II.3 Onderaannemers

De opdracht is niet overdraagbaar. De aanbieder kan wel voor de praktische uitvoering van de overeenkomst onderaannemingscontracten afsluiten met derden. In dat geval voegt de inschrijver de nodige documenten toe aan zijn offerte, waaruit de verbintenis van deze onderaannemers of van andere entiteiten blijkt om de voor de opdracht noodzakelijke middelen ter beschikking te stellen van de inschrijver.

In toepassing van artikel 12 van het KB van 18 april 2017 en van artikel 12 van het KB van 14 januari 2013, duidt de inschrijver in zijn offerte aan voor welk gedeelte van de opdracht hij een beroep doet op de draagkracht van onderaannemers of andere entiteiten en welke onderaannemers en/of andere entiteit(en) hij voorstelt.

De opdrachtnemer blijft aansprakelijk ten opzichte van de aanbestedende overheid wanneer hij de uitvoering van zijn verbintenissen geheel of gedeeltelijk aan onderaannemers toevertrouwt. De aanbestedende overheid acht zich door geen enkele contractuele band verbonden met die onderaannemers. Het gebruik van onderaannemers, in tijdelijke of definitieve verenigingen ontslaat

de aanbieder, noch ten volle nog ten dele, van de algemene en bijzondere voorwaarden van dit bestek of van latere contractuele bepalingen.

De opdrachtnemer is verplicht deze voorgedragen onderaannemers in te zetten bij de uitvoering van de opdracht. Het gebruik van andere onderaannemers is onderworpen aan de toestemming van de aanbestedende overheid.

Deze onderaannemers of entiteiten mogen zich niet in een toestand van uitsluiting bevinden, zoals bedoeld in artikel 61 van het KB van 18 april 2017 en dienen te voldoen aan de minimumeisen inzake financiële en economische draagkracht en technische en beroepsbekwaamheid die worden opgelegd aan de inschrijver.

II.4 Verzekeringen

De opdrachtnemer sluit de verzekeringen die zijn aansprakelijkheid inzake arbeidsongevallen dekken, alsook zijn burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van derden bij de uitvoering van de opdracht.

Binnen een termijn van dertig dagen na het sluiten van de opdracht toont de opdrachtnemer aan dat hij deze verzekeringscontracten is aangegaan, aan de hand van een attest waaruit de door de opdrachtdocumenten vereiste omvang van de gewaarborgde aansprakelijkheid blijkt.

Op elk ogenblik tijdens de uitvoering van de opdracht legt de opdrachtnemer dit attest voor, binnen een termijn van vijftien dagen na ontvangst van het verzoek van de aanbestedende overheid.

II.5 Borgtocht

Vermits het bestek een opdrachtcentrale betreft, is het niet mogelijk om exact te weten hoeveel afnemers er zullen zijn, en wat de bestelbedragen zullen zijn. Om deze reden wordt geen borgtocht gevraagd.

II.6 Prijsherzelingen

Op deze overheidsopdracht kan prijsherziening worden toegepast, in overleg met de beheerder van de opdrachtcentrale.

II.7 Looptijd en uitvoeringstermijn

Totale looptijd van dit raamcontract: 36 maanden

De looptijd van de raamovereenkomst bedraagt 3 jaar, met daarna de mogelijkheid tot stilzwijgende verlenging voor een periode van 1 jaar. De looptijd begint op de aanvangsdatum die vastgelegd zal worden na kennisgeving van de sluiting.

II.8 Leveringstermijn

Van de gegunde firma wordt verwacht dat ze het systeem volledig operationeel brengt binnen een leveringstermijn van maximaal 40 kalenderdagen, tenzij een andere timing wordt afgesproken met de afnemer.

De leveringstermijn vangt aan 2 dagen na het verzenden van de bestelling. Indien de leveringstermijn eindigt op een sluitingsdag van de afnemer, dan wordt de termijn verlengd tot de eerstvolgende dag dat de afnemer terug open is. De levering wordt als volledig beschouwd na de volledige terbeschikkingstelling van het systeem, inclusief configuraties die door de leverancier uitgevoerd moeten worden, testen en het geven van de benodigde opleiding(en).

De boetes wegens laattijdige levering worden berekend à rato van 0,2 percent van de waarde van alle of een deel van de diensten waarvan de uitvoering met dezelfde vertraging gebeurde, per dag vertraging (met een maximum van 7,5 percent).

II.9 Betalingstermijn

De afnemer beschikt zoals hierboven aangegeven over een verificatietermijn van 30 kalenderdagen vanaf de datum van de beëindiging van de levering (in casu, het ter beschikking stellen van het systeem), om de formaliteiten betreffende de keuring en de voorlopige oplevering te vervullen en aan de dienstverlener kennis te geven van het resultaat daarvan.

De betaling van het aan de dienstverlener verschuldigde bedrag vindt plaats binnen de betalingstermijn van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van beëindiging van de verificatie, voor zover de aanbestedende overheid over de regelmatig opgestelde factuur beschikt, alsook over de andere, eventueel vereiste documenten.

Wanneer de oplevering in verschillende keren per bestelling plaatsvindt, gaat de betalingstermijn telkens in op de dag waarop de formaliteiten voor de keuring van elk van de gedeeltelijke leveringen werden beëindigd.

Facturatie

De facturatie gebeurt per afname van het raamcontract met duidelijke vermelding van de bestelreferentie. De facturatie zal rechtstreeks gebeuren tussen aanbieder en afnemend bestuur. De factuur geldt als schuldvordering.

II.10 Waarborgtermijn

De dienstverlener moet zelf een waarborgtermijn en -voorwaarden specificeren voor deze diensten. De waarborgtermijn begint vanaf de dag van de voorlopige oplevering.

II.11 Boetes

Het louter verstrijken van de (eventueel verlengde) leveringstermijn of het niet respecteren van de afgesproken interventieperiode stelt de dienstverlener in gebreke. Alle voorschriften betreffende de

boetes wegens laattijdige uitvoering treden van rechtswege in werking, zonder enige kennisgeving of bericht.

De leidend ambtenaar kan zowel de startdatum als de uitvoeringstermijn van een onderdeel van de opdracht respectievelijk verschuiven naar een latere datum of verlengen, na overleg met de uitvoerder. De binnen het bestek aangehaalde termijnen zijn dwingend, de aangehaalde termijnen binnen de offerte zijn daarentegen loutere vooruitzichten.

Er worden drie soorten van boetes onderscheiden, namelijk:

- Boetes wegens laattijdige uitvoering van een opdracht (zie bij leveringstermijn)

- Boetes wegens overschrijden van de in de SLA gegarandeerde interventie en/of herstellingstijden
Deze boetes worden in het geval van meldingen met de laagste prioriteit berekend à rato van 0,2 procent van de totaalwaarde van de afgenomen dienst, per dag vertraging (met een maximum van 7,5 procent).
In het geval van meldingen met de hoogste prioriteit loopt de boete op tot 0,6 procent van de totaalwaarde van de afgenomen dienst, per dag vertraging (met een maximum van 7,5 procent). Voor de andere prioriteitsniveaus gebeurt de berekening op dezelfde wijze, waarbij het boetepercentage proportioneel wordt vastgelegd binnen de vork 0,2% - 0,6%.

- Boetes wegens het niet (tijdig) beschikbaar zijn van de nominatief voorgestelde consultants, zonder dat de dienstverlener een consultant voorstelt met gelijkaardige kwalificaties.
Deze boetes worden berekend à rato van 0,2 procent van de totaalwaarde van de afgenomen dienst, per dag vertraging ten opzichte van de gezamenlijk afgesproken einddatum (met een maximum van 7,5 procent)

II.12 Voorlopige oplevering

Bij het verstrijken van de termijn van 30 dagen die volgen op de dag die werd vastgesteld voor de afwerking van het geheel van de diensten, wordt, naar gelang het geval, een proces-verbaal van voorlopige oplevering of van weigering van voorlopige oplevering van de opdracht opgesteld. Wanneer de diensten beëindigd worden vóór of na deze datum, is het aan de dienstverlener om de leidend ambtenaar bij een aangetekende zending hiervan in kennis te stellen en hem bij deze gelegenheid te vragen om tot de voorlopige oplevering over te gaan. Binnen de 30 dagen die volgen op de ontvangst van de aanvraag van de dienstverlener wordt naargelang het geval, een proces-verbaal van voorlopige oplevering of van weigering van voorlopige oplevering opgesteld.

Indien de geleverde diensten geen aanleiding geven tot bemerkingen, wordt de voorlopige oplevering van die individuele levering stilzwijgend toegestaan na 30 kalenderdagen. Indien de geleverde diensten aanleiding geven tot opmerkingen, wordt, binnen de 30 kalenderdagen na levering een proces-verbaal van weigering van voorlopige oplevering opgesteld voor de individuele levering.

Bij een proces-verbaal van weigering krijgt de leverancier 15 kalenderdagen de tijd om de vastgestelde problemen op te lossen. Daarna zal er een nieuwe test van het systeem worden uitgevoerd.

Indien de vastgestelde problemen dan nog niet opgelost zijn, maar niet van die aard zijn dat ze het gebruik van de oplossing als geheel in het gedrang brengt, dan zullen deze in het proces-verbaal vermeld worden. In dit proces-verbaal zal verder gestipuleerd worden dat de uitbetaling van een deel van de aankoopssom dat in verhouding staat tot de vastgestelde problemen, wordt uitgesteld tot de datum van de definitieve oplevering, zodat de problemen in de tussenliggende periode kunnen worden aangepakt.

In geval de vastgestelde tekortkomingen zo ernstig zijn dat de beoogde efficiëntiewinst van het systeem in het gedrang komt, dan kan de afnemer een oplevering steeds op gemotiveerde wijze weigeren.

II.13 Definitieve oplevering

De definitieve oplevering heeft plaats bij het verstrijken van de waarborgtermijn.

De definitieve oplevering heeft plaats na één jaar. Ze gebeurt stilzwijgend wanneer de ter beschikking gestelde oplossing gedurende die termijn geen aanleiding tot klachten heeft gegeven. Wanneer de levering tijdens deze termijn aanleiding heeft gegeven tot klachten, dan wordt binnen vijftien dagen voorafgaand aan het verstrijken van die termijn een proces-verbaal van definitieve oplevering of van weigering van definitieve oplevering opgesteld.

II.14 Bijbestellingen

Afnemers kunnen te allen tijde hun licenties verhogen of verlagen. Afnemers kunnen ook jaarlijks de opdrachtnemer verzoeken om een offerte voor een aangepaste set van functionaliteiten.

II.15 Opzegtermijn

De opzegtermijn bedraagt minimaal 6 maanden. De opzegging dient gemotiveerd, schriftelijk en aangetekend te gebeuren. De leverancier kan geen schadevergoeding eisen indien de afnemer het contract opzegt conform de hier weergegeven bepalingen.

De overeenkomst zal van rechtswege beëindigd worden in geval van:

- Faillissement of elke analoge toestand als gevolg van een gelijkaardige procedure bestaande in de nationale wetgevingen en reglementeringen
- toelating tot de procedure tot opschorting van betaling (W.C.O.)
- klaarblijkelijke onmogelijkheid van de weerhouden aanbieder om de in deze overeenkomst omschreven opdrachten tot een goed einde te brengen.
- veroordeling van de leverancier tot een onvoorwaardelijke vrijheidsstraf van één maand of meer, wegens deelneming aan een van de hierna vermelde misdrijven of eventueel aan een poging daartoe:
 - o misdaden of wanbedrijven tegen de veiligheid van de Staat
 - o misdaden of wanbedrijven tegen de openbare trouw
 - o samenspanning van ambtenaren
 - o belemmering van de uitvoering van openbare werken
 - o misdrijven en wanbedrijven van de leveranciers
 - o misdaden en wanbedrijven tegen eigendommen

II.16 Rapportering afname

De gegunde aanbieder brengt VERA periodiek op de hoogte van nieuwe bestellingen binnen het raamcontract.

II.17 Illegaal verblijvende onderdanen

Wanneer de opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/2, vierde lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt waarmee zij ervan in kennis wordt gesteld dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt, onthoudt deze onderneming zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, en wel tot de aanbestedende instantie een bevel in andere zin zou geven.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel door de opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat zij de in artikel 49/2, eerste dan wel tweede lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze onderneming;
- ofwel door middel van de in artikel 35/12 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking, dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt.

De opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die zij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1. de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/2 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer een illegaal verblijvende onderdaan van een derde land tewerkstelt;
2. de niet-naleving van de onder 1^o gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de onderneming is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;
3. de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1^o en 2^o op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verdere onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

II.18 Loon verschuldigd aan werknemers

Wanneer de opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/1, derde lid van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt van kennisgeving waarmee hij ervan in kennis wordt gesteld dat hij een zwaarwichtige inbreuk heeft begaan op de verplichting zijn werknemers tijdig het loon te betalen waarop deze recht hebben, onthoudt hij zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, en wel tot hij het bewijs voorlegt aan de aanbestedende instantie dat de betrokken werknemers integraal zijn uitbetaald.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel, naargelang het geval, door de opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat hij de in artikel 49/1, eerste lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze opdrachtnemer of onderaannemer;
- ofwel door middel van de in artikel 35/4 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking.

De opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die hij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1. de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/1 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer op zwaarwichtige wijze tekortschiet in zijn verplichting het aan zijn werknemers verschuldigde loon tijdig uit te betalen;
2. de niet-naleving van de onder 1^o gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de opdrachtnemer is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;
3. de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1^o en 2^o op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verder onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

III. Technische bepalingen

III.1 Kwaliteit van de dienstverlener

III.1.1 Bekwaamheid medewerkers

(score: 15% van het totaal op dit onderdeel)

- De aanbieder levert een lijst aan met de namen en de beroepskwalificaties van de personen die effectief belast zullen worden met de uitvoering van de opdracht. Ervaring met de context van lokale besturen strekt tot aanbeveling. Dit overzicht geeft de opdrachtgever een beeld van de kwaliteit van de aanpak en dienstverlening door de aanbieder. De opdrachtgever zal de opgave hiervan dan ook beoordelen en scoren.

III.1.2 Projectplan en implementatie

(score: 25% van het totaal op dit onderdeel)

- De aanbieder moet een projectverloop schetsen waaruit duidelijk wordt welke fases er allemaal worden doorlopen vanaf bestelling tot en met de effectieve ingebruikname van het systeem, en hoeveel tijd daarvoor nodig is. Er wordt met andere woorden een gefaseerd projectplan gevraagd, met per fase een beschrijving van de acties die uitgevoerd dienen te worden ten einde het systeem volledig operationeel te krijgen.
- De aanbieder geeft in het projectplan aan welke maatregelen hij neemt om de goede uitvoering van het projectplan te garanderen (bv. hoe wordt de communicatie omtrent de uitvoering geregeld). De aanbieder geeft dus ook aan wat hij op dit vlak van de afnemer verwacht.
- De termijnen in het projectverloop moeten realistische schattingen zijn op basis van eerdere ervaringen. Bij de aangegeven termijnen houdt de aanbieder dus bv. rekening met het feit dat bepaalde acties die in het stappenplan voorzien worden afhangen van interne planning en beschikbaarheid binnen diensten van de afnemer.
- Aan de hand van het projectplan zal de opdrachtgever duidelijk zien hoe de aanbieder aan de maximale leveringstermijn komt. Indien gewenst kan voor de implementatietermijn gewerkt worden met een realistisch scenario en een worst case scenario.
- Onderdeel van het projectplan is een degelijk uitgewerkt opleidingsprogramma voor de applicatiebeheerders en de behandelaars. Via een train-the-trainer aanpak dienen deze laatsten op hun beurt te kunnen instaan voor de opleidingen voor eindgebruikers.

III.1.3 Ondersteuning en SLA

(score: 25% van het totaal op dit onderdeel)

- De aanbieder geeft een overzicht van de ondersteuning die kan worden geboden. Indien er meerdere varianten beschikbaar zijn geeft de aanbieder aan welke de verschillen ertussen zijn.
- De aanbieder geeft duidelijk aan welke ondersteuning hij standaard aanbiedt, en dus ook heeft doorgerekend in de gevraagde totaalprijs. Voor bijkomende, uitgebreidere opties dient

steeds een aparte, exacte meerprijs te worden opgegeven. Deze varianten worden dan ook niet meegeteld in de score voor dit onderdeel, maar louter ter informatie meegegeven.

- Elk voorstel tot ondersteuning bevat minimaal de volgende elementen:
 - o Vermeldt algemene doelstelling en de service-objectieven, zodat duidelijk wordt tot waar de ondersteuning reikt
 - o Is minstens inzetbaar voor opsporen en oplossen van storingen
 - o Vermeldt duidelijk de communicatiekanalen en contactpunten die ter beschikking staan van de afnemer
 - o Geeft aan dat er een vaste contactpersoon is (accountmanager) die klanten kunnen contacteren in geval van algemene vragen of verzoeken m.b.t. de afgenomen dienst
 - o Dekt het updaten van de software naar de nieuwste versie, alsook het geven van opleiding hieromtrent aan de lokale beheerder(s) wanneer dat nodig zou zijn
 - o Vermeldt hoe onderhoud en interventies worden gepland en uitgevoerd, indien deze impact hebben op de afnemer
 - o Biedt bijstand van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren (online of ter plaatse)
 - o Vermeldt duidelijk de maximale respons- en interventietermijnen, eventueel gerelateerd aan verschillende prioriteringsniveaus
 - o Geeft aan welke garanties gegeven worden met betrekking tot de oplossing of herstelling van gemelde problemen
 - o Kan ingeroepen worden door alle applicatiebeheerders en behandelaars
 - o Werkt met een ticketing-systeem, waarbij de vraagsteller aan de hand van zijn ticketnummer online de status van zijn verzoek kan opvolgen
 - o Vermeldt op welke manier er wordt gerapporteerd over afgehandelde hulp-vragen
 - o Vermeldt de escalatie-procedures die de afnemer ter beschikking heeft, indien hij van mening is dat zijn verzoek niet adequaat wordt afgehandeld.
 - o Vermeldt afspraken met betrekking tot eventuele aanpassingen aan de geboden ondersteuning (op vraag van afnemer of aanbieder)

III.1.4 Documentatie en opleiding

(score: 25% van het totaal op dit onderdeel)

- De aanbieder beschrijft welke documentatie, handleidingen en help-functies beschikbaar zijn voor de gebruikers vanuit het systeem, bv. of er eenvoudige startersgidsen zijn voor onervaren gebruikers, maar ook gedetailleerde handleidingen voor beheerders. De aanwezigheid van een context-specifieke helpfunctie in de gebruikersinterface is een pluspunt.
- Alle documentatie is bij voorkeur (ook) online beschikbaar.
- De aanbieder beschrijft welke opleidingsmomenten hij aanbiedt voor de beheerders/behandelaars van nieuwe klanten teneinde hen op weg te helpen (dus inbegrepen in de totaalprijs).
- De aanbieder beschrijft welk opleidingsaanbod en welke trainingsprogramma's de voorbije twee jaar gratis of tegen betaling ter beschikking werd gesteld van bestaande klanten, hetzij op een centrale locatie, on-premise of online.

III.1.5 Consultancy-aanbod

(score: 10% van het totaal op dit onderdeel)

- De aanbieder wordt gevraagd om 20 dagen ondersteuning aan te bieden voor aanpassingen aan de inrichting van het platform en het ontplooiën en gebruiksklaar maken van nieuwe modules en functionaliteiten, alsook voor het geven van opleiding en advies hieromtrent. De prijs voor deze 20 dagen consultancy wordt meegeteld in de totaalprijs vermeld bij de verschillende simulaties (bijlage B: Inventaris).
- Dit consultancy-aanbod kan ook ingezet worden om toepassingen van derden te integreren in het platform. Consultancy is expliciet níet bedoeld voor het geven van training rond de basisfunctionaliteit van het pakket, dat wordt verondersteld vervat te zitten in het aangeboden projectplan voor de implementatie.
- Iedere consultancy-opdracht wordt steeds projectmatig aangepakt. De opdrachtgever legt i.s.m. de aanbieder vooraf nauwkeurig de scope en de gewenste resultaten van het project vast. De aanbieder werkt dan telkens het concept uit en bepaalt hoeveel mandagen er nodig zijn om tot het gewenste resultaat te komen, en welke timing gehanteerd wordt. De opdrachtgever dient zijn akkoord te geven aan dit voorstel alvorens er kan gestart worden.
- De aanbieder geeft hierbij een resultaatsverbintenis, d.w.z. dat hij bij overschrijding van het op voorhand afgesproken aantal dagen geen bijkomende dagen kan factureren, tenzij er in de loop van de opdracht bijkomende vereisten door de opdrachtgever gesteld worden.
- De aanbieder verduidelijkt op welke manier en onder welke voorwaarden de afnemer een beroep kan doen op de aangeboden consultancy.

III.2 Functionaliteit en kwaliteit aanbod

III.2.1 Technische vereisten algemeen

(score: 5% van het totaal op dit onderdeel)

- Het platform moet volledig web-based zijn (de goede werking mag dus niet afhankelijk zijn van plug-ins, add-ons of andere installaties).
- Het platform dient bij voorkeur zonder verlies van functionaliteit gebruikt te kunnen worden in de meest courante browsers (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari voor Mac). De aanbieder geeft voor ieder van deze browsers aan vanaf welke versie het platform optimaal gebruikt kan worden.
- Indien er los van de browser specifieke client-vereisten zijn voor het gebruik van het platform (wat betreft OS, hardware, afhankelijkheid van of incompatibiliteit met andere installaties...), dan dient de aanbieder deze in detail te beschrijven. Hoe minimaler deze vereisten, hoe hoger de score op dit punt.
- De aanbieder geeft aan welke opslagcapaciteit standaard wordt geboden, dit gekoppeld aan een specifiek aantal gebruikers. Er wordt ook aangegeven hoe omgegaan wordt met overschrijdingen van deze datalimiet.
- Indien bandbreedtebeperkingen worden gehanteerd, dan verschaft de aanbieder hier toelichting bij.
- De aanbieder geeft aan in hoeverre hij kan garanderen dat het platform volledig 'forward compatible' zal zijn met toekomstige versies ervan.
- De aanbieder beschrijft welke importmogelijkheden het platform aanbiedt voor het in bulk opladen van gegevens. De aanbieder beschrijft kort de te hanteren werkwijze voor imports.
- Er wordt beschreven welke exit-scenario's beschikbaar zijn wanneer de afnemer het gebruik van het platform zou beëindigen. Op welke manier(en) kunnen data en gebruikinstellingen overgedragen worden naar andere platformen? Hoe meer waarborgen voor continuïteit een aanbieder op dit vlak kan voorzien, hoe hoger de score.

III.2.2 Vereisten op het vlak van veiligheid

(score: 5% van het totaal op dit onderdeel)

- De aanbieder beschrijft welke maatregelen genomen zijn om de integriteit van het systeem en de data van de besturen te beschermen tegen verlies en diefstal en om de vertrouwelijkheid van de data te vrijwaren. Denk daarbij ook aan het structureel bijwerken van server-omgeving, databanken, gebruikersplatform...
- De aanbieder geeft ook aan hoe hij de continuïteit van de dienstverlening kan garanderen wanneer er ondanks de voorzorgsmaatregelen toch sprake zou zijn van inbreuken of storingen (denk bv. aan back-up, redundantie, noodplannen en -voorzieningen...).
- De aanbieder geeft aan of het voorgestelde systeem de volgende zaken toelaat:
 - o Multi-factor authenticatie

- De mogelijkheid om een wachtwoordenpolicy in te stellen (gebruikers kiezen zelf hun inloggegevens, deze worden niet in de back-end bepaald)
- De mogelijkheid om het wachtwoord van een gebruiker te resetten
- De mogelijkheid om log-gegevens op te vragen over welke gebruikers welke acties hebben uitgevoerd
- periodieke paswoordrotatie
- Controle op kwaliteit van gekozen paswoorden (bv. weigeren van courant gekozen of te zwakke wachtwoorden)

De aanbieder geeft ook aan bij welke van deze punten de interventie van de leverancier noodzakelijk zou zijn.

- De aanbieder geeft aan op welke manier zijn webtoepassing beschermd is tegen 'brute force' of DDoS-aanvallen.
- De aanbieder geeft aan welke maatregelen genomen zijn om de overdracht en opslag van persoonsgegevens, vervat in de toepassing, veilig te laten gebeuren. Hij geeft ook aan in hoeverre hij aan volgende vereisten voldoet:
 - De persoonsgegevens worden via een beveiligde verbinding (https, VPN, IPSEC, FTPS) ter beschikking gesteld
 - De persoonsgegevens worden fysiek opgeslagen in een Europees datacenter (liefst ISO27001 gecertificeerd)
 - Een back-up van de persoonsgegevens wordt – indien van toepassing (bv. bij het werken met een tweede datacenter) – ook via een beveiligde verbinding doorgegeven.
 - De back-up-procedure van de leverancier is gedocumenteerd.
 - Data-opslag gebeurt versleuteld, minstens voor de wachtwoorden.

Organisatorische maatregelen:

- Volgende organisatorische maatregelen zijn minimaal vereiste normen om te voldoen aan de wettelijke voorschriften uit de Privacywet. De leverancier geeft aan wat bij hem de situatie is:
 - De aanbieder beschikt over een veiligheidsconsulent
 - De aanbieder beschikt over een veiligheidsplan
 - De aanbieder garandeert de afnemer d.m.v. afspraken dat de opgeslagen persoonsgegevens door de aanbieder enkel worden ingekeken op vraag van de afnemer of na verwittiging voor onderhoud
 - De aanbieder toont aan dat hij in staat is om bij een data-lek klanten snel op de hoogte te brengen
 - De aanbieder biedt een privacyverklaring aan

III.2.3 Koppelingen en integratie met toepassingen van derden

(score: 5% van het totaal op dit onderdeel)

- De aanbieder geeft een overzicht van de mogelijkheden die het voorgestelde systeem biedt op het vlak van koppelingen met gerelateerde toepassingen, bv. op het vlak van software-detectie, GIS-systemen, rapporteringstools, kantoortoepassingen, remote desktop toepassingen, ERP-systemen enz.
- Voor ieder van de koppelmogelijkheden wordt de volgende informatie opgegeven:
 - Het doel van de koppeling: welk voordeel biedt de koppeling, en welke informatie wordt precies uitgewisseld.
 - De technische implementatie: op welke wijze wordt de koppeling tot stand gebracht
 - De kostprijs van de koppeling (installatie- en eventuele onderhoudskosten, kosten voor maatwerk)

- De aanbieder geeft aan of hij een generieke oplossing aanbiedt voor de realisatie van nieuwe koppelingen, bijvoorbeeld in de vorm van een API, en op welke manier daarvan gebruik gemaakt kan worden om te integreren met andere toepassingen.

III.2.4 Functionele vereisten - inleiding

Wij zoeken een helpdeskplatform waar de gebruiker centraal staat: dit wil zeggen dat het voor de eindgebruiker zo eenvoudig mogelijk moet zijn om een melding / vraag te plaatsen en dat hij waar mogelijk op de meest efficiënte en snelle wijze een oplossing krijgt aangereikt.

Een belangrijke rol daarbij is weggelegd voor de kennisdatabank, die eindgebruikers moet ondersteunen bij het identificeren en zo mogelijk zelf behandelen van de problemen.

Wat betreft het beheer van de IT-omgeving wordt veel belang gehecht aan de rapporteringmogelijkheden en de mogelijkheid om op efficiënte wijze een actuele inventaris aan te leggen van de eigen ICT-middelen.

Voor alle gevraagde functionaliteiten is aanpasbaarheid een sleutelvereiste: de aanbieder doet er goed aan om bij ieder onderdeel duidelijk te maken op welke manier de afnemer de omgeving naar zijn hand kan zetten zodanig dat ze aansluit op de eigen manier van werken.

III.2.5 Functionele vereisten - algemeen

(score: 5% van het totaal op dit onderdeel)

- De gehele omgeving heeft een uniforme structuur en look & feel.
- Het systeem laat toe dat autorisaties per gebruiker of groep worden ingesteld en dit per module of groep van samenhangende functionaliteiten. De aanbieder beschrijft welke mogelijkheden er zijn op het vlak van configuratie van rechten (per module, functionaliteit, gebruikersgroep, CRUD...). Hoe fijnmaziger dit kan worden ingesteld, en hoe overzichtelijker het beheer hiervan, hoe hoger de score (aangezien dit het efficiënte gebruik van het systeem bevordert).
- Het strekt tot aanbeveling dat de gebruikersgroepen meerdere besturen kunnen overspannen, bv. voor het centraliseren van servicedesk-activiteiten over meerdere organisaties heen.
- De aanbieder geeft aan op welke manieren gebruikers zich kunnen authenticeren. Integratie met Active Directory en LDAP is een pluspunt. In dat geval wordt beschreven wat precies mogelijk is, bijvoorbeeld het realiseren van een single sign-on, of het tonen en gebruiken van centraal beheerde gebruikersinformatie i.f.v. helpdesk- en asset-management. De aanbieder geeft ook de randvoorwaarden aan die moeten vervuld zijn om deze functionaliteiten te kunnen aanbieden.
- De aanbieder maakt aannemelijk dat de functionaliteiten ITIL-based zijn opgezet. Indien dit niet het geval is, dan geeft de aanbieder aan op welke normen, standaarden of frameworks de toepassing eventueel wel is afgestemd.
- De transacties in het systeem worden gelogd (wie past wat wanneer en waar aan?), zodanig dat voor alle entiteiten een historiek beschikbaar is.

- Het systeem biedt de mogelijkheid om oude gegevens te archiveren, ter bevordering van de helpdesk-performantie. De gearhiveerde gegevens zijn niet meer zichtbaar in de dagelijks gebruikte interface, maar ze blijven wel oproepbaar.
- Het platform dient modulair uitbreidbaar te zijn. De aangeboden oplossing hoeft de modulaire opsplitsing die hieronder gehanteerd wordt niet strikt te volgen, zo lang de bijhorende functionaliteiten maar aanwezig zijn.
- De aanbieder geeft aan of functionaliteiten van afgenomen modules die in de toekomst beschikbaar gesteld zullen worden, wel of niet gratis aangeboden worden aan afnemers.
- De aanbieder geeft aan wat mogelijk is m.b.t. de volgende functionaliteiten:
 - o De gebruikersinterface biedt een autofill-functie aan op vaak gebruikte velden.
 - o Behandelaars en melders kunnen hun persoonlijke gebruikersinstellingen aanpassen en bewaren.

III.2.6 Gedeeld gebruik

(score: 10% van het totaal op dit onderdeel)

- De aangeboden oplossing dient besturen mogelijkheden te bieden voor samenwerking. Besturen moeten het platform niet enkel kunnen gebruiken voor het beheren van hun eigen IT-omgeving, maar zouden ook in staat moeten zijn om via het platform kennis hierrond met anderen te delen, bv. oplossingen voor veel voorkomende problemen, of procedures voor courante verzoeken. Ook kan gedacht worden aan het doorzetten van meldingen naar behandelaars van andere besturen, tot zelfs het opzetten van een helpdesk-beurtrol of het verdelen van specifieke expertises en domeinen tussen besturen om zo binnen de samenwerkingsverbanden over een eigen tweedelijns support te beschikken. De aanbieder beschrijft wat hij kan bieden op dit vlak.
- In een gedeelde omgeving moeten besturen zo veel mogelijk zelf in staat zijn te bepalen welke informatie wel, en welke niet wordt gedeeld met anderen. De aanbieder legt dus uit welke controle een bestuur op dit punt heeft, en waar deze stopt. (Zo is het bv. aannemelijk dat besturen hun asset & configuratie-informatie niet met anderen zullen willen delen.) De aanbieder beschrijft op welke manier en tot op welke hoogte informatie van besturen kan worden afgeschermd.
- In aansluiting op de vorige punten, dient de aanbieder aan te geven hoe besturen hun informatie kunnen 'mergen' wanneer zij ten gevolge een toenemende integratie (bv. tussen OCMW en gemeente) willen overgaan tot het gebruiken van een volledig gedeelde omgeving.
- Opmerking: alle mogelijkheden met betrekking tot deze aspecten die in de offerte worden beschreven, worden verondersteld beschikbaar te zijn zonder meerkost ten opzichte van de vermelde totaalprijzen.

III.2.7 Module incidentbeheer

(score: 10% van het totaal op dit onderdeel)

Onder incidentenbeheer verstaan we de mogelijkheid om meldingen (incidenten of verzoeken) te registreren waarna deze kunnen worden opgevolgd door behandelaars.

De behandelaar kan meer specifiek de volgende zaken doen met een melding:

- Registreren; dit houdt o.a. in:

- Het in ontvangst nemen van de melding
 - Het automatisch toekennen van een aantal kenmerken aan de melding (tijdstip van melding, melder...)
 - het categoriseren van een melding, in functie van rapporteringsdoeleinden
 - Het bepalen van de dringendheid/prioriteit
 - Het koppelen van de melding aan relevante assets of andere entiteiten (voor zover dit niet automatisch gebeurt)
 - Het toewijzen van de melding aan verschillende wachtrijen en/of medewerkers
 - Het beschikbaar stellen van een ticketnummer aan de melder; dit unieke nummer vormt de basis voor de communicatie tussen de melder en de helpdesk, en stelt de melder in staat om zijn melding op te volgen.
- Behandelen; dit houdt o.a. in:
- Het identificeren en registreren van de oorzaak van een melding
 - Het toewijzen van een incident aan een gekend probleem. De kennisdatabank (zie verder) dient hierbij eventueel als referentie of hulpmiddel
 - Het koppelen van een melding aan gerelateerde meldingen, waardoor het mogelijk is om op gegroepeerde meldingen simultaan bewerkingen uit te voeren (bv. status updaten of afsluiten), terwijl het bewerken van individuele meldingen mogelijk moet blijven
 - Het opvolgen en zo nodig aanpassen van de status en prioriteit van de melding
 - Het opvolgen van wie bezig is met de behandeling van een melding (bv. om te vermijden dat meerdere mensen aan dezelfde melding werken zonder dit te weten)
 - Het uitzetten van eventuele werkopdrachten naar collega-behandelaars
 - Het bijhouden van de tijdsinvestering voor behandeling; bij voorkeur kan het systeem ook automatisch de gependeerde tijd registreren ("tijd laten lopen")
 - Het verschaffen van statusupdates omtrent een melding aan de melder, indien gevraagd of nodig; dit bij voorkeur via een geïntegreerde mailoplossing
 - Het zo nodig escaleren van een melding indien deze niet opgelost geraakt
 - Het indien nodig bijwerken van bestaande procedures op basis van een melding
 - Het indien nodig bijwerken van de kennisdatabank op basis van een melding
- Afsluiten; dit houdt o.a. in:
- Het veranderen van de status van de melding, zodat deze niet langer bewerkt kan worden en gearchiveerd wordt; ook een melder zou de eigen meldingen moeten kunnen afsluiten.
 - Het afsluiten van een melding is bij voorkeur omkeerbaar

Enkele verwachtingen met betrekking tot bovenstaande functies:

- Registreren van meldingen kan op volgende manieren:
 - via een webmodule
 - telefonisch (waarbij een behandelaar zelf een melding aanmaakt)
 - per e-mail: door te e-mailen naar een door de beheerders ingesteld e-mailadres, worden automatisch incidenten geregistreerd in het systeem
- De mogelijkheid om meldingen te plaatsen via een mobiele app is een pluspunt, evenals de mogelijkheid om via een mobile device meldingen bij te werken. In voorkomend geval beschrijft de aanbieder wat precies de mogelijkheden zijn, en op welke mobiele platformen deze beschikbaar zijn.
- Elk door het systeem gegenereerde ticket heeft een detailoverzicht waarin te zien is wat er met dat ticket is gebeurd, en welke informatie eraan is toegevoegd (historiek).
- Behandelaars en behandelaarsgroepen moeten steeds een overzicht kunnen oproepen van meldingen en taken die aan hen zijn toegewezen maar nog niet afgehandeld. Deze kunnen bij voorkeur ook gesorteerd worden op relevante velden (bv. prioriteit).

- Als eindgebruikers zelf een melding aanmaken, zouden ze volgende zaken moeten kunnen ingeven:
 - o Beschrijving storing of incident
 - o De eindgebruiker, als dat niet dezelfde is als de melder
 - o betrokken asset(s)
 - o Prioriteit
 - o (sub)categorie

- Functionaliteiten wat betreft het documenteren van het melding:
 - o Een opmerking kan op onzichtbaar gezet worden voor de melder
 - o toe te voegen tekst kan eenvoudig gelay-out worden
 - o URL's worden automatisch omgezet in aanklikbare hyperlinks
 - o 'Nice to have' is dat bestanden zoals afbeeldingen en bijlagen kunnen worden toegevoegd via drag-and-drop

- Het is mogelijk om binnen een bestaande melding ook 'submeldingen' aan te maken. Zo kan een grote melding in deelopdrachten worden opgedeeld waardoor grote meldingen overzichtelijker worden. De functionaliteiten in een submelding moeten dezelfde zijn als in een hoofdmelding

- Extra velden aan de hand waarvan een melding kan beschreven worden:
 - o Titel
 - o Eigenaar
 - o Afsluitcode
 - o Follow-upDeze velden hoeven niet standaard beschikbaar te zijn wanneer ze door de eigen beheerders aangemaakt kunnen worden.

- Mogelijkheden wat betreft customisatie:
 - o Zelf keuzelijsten maken voor nieuwe velden
 - o Velden kunnen definiëren als verplicht of optioneel
 - o templates aanmaken voor meldingen, zodat veel voorkomende meldingen versneld kunnen worden geregistreerd
 - o Handmatig mails versturen vanuit het platform bij update van een ticket
 - o Automatisch mails versturen vanuit het platform, bv. bij registratie incident een e-mail naar de melder; beheerders zijn bij voorkeur in staat om te configureren bij welke triggers of events er bepaalde e-mails worden verstuurd, en wat daarvan dan de precieze inhoud is.
 - o Meldingen kunnen zo ingesteld worden dat ze automatisch worden afgesloten als er na 1 week geen reactie van de melder is gekomen op een vraag van een behandelaar.

- Zoekmogelijkheden - meldingen kunnen worden opgezocht:
 - o Aan de hand van het incidentnummer
 - o Op de inhoud van alle velden tegelijk
 - o Op de inhoud van specifieke velden
 - o Via datumselectie (periode)

III.2.8 Module probleembeheer

(score: 5% van het totaal op dit onderdeel)

- De beoogde software moet ook de nodige mogelijkheden bieden om aan 'probleembeheer' te doen. Het moet mogelijk zijn om bij wederkerende incidenten over te gaan naar een andere behandelwijze om te komen tot een oplossing ten gronde. Zo zal het niet meer functioneren van een servertoepassing aanleiding geven tot meerdere incidenten waarbij de oplossing kan bestaan uit het herstarten van de server. Het uitzoeken van wat er fout is met de server en waarom deze regelmatig moet herstart worden valt dan onder het probleembeheer. De aanbieder licht toe op welke manier probleembeheer in zijn oplossing is opgezet, en welke features voorzien zijn om behandelaars te ondersteunen.
- De aanbieder geeft aan hoe 'problemen' zich verhouden tot de andere entiteiten in de toepassing (incident, bekende fout, wijziging, kennis-items...), en hoe hierdoor op een efficiënte manier aan probleembeheer kan worden gedaan.

III.2.9 Module asset- en configuratiebeheer

(score: 10% van het totaal op dit onderdeel)

De bedoeling van deze module is dat men er de assets of configuration items (CI's) van de organisatie mee kan beheren, in een zogenaamde 'configuration management database' (CMDB). Dit is de opslagplaats van informatie over alle componenten in de IT-infrastructuur. De CMDB houdt de gegevens over en relaties tussen de verschillende assets bij, en geeft de organisatie inzicht in de relaties tussen de verschillende componenten binnen haar IT-omgeving.

- De CI's worden beschreven aan de hand van verschillende configureerbare eigenschappen:
 - o Eigenschappen van het CI-record:
 - Aanmaakdatum
 - Aanmaker
 - Wijzigingsgeschiedenis
 - ...
 - o Technische eigenschappen
 - Merk
 - Type
 - Versie
 - ...
 - o Relaties met andere CI's
 - Denk bv. aan: Locatie -> Netwerkaansluiting -> PC -> Randapparaten -> Gebruiker(s)(groep), of aan parent-child-relaties tussen CI's
 - Hierbij is alle informatie zoveel mogelijk gelinkt, zodat een waarde maar één keer moet aangepast worden bij gekoppelde CI's
 - De leverancier beschrijft in detail welke relaties allemaal gelegd kunnen worden door de besturen zelf tussen de verschillende entiteiten in het datamodel (bv. groepering van CI's die bij elkaar horen zoals scherm en PC, koppeling tussen CI's en de ervoor geldende SLA, of tussen CI's en eraan gekoppelde meldingen, zodat meldingen geassocieerd kunnen worden met eerdere incidenten). Deze vereiste wordt beoordeeld op flexibiliteit en gebruiksvriendelijkheid.
- De volgende CI's zouden geregistreerd moeten kunnen worden:

- PC's
 - Printers en multifunctionals
 - Monitors
 - Mobile devices
 - Laptops
 - Smartphones
 - Tablets
 - Licenties voor:
 - Software (ook OS'en en VM's)
 - Hardware
 - Bestellingen:
 - Besteldatum
 - Bestelbonnummer
 - Leverdatum
 - Boekhoudkundige informatie (bv. budgetsoort, investeringsnummer...)
 - Informatie over de garantie
 - leveranciers
- Functionaliteiten met betrekking tot het beheer van CI's:
- Een CI kan op inactief gezet worden, of andere statussen toegekend krijgen.
 - Een CI kan gecategoriseerd worden met het oog op rapportering.
 - Het is mogelijk om voor CI's extra velden te definiëren. Bijvoorbeeld bij een PC zou een veld voor servicetag-nummer, kleur, afmetingen ... toegevoegd kunnen worden. Deze mogelijkheid kan ook gebruikt worden voor het toekennen van toestelnamen die voor de eindgebruikers herkenbaar zijn, zodat ze deze kunnen selecteren in het selfserviceportaal (zie verder).
 - Documentatie in de vorm van bestanden (tekst, afbeeldingen, ...) kan gekoppeld worden aan CI's. Indien van toepassing, beschrijft de aanmelder de precieze mogelijkheden hiervan.
 - CI's kunnen opgezocht, gesorteerd en gefilterd worden op verschillende relevante velden.
 - De registratie van CI's maakt het mogelijk om een aantal zaken proactief te monitoren, bijvoorbeeld:
 - Licenties die zullen vervallen
 - hardware die niet meer in garantie, afgeschreven of 'end-of-life' is
 - SLA's die verlopen zijnDe aanbieder geeft aan op welke manier men voor dergelijke events notificaties kan instellen.
 - 'Nice to have' is de mogelijkheid om via mobile devices assetbeheer te kunnen uitvoeren d.m.v. het scannen van QR- of barcodes
 - De historiek van alle aanpassingen aan CI's wordt geregistreerd en is raadpleegbaar. Het is wenselijk dat informatie over CI's op specifieke punten in het verleden kan worden opgevraagd (welke goederen waren er op een bepaald ogenblik aanwezig, wie was de gebruiker van het toestel op een bepaald ogenblik, wat was de status van een item op een bepaald ogenblik...).

III.2.10 Module kennisdatabank

(score: 10% van het totaal op dit onderdeel)

Met 'kennisdatabank' wordt een omgeving bedoeld waarin behandelaars oplossingen, relevante artikels, documentatie, informatie over soft- en hardwareleveranciers ... kunnen toevoegen, updaten en beheren. Deze informatie moet zowel de behandelaars als de melders ten goede komen.

Van de kennisdatabank worden de volgende functionaliteiten verwacht:

- De databank bevat tips en how-to oplossingen, aangedragen door de behandelaars.
- Het toevoegen van items aan de databank en het bewerken ervan gebeurt snel en eenvoudig. De aanbieder legt uit hoe dit verloopt.
- De aanbieder geeft aan hoe de informatie in de databank gestructureerd kan worden in functie van het efficiënt gebruik (categorisatie, trefwoorden...).
- De aanbieder geeft aan of er een zoekfunctie beschikbaar is, en hoe deze de kennisbank ontsluit (bv. fuzzy search-functionaliteit aanwezig of niet, zoekfunctie dekt ook de inhoud van geüploade bestanden of niet, enz.).
- De aanbieder geeft aan of afbeeldingen, andere media, bestanden, patches, links, handleidingen, enzovoort kunnen worden toegevoegd aan kennisitems.
- De kennisdatabank is geïntegreerd in het meldingenbeheer zodat relevante kennisitems snel kunnen worden gevonden bij het behandelen van (regelmatig terugkerende) incidenten. Indien van toepassing, legt de indiener uit hoe dit precies is opgezet.
- Kennisitems kunnen doorgezet worden naar bulletinboard of naar nieuwsberichten die zichtbaar zijn voor alle behandelaars op het platform. Het gaat hierbij over boodschappen van algemeen nut zoals bv. berichten over ernstige storingen die veel gebruikers treffen. De aanbieder geeft aan hoe ervoor gezorgd wordt dat gebruikers deze boodschappen oppikken (en het probleem dus niet onnodig opnieuw wordt gemeld).
- Voor het uitwisselen van informatie tussen behandelaars strekt de aanwezigheid van een interne chat-functie tot aanbeveling. Deze chat-functie is bij voorkeur toegankelijk over besturen heen.
- Relevante informatie uit het kennissysteem kan ook geraadpleegd worden door melders/eindgebruikers, in functie van het zelf oplossen van problemen die ze ondervinden. De aanbieder licht toe hoe deze functionaliteit precies geoperationaliseerd werd. Indien deze mogelijkheid geboden wordt, geeft de aanbieder ook aan of:
 - o Eindgebruikers feedback kunnen geven over de kwaliteit van de geboden informatie.
 - o De feedback van eindgebruikers gebruikt wordt om de best scorende oplossingen te promoveren zodat eindgebruikers ze eerder aangeboden krijgen.
- Beheerders kunnen kennis-items die ze hebben aangemaakt desgewenst ook beschikbaar stellen voor behandelaars van andere besturen. Op deze manier brengen zij kennisdeling en ervaringsuitwisseling in de praktijk.

III.2.11 Module rapportering

(score: 10% van het totaal op dit onderdeel)

Het beoogde platform moet een instrument bieden om performantie te meten. Daarom is het heel belangrijk dat het krachtige rapporteringsmogelijkheden biedt, die beheerders in staat stellen om op intuïtieve wijze meetgegevens te verzamelen en inzichtelijk te maken. Het verzamelen van een historiek aan gegevens en incidenten over gebruikers, hard- en software moet door intelligent gebruik van de rapporteringsmogelijkheden ingezet kunnen worden om bepaalde problemen pro-actief aan te pakken. Hieronder worden een aantal wensen op dit vlak opgesomd.

- Het systeem voorziet in een dashboard-functionaliteit die managers helpt om de workload van de behandelaars te monitoren. Zo biedt het bv. grafieken die het aantal openstaande meldingen weergeven (gesorteerd naar prioriteit) en die aangeven wanneer de helpdesk het drukst bezet is. De aanbieder legt uit wat op dit vlak aangeboden wordt.
- Dashboards laten bij voorkeur toe dat doorgeklikt kan worden naar meer gedetailleerde informatie (drill-down), zodat managers de getoonde gegevens beter kunnen interpreteren. Zo kan bv. worden ingeschat of de activiteiten behoren tot een normale piek of dat er zich een ongewone situatie voordoet. De aanbieder legt uit hoe deze functionaliteit beheerders inzicht geeft in de kwaliteit van de geleverde service.
- Het systeem laat toe grafieken te genereren gegroepeerd volgens categorie, dienst... over antwoordtijden, doorloop- en hersteltijden en over gemaakte kosten. Evoluties kunnen uitgezet worden over tijdslijnen. Deze helpen managers om snel trends en problemen te identificeren en de nodige acties op te zetten om deze te verhelpen. De aanbieder geeft aan wat op dit punt ingesteld kan worden door de beheerders.
- Grafieken over assets helpen bij het inzichtelijk maken van bijvoorbeeld:
 - o de veroudering van CPU's, OS'en, videogeheugen, gebruikte resoluties, enzovoort.
 - o Aantal PC's en hun lifecycle
 - o Aantal keren dat bepaalde software geïnstalleerd is
 - o Aantal licenties voor bepaalde software in het bezit van de organisatieDe aanbieder maakt inzichtelijk wat mogelijk is op dit vlak.
- Door te koppelen met het SLA-management is het mogelijk om grafieken en andere views te genereren die het respecteren van de SLA-voorwaarden belichten. Denk bv. ook aan een rapportage die aangeeft welke meldingen buiten SLA dreigen te geraken zodat tijdig kan worden ingegrepen.
- Een uitgebreide keuze van built-in of manueel te configureren rapporten helpen bij de opvolging van de inventaris, bij het analyseren van de workload, bij het controleren van taken en projecten. De aanbieder licht in algemene termen toe wat mogelijk is op dit vlak. Gebruiksvriendelijke wizard- of walk-through procedures strekken tot aanbeveling, zodat behandelaars rapporten makkelijk zelf kunnen beheren.
- Rapporten kunnen geëxporteerd worden naar pdf of Excel.
- Rapporten worden hetzij automatisch geactualiseerd wanneer ze worden opgeroepen, hetzij via een scheduler gegenereerd op vooraf ingestelde tijdstippen. De aanbieder geeft aan welke functionaliteiten worden geboden.
- 'Nice to have' is toegang via smartphone tot vereenvoudigde dashboards voor de opvolging van meldingen met hoge prioriteit en voor incidenten waarbij de SLA in gevaar komt.

III.2.12 Selfservice-portaal

(score: 10% van het totaal op dit onderdeel)

Melders krijgen bij voorkeur ook toegang tot het platform (via een zogenaamd selfservice-portaal). De aanwezigheid van een selfservice-portaal laat niet alleen toe om eindgebruikers meer controle te geven over hun gebruik van de ondersteunende diensten, maar zou ook hun zelfredzaamheid moeten verhogen, wat uiteindelijk leidt tot tijd- én efficiëntiewinst bij zowel eindgebruikers als IT-medewerkers. Omgekeerd kunnen de ondersteunende diensten via dit portaal informatie verzamelen waarmee ze hun werking kunnen verbeteren. Deze functionaliteit is dan ook een belangrijk onderdeel van het gewenste systeem. Hieronder worden enkele gewenste kenmerken opgesomd.

- Eindgebruikers kunnen inloggen via een webportaal om zonder tussenkomst van de helpdeskmedewerkers:
 - o hun vraag/melding door te geven, al dan niet vergezeld van verduidelijkende bestanden (zoals screenshots)
 - o Hun melding of vraag te koppelen aan de betrokken CI's (PC, printer...), zodat de IT-medewerkers dit niet meer hoeven uit te zoeken. Het is aangewezen dat hierbij een naamgeving wordt gehanteerd die duidelijk is voor eindgebruikers.
 - o een oplossing te vinden in de kennisdatabank of FAQ, liefst toegankelijk gemaakt via een zoekfunctie
 - o De status op te volgen van hun meldingen
 - o hun appreciatie van de geboden dienstverlening door te geven; deze feedback zou toegankelijk moeten zijn voor managers (zie ook module 'rapportering')
- Binnen ieder bestuur kan een beheerder aangeduid worden die het selfservice-portaal volgens de eigen behoeften kan inrichten. De aanbieder beschrijft in detail welke mogelijkheden tot customisatie er zijn (op het vlak van lay-out, formulieren, weergeven van statische informatie en dynamische informatie zoals nieuwsberichten of meldingen op het bulletin board, integreren van externe toepassingen zoals remote desktop applicaties...).
- Nice-to-have: de integratie van de kennisdatabank in het selfservice-portaal zorgt ervoor dat de eindgebruiker op basis van zijn vraag of verzoek automatisch relevante help-items aangeboden krijgt. Bruikbare informatie wordt met andere woorden 'gepusht' naar de gebruiker. De aanbieder licht toe wat op dit vlak wordt aangeboden.
- Nice-to-have: de mogelijkheid om algemene bevestigingen te doen van de eindgebruikers via het selfservice-portaal.

III.2.13 Module workflows

(score: 5% van het totaal op dit onderdeel)

Workflows zijn een instrument voor het automatiseren en structureren van terugkerende taken en voor de afhandeling van specifieke incidenten en verzoeken in een vooraf gedefinieerde logische volgorde. Met workflows bepaal je o.a. hoe taken of incidenten doorgegeven worden tussen verschillende behandelaars of groepen van behandelaars.

- Zo zou een workflow voor een nieuwe pc volgend traject kunnen afleggen:
 - 1) Aanvraag van een nieuwe pc door het diensthoofd/verantwoordelijke via een portaal
 - 2) Aankoop door de aankoopverantwoordelijke informatica (eventueel start 'aankoopflow') of levering uit voorraad
 - 3) Plaatsing van de pc door behandelaarsgroep helpdesk (taak voor fysiek plaatsen toestel)
 - 4) Configuratie van de pc door behandelaarsgroep systeembeheer (taak om o.a. object aan te maken in AD)
 - 5) Installatie van de pc door behandelaarsgroep helpdesk (taak voor het starten initiële installatie)
 - 6) Afwerking van de installatie door behandelaarsgroep helpdesk (taak voor installatie extra software)
 - 7) Registratie door behandelaarsgroep helpdesk van de nieuwe configuratie in het asset-beheer
 - 8) Afwerking van het verzoek en sluiten melding door behandelaarsgroep helpdesk
- Het toekomstige pakket dient het opzetten van workflows als bovenstaande te kunnen benaderen. De aanbieder beschrijft welke workflow-functionaliteiten hij aanbiedt.
- De aanbieder geeft aan of de beheerders workflows kunnen aanmaken zonder dat dit programmering vereist.
- Hij maakt ook duidelijk op welke manier de rechten op workflows kunnen worden ingesteld (bv. hoe wordt bepaald wie een workflow kan opstarten).

III.2.14 Projectbeheer/projectmanagement

(score: 5% van het totaal op dit onderdeel)

Met deze module beogen we de samenwerking te bevorderen van de IT-mensen bij het begeleiden van eenvoudige IT-projecten.

De aanbieder geeft aan wat de mogelijkheden zijn wat betreft onderstaande functionele eisen.

- De projectcoördinator kan handelingen stellen die nodig zijn voor het coördineren van een project:
 - o Mijlpalen en deadlines instellen en opvolgen
 - o De planning en voortgang van het project visualiseren (eventueel via GANTT-grafieken)
 - o Taken toewijzen aan de juiste medewerkers
 - o De voortgang van taken opvolgen
 - o Afhankelijkheden tussen taken vastleggen om de volgorde van uitvoering te coördineren
 - o Notificaties instellen
- Medewerkers die betrokken zijn bij een project, zijn in staat om:

- De aan hen toegewezen taken op te volgen en te updaten
- De globale voortgang van het project op te volgen
- Nice-to-have: de projectcoördinator kan resources toewijzen aan het project en beheren (budget, personeel, ...)

III.2.15 Overige modules

(score: 5% van het totaal op dit onderdeel)

De hierboven beschreven modules en functionaliteiten vormen samen de kern van de door de lokale besturen beoogde toepassing. Hiervoor dient het voorgestelde platform dus zeker oplossingen aan te bieden. Het is echter denkbaar dat besturen het platform op termijn ook gaan willen aanwenden voor de ondersteuning van andere interne werkprocessen en diensten.

- De aanbieder wordt daarom gevraagd om in bijlage D een overzicht te geven van andere modules, add-ons, enz. die binnen het zelfde platform beschikbaar zijn, samen met een korte beschrijving van de aangeboden functionaliteiten, en de prijssetting (deze bedragen hoeven niet meegeteld te worden in de totaalprijs).
- Deze modules mogen het toepassingsgebied van ICT overschrijden, en bijvoorbeeld ook inzetbaar zijn ten behoeve van faciliteitenbeheer of andere service-verlenende diensten binnen een lokaal bestuur. Dit onderdeel zal gescoord worden op bereik: hoe meer complementaire modules afgenomen kunnen worden, hoe hoger de score.

BIJLAGE A: OFFERTEFORMULIER

PRIJSOFFERTE VOOR DE OPDRACHT MET ALS VOORWERP
 "RAAMOVEREENKOMST GEDEELD ICT-KENNISPLATFORM"

Onderhandelingsprocedure met bekendmaking

Belangrijk: dit formulier dient volledig te worden ingevuld en ondertekend door de inschrijver.

Natuurlijke persoon

Ondergetekende (naam en voornaam):
 Hoedanigheid of beroep:
 Nationaliteit:
 Woonplaats (volledig adres):

Telefoon:
 GSM:
 E-mail:
 Contactpersoon:

Ofwel (1)

Rechtspersoon

De vennootschap (benaming, rechtsvorm):
 Nationaliteit:
 met zetel te (volledig adres):

Telefoon:
 GSM:
 Fax:
 E-mail:
 Contactpersoon:

vertegenwoordigd door de ondergetekende(n):
 (De gemachtigden voegen bij hun offerte de authentieke of onderhandse akte waaruit hun bevoegdheid blijkt of een gewaarmerkt afschrift van hun volmacht; zij kunnen zich ook beperken tot een verwijzing naar het nr. van de bijlage van het Belgisch Staatsblad waarin hun bevoegdheden zijn bekendgemaakt.)

Ofwel (1)

Tijdelijke vereniging

De ondergetekenden die zich tijdelijk hebben verenigd voor deze aanneming (naam, voornaam hoedanigheid nationaliteit, voorlopige zetel):

VERBINDT OF VERBINDEN ZICH TOT UITVOERING VAN DE AANNEMING OVEREENKOMSTIG DE
 BEPALINGEN EN VOORWAARDEN VAN HET BESTEK VOOR BOVENGENOEMDE
 OVERHEIDSOPDRACHT:

tegen de prijzen vermeld in de inventaris in bijlage.

waarborgtermijn (in kalendermaanden):

.....

Onderaannemers

Er zullen onderaannemers worden aangewend: JA / NEE (*doorhalen wat niet van toepassing is*)

Gedeelte van de opdracht dat in onderaanneming wordt gegeven:

Volgende onderaannemers zullen hiervoor worden aangewend:

Personeel

Er wordt personeel tewerkgesteld dat onderworpen is aan de sociale zekerheidswetgeving van een andere lidstaat van de Europese Unie:

JA / NEE (*doorhalen wat niet van toepassing is*)

Het betreft volgende EU-lidstaat:

Betalingen

De betalingen zullen geldig worden uitgevoerd door overschrijving op volgende rekening (IBAN/BIC)

..... van de financiële instelling geopend op naam
van

Bij de offerte te voegen documenten

Bij deze offerte zijn eveneens gevoegd:

- de gedateerde en ondertekende documenten, die het bestek verplicht over te leggen;
- de modellen, monsters en andere inlichtingen, die het bestek verplicht over te leggen.

Gedaan te

De

De inschrijver,

Handtekening:

Naam en voornaam:

Functie:

Belangrijke nota

Er mag geen beroep worden aangetekend tegen mogelijke vormgebreken, fouten of leemten (artikel 87 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011).

(1) Doorhalen wat niet van toepassing is

BIJLAGE B: INVENTARIS

“RAAMOVEREENKOMST GEDEELD ICT-KENNISPLATFORM”

Nr.	Beschrijving simulatie	totaalprijs in cijfers excl. btw	Totaal excl. btw	Btw%
1	5 besturen met in totaal 280 gebruikers, waarvan 14 behandelaars, voor een looptijd van 36 maanden			
2	30 besturen met in totaal 1700 gebruikers, waarvan 85 behandelaars, voor een looptijd van 36 maanden			
3	65 besturen met in totaal 3600 gebruikers, waarvan 180 behandelaars, voor een looptijd van 36 maanden			
Totaal excl. btw :				
Btw :				
Totaal incl. btw :				
<i>De prijzen dienen opgegeven te worden tot 2 cijfers na de komma.</i>				
Gezien, onderzocht en aangevuld met prijzen, gedeeltelijke sommen en de totale som die gediend hebben tot het vaststellen van het bedrag van mijn inschrijving van heden, om gevoegd te worden bij mijn offerteformulier.				
Te de Functie:				
Naam en voornaam: Handtekening:				