

GUNNINGSVERSLAG

Overheidsopdracht: Raamovereenkomst 'Gedeeld ICT-kennisplatform'

Datum verslag: 20 september 2017

Opdrachtgevend bestuur:

Naam: VERA Autonomo Provinciebedrijf
 Adres: Vaartdijk 3/001
 3018 Wijmaal
 Telefoon: 016 30 85 28
 Fax: 016 30 85 15

1. Algemene gegevens

Raamovereenkomst ICT Materiaal	
Leveringsplaats	Bij de verschillende lokale overheden in Vlaams-Brabant, leden van de interlokale vereniging IT-Punt, de provincie Vlaams-Brabant en VERA APB
Besteknummer	2017/015 (ID: 73)
Soort opdracht	Diensten
Raming	€ 180.000,00 (excl. btw)
<p>Voorwerp: 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.</p> <p>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.</p> <p>De aangeboden tool moet in eerste instantie volgende ITIL-gebaseerde processen kunnen ondersteunen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ incidentbeheer, ○ serviceverlening ('request fulfillment'), ○ configuratiebeheer, ○ kennisbeheer, ○ operationeel beheer, ○ SLA- en contractbeheer <p>Deze lijst is niet beperkend; het ondersteunen van nog meer interne werkprocessen wordt gezien als een pluspunt.</p>	
Gunningswijze	Onderhandelingsprocedure met bekendmaking, rechtvaardiging: 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) - wet van 15 juni 2006
Verzenddatum oproep tot aanvraag deelneming	30 mei 2017 (België)
Uiterste datum voor het indienen van de kandidaturen	16 juni 2017, om 11.00 uur
Goedkeuring lastvoorwaarden	15 juni 2017 (Raad van Bestuur)

Goedkeuring kwalitatieve selectie	28 juni 2017
Uiterste datum voor het indienen van de offertes	17 augustus 2017 om 12.00 uur
Einde van de verbintenistermijn	15 december 2017

2. Kandidaatstelling

Het betrof een tweetrapsprocedure waarbij de geïnteresseerde aanbieders zich tot 16 juni 2017 konden kandidaat stellen en waarbij hun kandidatuur eerst beoordeeld werd. Hierbij diende zich één firma aan, namelijk 'TOPdesk Belgium bvba' (adres: Uitbreidingsstraat 184, 2600 Antwerpen).

Deze firma voldeed aan alle gestelde vereisten, en werd op 18 juli 2017 uitgenodigd om een offerte in te dienen.

3. Offertes

Nr.	Naam	Postcode	Woonplaats	Prijs incl. btw	
1	TOPdesk Belgium bvba	2600	Antwerpen	Simulatie 1	€ 72312,50
				Simulatie 2	€ 112065,36
				Simulatie 3	€ 157934,04

Alle firma's die zich kandidaat stelden, dienden dus een offerte in.

4. Regelmatigheidsonderzoek van de offertes van geselecteerde kandidaten

Formeel nazicht

Nr.	Naam	Status	Opmerkingen	Tijdig ingediend
1	TOPdesk Belgium bvba	OK	In orde	OK

Materieel nazicht van de offertes

Nr.	Naam	Status	Opmerkingen
1	TOPdesk Belgium bvba	OK	In orde

Besluit van het formeel en materieel nazicht van de offertes

De volgende offertes worden door de aanbestedende overheid als regelmatig beschouwd omdat eventuele onregelmatigheden niet substantieel zijn:

Nr.	Naam	Motivering
1	TOPdesk Belgium bvba	In orde

5. Vergelijking van de offertes en voorstel tot gunning

Historiek van de onderhandelingen

Op 5 september 2017 is een e-mail verstuurd aan de enige aanbieder met vragen over de hieronder opgesomde punten (onderwerp: "OO 'Gedeeld ICT-kenniscentrum' - bespreking werkgroep"). De aanbieder heeft deze vragen beantwoord in een e-mail op 6 september 2017 (onderwerp: "RE: OO 'Gedeeld ICT-kenniscentrum' - bespreking werkgroep").

- 1) Verduidelijking van de relatie tussen de prijzen opgegeven in bijlage B (Inventaris) en de gedetailleerde prijsinformatie vermeld in het investeringsvoorstel. Het gegeven antwoord stelde de gunningswerkgroep tevreden, de prijsinformatie in het investeringsvoorstel correspondeert volledig met de inventaris-prijzen.
- 2) Nieuwe prijs-simulatie voor 2500 gebruikers, om de prijssetting van de aanbieder beter te kunnen inschatten. (Deze extra prijssimulatie werd niet meegenomen in de scoring van de offerte.)
- 3) Verduidelijking m.b.t. de kosten waar afnemende besturen mee rekening moeten houden indien ze de 'personeelskoppeling Active Directory' willen laten activeren voor hun organisatie, en indien ze aansluitend hierop een 'Single Sign-On' willen mogelijk maken voor hun werknemers. Het antwoord van de aanbieder werd door de gunningswerkgroep aanvaard.
- 4) Of afnemende besturen ook binnen een zogenaamd 'gedeeld account' volledig de mogelijkheden kunnen benutten van de module 'SelfServicePortal'. De aanbieder bevestigde dat dit inderdaad het geval was.
- 5) Verduidelijking m.b.t. het opleidingsaanbod waarvan nieuwe en bestaande klanten gebruik kunnen maken. Het door de aanbieder gegeven antwoord werd door de werkgroep als voldoende ingeschat.
- 6) Welke beperkingen het opzetten van een 'gedeeld account' met zich meebrengt voor wat betreft het inzetten van modules voor facility management. Het antwoord van de aanbieder verschafte de werkgroep voldoende inzicht hierin.
- 7) Welk van de in bijlage 5 voorgestelde supportcontracten precies van toepassing is op de offerte. De aanbieder gaf aan dat dit het contract 'basis' was.
- 8) Details met betrekking tot de zoekfunctionaliteit in het platform. De aanbieder kon deze vragen naar tevredenheid beantwoorden.

De offerte van de aanbieder werd niet gewijzigd naar aanleiding van deze vragen; de antwoorden dienden dus enkel om de informatie in de offerte correct te interpreteren.

Vergelijking van de offertes volgens de in het bestek vermelde gunningscriteria

Nr.	Naam	Motivering	Score
Gunningscriterium nr. 1: Prijs			
<i>Beoordeling op 60 punten</i>			
Toekennen van een score voor het gunningscriterium prijs gebeurt aan de hand van de prijsopgave voor 3 simulaties (zie bijlage B, inventaris). De opgegeven prijzen dienen alle kosten te omvatten die het in gebruik nemen van het aangeboden platform – met de functionaliteiten zoals beschreven in de offerte – met zich meebrengen. Eventuele kortingen dienen hierin al verrekend te zijn.			

Door het gemiddelde te nemen van de opgegeven bedragen voor ieder van de drie prijs-simulaties wordt een totaalprijs berekend. De aanbieder die de laagste totaalprijs aanbiedt, krijgt het maximum van de punten voor dit criterium. De toekenning van punten op dit onderdeel aan de andere aanbieders gebeurt omgekeerd evenredig met hun verhouding tot de laagste prijs. De berekening hiervan gebeurt volgens de regel van drie: $\text{Score offerte} = (\text{prijs laagste offerte} / \text{prijs offerte}) * \text{gewicht van het criterium prijs}$.

1	TOPdesk Belgium bvba	TOPdesk Belgium bvba had als enige indiener van een offerte automatisch de beste totaalprijs.	60
---	----------------------	---	----

Gunningscriterium nr. 2: Functionaliteit en kwaliteit aanbod

Beoordeling op 30 punten

Evaluatie van de functionele kenmerken van de aangeboden oplossing: kwaliteit van de technische uitvoering, toekomstgerichtheid van het aanbod, gebruiksvriendelijkheid, uitgebreidheid van het aanbod, mogelijkheid tot aanpassing van de omgeving aan de specifieke wensen en eisen van de afnemers, mogelijkheid tot aanpassing aan gebruikersinterfaces...

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 maatwerkoplossing.)

De aanbieders mogen 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%.

1	TOPdesk Belgium bvba		24
---	----------------------	--	----

Gunningscriterium nr. 3: Kwaliteit dienstverlening

Beoordeling op 10 punten

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.

De service (helpdesk, projectleider....) moet te allen tijde in het Nederlands gevoerd worden.

Dit onderdeel dient grondig gedocumenteerd te zijn door de aanbieder, volgende zaken worden gevraagd: bekwaamheid van de medewerkers, details over het implementatietraject, voorwaarden van de aangeboden SLA en de bijhorende helpdesk-procedure, toelichting over de documentatie en opleidingsmogelijkheden die ter beschikking worden gesteld, details over het (betalende) consultancy-aanbod.

1	TOPdesk Belgium bvba		8,5
---	----------------------	--	-----

Finale rangschikking regelmatige offertes (gerangschikt volgens totale score en na onderhandelingen)

Nr.	Naam	Score
1	TOPdesk Belgium bvba	92,5/100

VOORSTEL TOT GUNNING VAN DE OPDRACHT

Op grond van de kwalitatieve selectie van de inschrijvingen, het formeel en materieel nazicht van de offertes en de vergelijking van de offertes gemaakt in de voorgaande punten, stelt de ontwerper voor om de opdracht te gunnen aan **TOPdesk Belgium bvba** tegen de voorwaarden en prijzen vermeld in de door deze inschrijver ingediende offerte.

De ontwerper,

Jeroen Devlieghere
Projectleider