



Bijzonder bestek

Overheidsopdracht voor diensten m.b.t. een toepassing voor het beheer van support- en helpdeskdiensten aan gebruikers (ESM)

Open procedure

Nummer van de opdracht: BXL-15475

Inhoudstafel

1.	Algemeen.....	5
1.1	Afwijkingen van de algemene uitvoeringsregels	5
1.2	Aanbestedende overheid.....	5
1.3	Institutioneel kader van Enabel	5
1.4	Regels voor de opdracht	6
1.5	Definities	7
1.6	Deontologische bepalingen	8
1.6.1	8	
1.6.2	8	
1.6.3	8	
1.6.4	9	
1.6.5	9	
1.6.6	9	
1.6.7	9	
1.7	Klachtenbeheer en bevoegde rechtbanken.....	9
2.	Voorwerp en draagwijdte van de opdracht	10
2.1	Aard van de opdracht	10
2.2	Voorwerp van de opdracht	10
2.3	Perceel/percelen.....	10
2.4	Posten	10
2.5	Duur van de opdracht	10
2.6	Varianten.....	11
2.7	Opties.....	11
2.8	Hoeveelheden.....	11
3.	Procedure.....	12
3.1	Gunningswijze	12
3.2	Publicatie.....	12
3.2.1	Officiële bekendmaking	12
3.2.2	Bijkomende bekendmaking	12
3.3	Informatie	12
3.4	Offerte.....	13

3.4.1	In de offerte te vermelden gegevens.....	13
3.4.2	Geldigheidsduur van de offertes.....	14
3.4.3	Prijsbepaling.....	15
3.4.4	Elementen die inbegrepen zijn in de prijs.....	15
3.4.5	Indienen van de offertes.....	16
3.4.5.1	Via het federale platform e-Procurement:	16
3.4.5.2	Elektronische ondertekening van de offerte	17
3.4.6	Wijziging of intrekking van een reeds ingediende offerte	17
3.4.7	Indienen van de offertes.....	17
3.4.8	Selectie van de inschrijvers.....	18
3.4.8.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	18
3.4.8.2	Uitsluitingsgronden.....	19
3.4.8.3	Selectiecriteria	20
3.4.9	Beoordeling van de offertes.....	21
3.4.9.1	Overzicht van de procedure.....	21
3.4.9.2	Gunningscriteria.....	22
3.4.9.3	Gunning van de opdracht.....	23
3.4.10	Sluiten van de overeenkomst	23
4.	Bijzondere contractuele bepalingen	24
4.1	Leidend ambtenaar (art. 11)	24
4.2	Onderaannemers (art. 12 tot 15).....	24
4.3	Vertrouwelijkheid (art. 18).....	25
4.4	Bescherming van persoonsgegevens	26
4.4.1	Verwerking van persoonsgegevens door de aanbestedende overheid.....	26
4.4.2	Verwerking van persoonsgegevens door de opdrachtnemer.....	26
4.5	Intellectuele rechten (art. 19 tot 23)	27
4.6	Borgtocht (art. 25 tot 33)	27
4.7	Conforme uitvoering (art. 34)	27
4.8	Wijzigingen van de opdracht (art. 37 tot 38/19)	27
4.8.1	Vervanging van de opdrachtnemer (art. 38/3, 1°).....	27
4.8.2	Prijsherziening (art. 38/7)	29
4.8.3	Vergoeding voor schorsingen op bevel van de aanbesteder tijdens de uitvoering (art. 38/12)	29
4.8.4	Onvoorzienbare omstandigheden	30
4.8.5	Vervanging van de persoon (personen) die de opdracht uitvoert (uitvoeren).....	30
4.8.6	Belastingen die een invloed hebben op het bedrag van de opdracht	30
4.8.7	Indieningsvoorwaarden (art. 38/14).....	31

4.9	Keuring (art. 41, 3°)	31
4.10	Uitvoeringsmodaliteiten (art. 145 e.v.).....	31
4.10.1	Plaats waar de diensten moeten worden uitgevoerd en formaliteiten (art. 149).....	31
4.11	Aansprakelijkheid van de dienstverlener (art. 152-153).....	31
4.12	Middelen van optreden van de aanbestedende overheid (art. 44-51 en 154-155)	31
4.12.1	Gebrekkige uitvoering (art. 44)	32
4.12.2	Straffen (art.45).....	32
4.12.3	Vertragingsboetes (art. 46 en 154)	32
4.12.4	Ambtshalve maatregelen (art. 47 en 155)	33
4.13	Einde van de opdracht	33
4.13.1	Oplevering van de uitgevoerde diensten (art. 64-65 en 156).....	33
4.13.2	Facturering en betaling van de diensten (art. 66 tot 72 - 160)	34
4.14	Rechtsvorderingen (art. 73)	35
5.	Referentietermen	36
5.1	Context.....	36
5.2	Doelstellingen en verwachte resultaten	36
6.	Offerteformulieren	40
6.1	Identificatiefiche	40
6.1.1	Natuurlijk persoon	41
6.1.2	Privaatrechtelijke/publiekrechtelijke entiteit met een rechtsvorm	42
6.1.3	Publiekrechtelijke entiteit.....	43
6.2	Offerteformulier – Prijzen.....	44
6.3	Lijst van onderaannemers.....	46
6.4	Verklaring op eer – uitsluitingsgronden.....	47
6.5	In te dienen documenten – exhaustieve lijst.....	49

1. Algemeen

1.1 Afwijkingen van de algemene uitvoeringsregels

Afdeling 4. 'Bijzondere contractuele bepalingen' van dit bijzonder bestek bevat de bijzondere administratieve en contractuele bepalingen van toepassing op deze overheidsopdracht die afwijken van het KB van 14.01.2013 of dit aanvullen of verduidelijken.

In dit bestek wordt niet afgeweken van de artikelen van de Algemene Uitvoeringsregels – AUR (KB van 14.01.2013).

1.2 Aanbestedende overheid

De aanbestedende overheid van deze overheidsopdracht is Enabel, Belgisch Ontwikkelingsagentschap, naamloze vennootschap van publiek recht met sociaal oogmerk, met maatschappelijke zetel in de Hoogstraat 147, 1000 Brussel (ondernemingsnummer 0264.814.354, RPR Brussel). Enabel heeft de exclusieve bevoegdheid inzake de tenuitvoerlegging, binnen of buiten het grondgebied van België, van taken van openbare dienst op het vlak van de directe bilaterale samenwerking met de partnerlanden. Op verzoek van instellingen van openbaar nut kan Enabel bovendien ook andere opdrachten inzake ontwikkelingssamenwerking uitvoeren en eigen acties ontwikkelen die bijdragen tot de realisatie van zijn doelstellingen.

Voor deze overheidsopdracht wordt Enabel rechtsgeldig vertegenwoordigd door Danny Verspreet, directeur Financiën & IT, en Inge Janssens, Manager Global Procurement Services.

1.3 Institutioneel kader van Enabel

Het algemene referentiekader waarin Enabel werkt, is:

- de Belgische wet van 19 maart 2013 betreffende de Belgische ontwikkelingssamenwerking¹;
- de Belgische wet van 21 december 1998 tot oprichting van de 'Belgische Technische Coöperatie' in de vorm van een vennootschap van publiek recht²;
- De wet van 23 november 2017 tot wijziging van de naam van de Belgische Technische Coöperatie en tot vaststelling van de opdrachten en de werking van Enabel, Belgisch Ontwikkelingsagentschap, in het Belgisch Staatsblad bekendgemaakt op 11 december 2017.

Ook volgende ontwikkelingen vormen een rode draad in het werk van Enabel: de voornaamste voorbeelden zijn:

- Op het vlak van internationale samenwerking: de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties, de Verklaring van Parijs over de harmonisering en afstemming van de hulp;

¹ BS van 30 december 1998, van 17 november 2001, van 6 juli 2012, van 15 januari 2013 en van 26 maart 2013.

² BS van 1 juli 1999.

- Op het vlak van corruptiebestrijding: de wet van 8 mei 2007 houdende instemming met het VN-verdrag tegen Corruptie, opgemaakt in New York op 31 oktober 2003³, evenals de wet van 10 februari 1999 betreffende de bestraffing van corruptie ter omzetting van het Verdrag inzake de bestrijding van corruptie van buitenlandse ambtenaren in internationale zakelijke transacties;
- Op het vlak van respect voor de mensenrechten: de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties (1948) evenals de 8 basisverdragen van de Internationale Arbeidsorganisatie⁴ in het bijzonder gewijd aan het recht op vakbondsvrijheid (C. nr. 87), vrijheid van vereniging en collectieve onderhandeling (C. nr. 98), het verbod op dwangarbeid (C. nr. 29 en 105), het verbod op elke vorm van discriminatie op vlak van werk en verloning (C. nr. 100 en 111), de minimumleeftijd voor kinderarbeid (C. nr. 138), het verbod op de ergste vormen van kinderarbeid (C. nr. 182);
- Op het vlak van respect voor het milieu: Het Raamverdrag van de Verenigde Naties inzake Klimaatverandering in Parijs, 12 december 2015;
- Het eerste beheerscontract tussen Enabel en de federale Staat (goedgekeurd door het KB van 17.12.2017, BS 22.12.2017) dat bepaalt welke de regels en de bijzondere voorwaarden zijn voor de uitvoering van de taken van openbare dienst door Enabel voor rekening van de Belgische Staat;
- De Ethische Code van Enabel van januari 2019, het Beleid van Enabel inzake seksuele uitbuiting en seksueel misbruik – juni 2019 en het Beleid van Enabel inzake het beheersen van het fraude- en corruptierisico – juni 2019.

1.4 Regels voor de opdracht

Op deze opdracht zijn onder meer toepasselijk:

- De Wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten⁵;
- De Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten⁶;
- Het KB van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren⁷;
- Het KB van 14 januari 2013 tot de bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten⁸;
- De omzendbrieven van de Eerste Minister inzake overheidsopdrachten;
- Het Beleid van Enabel inzake seksuele uitbuiting en seksueel misbruik – juni 2019;

³ BS van 18 november 2008.

⁴ <http://www.ilo.org/ilolex/english/convdisp1.htm>.

⁵ BS 14 juli 2016.

⁶ BS van 21 juni 2013.

⁷ BS 9 mei 2017.

⁸ BS 27 juni 2017.

- Het Beleid van Enabel inzake het beheersen van het fraude- en corruptierisico – juni 2019;
- De Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming – General Data Protection Regulation, hierna GDPR);
- De wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;

De volledige Belgische reglementering rond overheidsopdrachten kan worden geraadpleegd op www.bosa.be; de ethische code en het beleid van Enabel kunnen worden geraadpleegd op de website van Enabel of op <https://www.enabel.be/nl/wie-we-zijn/integriteit/>.

1.5 Definities

In het kader van deze opdracht moet worden verstaan onder:

De inschrijver: een ondernemer die een offerte indient;

De opdrachtnemer / de dienstverlener: de inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt;

De aanbestedende overheid of de aanbesteder: Enabel;

De offerte: de verbintenis van de inschrijver om de opdracht uit te voeren tegen de voorwaarden die hij biedt;

Dagen: bij gebrek aan aanwijzingen in het bijzonder bestek en de toepasselijke regelgeving, moeten alle dagen opgevat worden als kalenderdagen;

Opdrachtdocumenten: het bijzonder bestek met inbegrip van de bijlagen en de documenten waarnaar wordt verwezen;

Referentietermen / Technische specificatie: een specificatie die voorkomt in een document ter omschrijving van de vereiste kenmerken van een product of dienst, zoals het niveau van kwaliteit, het niveau van klimaat- en milieuvriendelijkheid, een ontwerp dat voldoet voor alle gebruik met inbegrip van de toegankelijkheid voor personen met een handicap, en de conformiteitsbeoordeling, gebruiksgeschiktheid, gebruik, veiligheid of afmetingen van het product, met inbegrip van de voor het product geldende voorschriften inzake de naam waaronder het wordt verkocht, terminologie, symbolen, proefnemingen en proefnemingsmethoden, verpakking, markering en etikettering, gebruiksaanwijzingen, productieprocessen en -methoden in elk stadium van de levenscyclus van de levering of van de dienst, en de procedures voor de conformiteitsbeoordeling;

Variant: een alternatieve conceptie- of uitvoeringswijze die hetzij op vraag van de aanbestedende overheid, hetzij op initiatief van de inschrijver wordt ingediend;

Optie: een bijkomend element dat niet strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, dat hetzij op vraag van de aanbestedende overheid, hetzij op initiatief van de inschrijver wordt ingediend;

Inventaris: het opdrachtdocument waarin de prestaties over verschillende posten worden gefractioneerd en waarbij voor iedere post de hoeveelheid of de wijze van prijsvaststelling wordt vermeld;

De algemene uitvoeringsregels (AUR): de regels die zich in het KB van 14.01.2013 bevinden en die de algemene uitvoeringsregels voor de overheidsopdrachten bepalen;

Het (bijzonder) bestek: dit document evenals alle bijlagen en documenten waarnaar het verwijst;

Corruptiepraktijken: elk voorstel voor een onrechtmatige betaling, een gratificatie of een commissie of elke instemming met het doen van een dergelijk voorstel, met als doel iemand aan te moedigen of te belonen voor het verrichten of het nalaten te verrichten van activiteiten die verband houden met de gunning van de opdracht of met de uitvoering van de door de aanbestedende overheid verstrekte opdracht;

Onderaannemer zoals bedoeld door de regelgeving inzake overheidsopdrachten: de ondernemer die door een inschrijver of opdrachtnemer wordt voorgesteld om een deel van de overheidsopdracht uit te voeren;

Verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld door de GDPR: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;

Verwerker [onderaannemer] zoals bedoeld door de GDPR: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;

Ontvanger zoals bedoeld door de GDPR: de natuurlijk persoon of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of een enige andere instantie die persoonsgegevens ontvangt, ongeacht of het al dan niet een derde betreft;

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Een identificeerbare natuurlijke persoon is een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, identificatienummer, locatiegegevens, een online-identificatiemiddel of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, mentale, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

1.6 Deontologische bepalingen

1.6.1

Indien een of meerdere van de deontologische bepalingen niet gerespecteerd wordt, kan dit leiden tot de uitsluiting van de kandidaat, de inschrijver of de opdrachtnemer van andere overheidsopdrachten voor Enabel.

1.6.2

Zolang de opdracht loopt, zullen de opdrachtnemer en zijn personeel de mensenrechten respecteren en beloven ze rekening te houden met de politieke, culturele en religieuze gewoonten van het ontvangende land.

1.6.3

Elke poging van een kandidaat of van een inschrijver om vertrouwelijke informatie te bekomen, om verboden kartels te vormen met concurrenten of om het evaluatiecomité of de aanbestedende overheid tijdens de procedure van onderzoek, verduidelijking, evaluatie of vergelijking van de offertes te beïnvloeden, leidt tot de afwijzing van zijn kandidatuur of offerte.

In overeenstemming met het Beleid inzake seksuele uitbuiting en seksueel misbruik van Enabel hebben de opdrachtnemer en zijn personeel de plicht om onberispelijk gedrag aan de dag te leggen tegenover de begunstigden van de projecten. Zij moeten zich onthouden van elke handeling die als een vorm van seksuele uitbuiting of misbruik kan worden beschouwd en moeten de grondbeginselen en richtsnoeren van dit beleid overnemen.

1.6.4

Om bovendien elke indruk van risico op partijdigheid of samenspanning te vermijden in de opvolging en controle van de uitvoering van de opdracht, is het de opdrachtnemer strikt verboden om rechtstreeks of onrechtstreeks geschenken, maaltijden of een ander materieel of immaterieel voordeel, ongeacht de waarde ervan, aan te bieden aan de aangestelden van de aanbestedende overheid, die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij de opvolging en/of controle van de uitvoering van de opdracht, ongeacht hun hiërarchische rang.

1.6.5

Elke offerte wordt verworpen of elk contract (overheidsopdracht) wordt geannuleerd zodra zou blijken dat de gunning van het contract of de uitvoering ervan aanleiding zou geven hebben tot het storten van 'buitengewone handelskosten'. De buitengewone handelskosten betreffen elke commissie die niet vermeld staat in de hoofdupdracht of die niet voortvloeit uit een volgens de regels opgemaakt contract verwijzende naar deze opdracht, elke commissie die geen legitieme dienst vergoedt, elke commissie gestort naar een belastingparadijs, elke commissie gestort aan een niet duidelijk geïdentificeerde ontvanger of aan een bedrijf dat een schijnbedrijf lijkt te zijn.

1.6.6

Klachten in verband met integriteitskwesties (fraude, corruptie ...) moeten worden gericht aan het Integriteitsbureau via <https://www.enabelintegrity.be>.

1.6.7

In overeenstemming met het Beleid van Enabel inzake seksuele uitbuiting en seksueel misbruik en het Beleid van Enabel inzake het beheersen van het fraude- en corruptierisico dienen klachten met betrekking tot integriteitskwesties (fraude, corruptie, seksuele uitbuiting of misbruik, enz.) te worden gericht aan het Integriteitsbureau via <https://www.enabelintegrity.be>.

1.7 Klachtenbeheer en bevoegde rechtbanken

De opdracht moet overeenkomstig het Belgisch recht worden opgevat en uitgevoerd.

De partijen verbinden zich ertoe om hun verbintenissen te goeder trouw na te komen en de goede afloop van de opdracht te verzekeren.

Bij geschillen of meningsverschillen tussen de aanbestedende overheid en de opdrachtnemer zullen beide partijen overleg plegen om een oplossing te vinden. De opdrachtnemer kan contact opnemen met het e-mailadres complaints@enabel.be zie <https://www.enabel.be/nl/content/klachtenbeheer>.

Wanneer ze niet tot een akkoord komen, zijn alleen de rechtbanken van Brussel bevoegd om een oplossing te vinden.

2. Voorwerp en draagwijdte van de opdracht

2.1 Aard van de opdracht

Deze overheidsopdracht is een opdracht voor diensten in de zin van artikel 2, 21° van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten.

2.2 Voorwerp van de opdracht

Enabel gebruikt sinds enkele jaren een ESM-oplossing: Enterprise Service Management. Definitie van ESM: Enterprise Service Management is de toepassing van IT Service Management op andere gebieden van een bedrijf of organisatie om prestaties, efficiëntie en dienstverlening te verbeteren. Kortom, het gaat erom dat wat goed werkt in IT Service Management (ITSM) wordt toegepast in het hele bedrijf. ESM is de uitbreiding van IT Service Management (ITSM)-principes om betere dienstverlening mogelijk te maken voor bedrijfsteams zoals Human Resources (HR), Legal, Facilities, Marketing en Finance.

Software voor gebruikerssupport- en helpdeskbeheer is software waarmee verzoeken kunnen worden geregistreerd, de activiteit van de support en de helpdesk kan worden opgevolgd en diverse supportdiensten aan de gebruikers kunnen worden verleend: incidentenbeheer, indienen van diverse verzoeken via specifieke formulieren, toegang tot de oplossingenbank, SLA-beheer, enz.

Het opzetten van een support- en helpdeskdienst voor gebruikers is niet uitsluitend voorbehouden aan een ICT-afdeling en informaticagerelateerde domeinen.

Het doel is de implementatie mogelijk te maken van een aangepaste supportdienst, gewijd aan een bepaald domein (HR of Financiën) of aan een bepaalde toepassing.

2.3 Perceel/percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen.

2.4 Posten

De opdracht bestaat uit volgende posten:

Post 1: Software voor het beheer van support- en helpdeskdiensten aan gebruikers (ticketing system): Jaarlijkse globale prijs

Post 2: Support & assistance: Prijslijst - eenheidsprijs - geschatte hoeveelheid = 25 dagen

Post 3: Opleiding : Globale prijs

Post 4: Uitbouw: Globale prijs

2.5 Duur van de opdracht

De opdracht begint bij de kennisgeving van de gunning en duurt 48 maanden.

Onverminderd de toepassing van eventuele maatregelen van ambtswege, kan de aanbestedende overheid het contract elk jaar opzeggen, middels een opzegtermijn van 90 kalenderdagen voor de jaardag van de opdracht, per aangetekende brief.

Bovendien, als de dienstverlener zich schuldig maakt aan tekortkomingen in situaties van belangenconflicten, dan heeft de aanbestedende overheid het recht om het contract te beëindigen.

De opzegging van het contract in bovengenoemde omstandigheden geeft geen recht op een vergoeding.

2.6 Varianten

Iedere inschrijver kan slechts één enkele offerte indienen.

2.7 Opties

Opties zijn niet toegestaan.

2.8 Hoeveelheden

Deze raamovereenkomst omvat geen minimale hoeveelheden.

De aanbestedende overheid gaat dus geen enkele verbintenis aan betreffende de hoeveelheden die effectief zullen besteld worden in het kader van deze overeenkomst. De deelnemers aan de raamovereenkomst zullen zich niet kunnen beroepen op het feit dat de geschatte hoeveelheden niet werden bereikt om een schadevergoeding te eisen.

3. Procedure

3.1 Gunningswijze

Deze overheidsopdracht wordt in toepassing van artikel 36 van de wet van 17 juni 2016 gegund via een open procedure.

3.2 Publicatie

3.2.1 Officiële bekendmaking

Deze overheidsopdracht wordt officieel bekendgemaakt in het Bulletin der Aanbestedingen en in het Publicatieblad van de Europese Unie.

3.2.2 Bijkomende bekendmaking

Deze opdracht wordt bovendien gepubliceerd op de website van Enabel (www.enabel.be).

Deze opdracht wordt ook bekendgemaakt op de website van de OESO.

3.3 Informatie

De gunning van deze opdracht wordt gecoördineerd door Lucas Vangeel. Zolang de procedure loopt, verlopen de contacten tussen de aanbestedende overheid en de (eventuele) inschrijvers omtrent deze opdracht uitsluitend via deze dienst / deze persoon en het is de (eventuele) inschrijvers verboden om op een andere manier contact op te nemen met de aanbestedende overheid omtrent deze opdracht, tenzij in het bestek anders is bepaald.

Tot en met tien dagen vóór de uiterste datum van indiening van de offertes, kunnen de kandidaat-inschrijvers vragen stellen over het bijzonder bestek en de opdracht. De vragen worden uitsluitend schriftelijk gesteld aan lucas.vangeel@enabel.be en worden beantwoord naargelang ontvangst. Het volledige overzicht van de gestelde vragen en de antwoorden van Enabel zal uiterlijk 7 dagen vóór de uiterste datum van indiening van de offertes worden gepubliceerd.

Tot aan de kennisgeving van de gunningsbeslissing zal er geen enkele informatie verstrekt worden over de evolutie van de procedure.

De inschrijver wordt geacht zijn offerte in te dienen, daarvan kennisgenomen hebbend en rekening houdend met eventuele rechtzettingen betreffende de aankondiging van opdracht of het bestek die gepubliceerd worden in het Publicatieblad van de Europese Unie en in het Bulletin der Aanbestedingen.

Overeenkomstig artikel 81 van het KB van 18 april 2017: Als een ondernemer in de opdrachtdocumenten fouten of leemten ontdekt die van dien aard zijn dat ze de prijsberekening of de vergelijking van de offertes onmogelijk maken, meldt hij dit onmiddellijk en schriftelijk aan de aanbestedende overheid. Alleszins verwittigt hij haar ten laatste tien dagen vóór de uiterste datum voor de ontvangst van de offertes.

3.4 Offerte

3.4.1 In de offerte te vermelden gegevens

De inschrijvers zijn verplicht om de offerteformulieren in de bijlage te gebruiken. Doen zij dit niet, dan dragen zij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hen aangewende documenten met de formulieren.

De verschillende te gebruiken formulieren zijn de volgende:

- het formulier 6.1 - Identificatiefiche;
- het formulier 6.2 - Offerteformulier – Prijzen;
- het formulier 6.3– Lijst van onderaannemers;
- het formulier 6.4– Verklaring op eer – uitsluitingsgronden;
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is een verklaring op erewoord van de ondernemer dat dient als voorlopig bewijs, ter vervanging van door overheidsinstanties of derden afgegeven documenten of certificaten. Zoals bepaald in artikel 73 van de wet van 17 juni 2016 gaat het om een officiële verklaring waarmee de ondernemer bevestigt dat hij zich niet bevindt in een van de situaties waardoor kandidaten of inschrijvers kunnen of moeten worden uitgesloten en dat hij beantwoordt aan de toepasselijke selectiecriteria.

In overeenstemming met artikel 76 § 1 °2 van het Koninklijk Besluit van 18 april 2017 vormt de niet-naleving van de verplichting om een UEA over te leggen een **substantiële onregelmatigheid die de nietigheid van de offerte met zich meebrengt**.

De inschrijver voegt ook bij zijn offerte:

- Alle documenten die vereist zijn in het kader van de selectiecriteria (zie punt 3.4.8.3);
- Alle documenten die vereist zijn in het kader van de gunningscriteria (zie punt 3.4.9.2);
- Details van de aangeboden prijzen, met voor elke post de verschillende elementen die in de prijs zijn inbegrepen en het toepasselijke btw-tarief;
- De statuten en alle nuttige documenten om de volmacht van de ondertekenaar(s) te bewijzen;
- Eventueel, alle nodige documenten in het kader van de uitsluitingsgronden (zie punt 3.4.8.2).

Wanneer de offerte wordt ingediend door een combinatie (consortium) van ondernemers, moet de offerte een kopie bevatten van de volgende documenten voor elke deelnemer aan de combinatie:

- het formulier 6.1 - Identificatiefiche;
- het formulier 6.4– Verklaring op eer – uitsluitingsgronden;
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA);
- De statuten en alle nuttige documenten om de volmacht van de ondertekenaar(s) te bewijzen;
- De door elke deelnemer ondertekende verenigingsovereenkomst, met duidelijke vermelding van de vertegenwoordiger van de vereniging.
- Alle documenten gevraagd in het kader van de uitsluitingsgronden.

Overeenkomstig artikel 73 van het KB van 18 april 2017 moet een ondernemer die een beroep wenst te doen op de capaciteiten van andere entiteiten (met name onderaannemers of onafhankelijke dochterondernemingen) met betrekking tot de criteria inzake

economische en financiële draagkracht en de criteria inzake technische en professionele bekwaamheid (zie 3.4.8.3), de aanbestedende overheid het bewijs leveren dat hij over de nodige middelen zal beschikken, met name door overlegging van de verbintenis daartoe van deze entiteiten.

Wanneer de kandidaat of inschrijver zich beroept op de capaciteit van andere entiteiten in de zin van het eerste lid, beantwoordt de kandidaat of inschrijver, naargelang het geval, de vraag vermeld in deel II, C, van het UEA, bedoeld in artikel 38 van het KB van 18 april 2017. Hij vermeldt tevens voor welk gedeelte van de opdracht hij deze capaciteit gebruikt en welke andere entiteiten hij voorstelt.

De offerte omvat ook een afzonderlijk UEA met betrekking tot de in lid 1 bedoelde entiteiten.

De inschrijver vermeldt duidelijk in zijn offerte welke inlichtingen vertrouwelijk zijn en/of slaan op hun fabrieks- of bedrijfsgeheimen en die de aanbestedende overheid dus niet mag onthullen.

Alle informatie die in de aanbestedingsformulieren wordt gevraagd, moet in de offerte worden opgenomen:

- De naam, voornaam, de hoedanigheid of het beroep, de nationaliteit en woonplaats van de inschrijver of, indien het een rechtspersoon betreft, de handelsnaam of benaming, de rechtsvorm, de nationaliteit, de maatschappelijke zetel, het e-mailadres en, in voorkomend geval, het ondernemingsnummer
- De forfaitaire eenheidsprijs/-prijzen in letters en in cijfers (exclusief btw)
- Het btw-percentage
- De naam van de persoon of de personen, naargelang het geval, die volmacht heeft of hebben om de offerte te ondertekenen;
- De hoedanigheid van de persoon of de personen, naargelang het geval, die de offerte ondertekent/ondertekenen;
- Het nummer en de naam van de rekening bij een financiële instelling waarop de betaling van de opdracht moet worden overgemaakt;
- Het volledige identificatienummer van de inschrijver bij de Kruispuntbank voor ondernemingen (voor Belgische inschrijvers) of bij een gelijkaardige instelling voor buitenlandse inschrijvers;
- de deelnemers aan een combinatie van ondernemers (consortium) moeten een van hen aanwijzen die de combinatie tegenover de aanbestedende overheid zal vertegenwoordigen. Wanneer het UEA moet worden ingevuld, wordt dit in deel II.B van het UEA vermeld.

Door hun offerte in te dienen, zien de inschrijvers automatisch af van hun algemene of bijzondere voorwaarden, zelfs indien deze vermeld zijn in een of andere bijlage bij hun offerte.

De offerte en de bijlagen die bij het offerteformulier zijn gevoegd worden in het Nederlands, het Frans of het Engels opgesteld.

3.4.2 Geldigheidsduur van de offertes

De inschrijvers blijven 90 kalenderdagen door hun offerte gebonden, te rekenen vanaf de

uiterste datum voor ontvangst.

Bij overschrijding van deze termijn kan de verbintenis van de inschrijver tijdens de onderhandelingen worden bevestigd.

3.4.3 Prijsbepaling

Alle prijzen vermeld op het offerteformulier moeten verplicht uitgedrukt zijn in EURO.

Deze opdracht is een gemengde opdracht. Dat betekent dat de prijzen zijn vastgesteld volgens de verschillende wijzen die hieronder worden beschreven:

- Deze opdracht is een opdracht tegen globale prijs. Dat betekent dat de globale prijs forfaitair is en alle prestaties van de opdracht of elke post van de inventaris dekt.
- De opdracht omvat ook een eenheidsprijspost voor ondersteuning achteraf: voor deze post is de huidige opdracht een opdracht tegen prijslijst, wat betekent dat alleen de eenheidsprijs vastligt. De te betalen prijs zal worden verkregen door de eenheidsprijzen die in de inventaris worden opgegeven toe te passen op de werkelijk uitgevoerde hoeveelheden.

Op grond van artikel 37 van het koninklijk besluit van 18 april 2017, kan de aanbestedende overheid alle verificaties uitvoeren van de boekhoudkundige stukken en alle onderzoeken ter plaatse, teneinde de juistheid na te gaan van de gegevens die in het raam van het prijsonderzoek zijn verstrekt.

3.4.4 Elementen die inbegrepen zijn in de prijs

De dienstverlener wordt geacht zowel in zijn eenheidsprijzen als in zijn globale prijzen alle kosten en heffingen die op de diensten wegen te hebben inbegrepen, met uitzondering van de belasting op de toegevoegde waarde. De inschrijvers worden erop gewezen dat Enabel **niet belastingplichtig** is in de zin van artikel 6 van het Wetboek van belasting op de toegevoegde waarde (zie artikel 18, § 5, 1°, van de wet van 23 november 2017 tot wijziging van de naam van de Belgische Technische Coöperatie en tot vaststelling van de opdrachten en de werking van Enabel, Belgisch Ontwikkelingsagentschap);

Aangezien Enabel niet btw-plichtig is, zal de inschrijver in bepaalde gevallen verplicht zijn om het btw-tarief van zijn fiscale woonplaats toe te passen, en niet noodzakelijkerwijs het Belgische btw-tarief (bv.: dienst geleverd voor Enabel HQ en dienstverlener gevestigd in Italië -> Italiaanse btw wordt vermeld op de factuur).

Ter herinnering, de dienstverlener neemt alle kosten die op de diensten wegen op in zijn prijzen.

Zijn onder meer inbegrepen in de prijzen:

de administratie en het secretariaat;

de verplaatsing, het vervoer en de verzekering;

de documentatie die met de diensten verband houdt;

de levering van documenten of stukken die inherent zijn aan de uitvoering;

de verpakkingen;

de voor het gebruik noodzakelijke vorming;

in voorkomend geval, de maatregelen die door de wetgeving inzake de veiligheid en de

gezondheid van de werknemers worden opgelegd voor de uitvoering van hun werk;
De tol- en accijnsrechten betreffende het gebruikte materieel en de producten;
de keurings- en opleveringskosten.

3.4.5 Indienen van de offertes

3.4.5.1 Via het federale platform e-Procurement:

De inschrijver kan slechts één enkele offerte indienen per opdracht.

Overeenkomstig de regels betreffende de communicatiemiddelen, worden enkel offertes aanvaard die met behulp van elektronische middelen zijn ingediend.

Bijgevolg is het niet toegelaten om papieren offertes in te dienen en zal de aanbestedende overheid enkel rekening houden met offertes die zijn ingediend via elektronische weg.

Voor deze overheidsopdracht worden de offertes elektronisch ingediend via het federale **e-Procurement**-platform: [BOSA - eProcurement \(publicprocurement.be\)](https://bosa.service-now.com/eprocurement).

Het platform is gratis en staat open voor elke dienstverlener die wil deelnemen aan een overheidsopdracht.

De offertes moeten uiterlijk op maandag 5 januari 2026 om 10:00 uur (Belgische tijd) ingediend zijn.

Volg de onderstaande 2 stappen om een account aan te maken:

1. Registreren als nieuwe gebruiker :

https://bosa.service-now.com/eprocurement?id=kb_article_view&sys_kb_id=1a199e0a873cb150c23143b9ocbb357a

2. Aanmaken van je onderneming:

https://bosa.service-now.com/eprocurement?sys_kb_id=c683c65687ecf590c23143b9ocbb35a6&id=kb_article_view&sysparm_rank=1&sysparm_tsqueryId=3910d83b87ee7950c23143b9ocbb3572

Het formaat van de documenten moet .pdf of een gelijkwaardig formaat zijn.

Raadpleeg de volgende link voor instructies voor het indienen van inschrijvingen:

[Ondernemingen - Uitnodiging raadplegen](#)

Door het loutere feit dat hij via elektronische weg een offerte indient, aanvaardt de inschrijver dat de gegevens uit zijn offerte geregistreerd worden door het ontvangstmechanisme.

De aanbestedende overheid attendeert de inschrijvers op het feit dat het opsturen van een offerte per mail niet beantwoordt aan de voorwaarden van art. 14 § 6 en 7 van de wet van 17 juni 2016.

Je kunt ook contact opnemen met de e-Procurement helpdesk op +32 (0)2 740 80 00 of via het contactformulier dat hier beschikbaar is:

[e-Procurement - Contactformulier](#)

3.4.5.2 Elektronische ondertekening van de offerte

De inschrijver dient zijn offerte en de bijlagen ervan niet individueel te ondertekenen op het ogenblik dat ze worden opgeladen op het elektronisch platform. Deze documenten worden op een globale manier getekend met een gekwalificeerde elektronische handtekening op het bijhorende indieningsrapport.

De handtekeningen worden afgegeven door de bevoegde persoon of personen die gemachtigd is/zijn om de inschrijver rechtsgeldig te vertegenwoordigen. Deze bepaling is van toepassing op elke deelnemer wanneer de offerte wordt ingediend door een combinatie van ondernemers (consortium). Deze deelnemers zijn hoofdelijk aansprakelijk.

Als de ondertekening van het indieningsrapport gebeurt door een gemachtigde, vermeldt die duidelijk de volmachtgever(s). De gemachtigde voegt de elektronische authentieke of onderhandse akte toe waaruit zijn bevoegdheid blijkt of een scan van het afschrift van zijn volmacht.

De aanbestedende overheid herinnert eraan dat een gescande elektronische handtekening geen aanvaardbare elektronische handtekening is.

3.4.6 Wijziging of intrekking van een reeds ingediende offerte

Wanneer een inschrijver een reeds ingediende offerte wenst te wijzigen of in te trekken, dient dit te verlopen overeenkomstig de bepalingen van de artikelen 43 en 85 van het koninklijk besluit van 18 april 2017.

Wanneer de offerte wordt ingediend via het federale e-Procurement-platform, vindt de wijziging of de intrekking van de offerte plaats overeenkomstig artikel 43, §2 van het KB van 18 april 2017.

Voor de wijzigingen aan een offerte die tussenkomen na de ondertekening van het indieningsrapport, alsook voor de intrekking van de offerte, wordt een nieuw indieningsrapport opgemaakt dat overeenkomstig de eerste paragraaf getekend wordt.

Het voorwerp en de draagwijdte van de wijzigingen moeten nauwkeurig worden vermeld.

De intrekking moet onvoorwaardelijk zijn.

Wanneer het indieningsrapport dat opgesteld wordt ingevolge de wijzigingen of de intrekking bedoeld in het eerste lid, niet voorzien is van de in de eerste paragraaf bedoelde handtekening, brengt dit van rechtswege de nietigheid van de wijziging of intrekking met zich mee. Deze nietigheid slaat slechts op de wijzigingen of de intrekking en niet op de offerte zelf.

3.4.7 Indienen van de offertes

De offertes moeten in het bezit zijn van de aanbestedende overheid vóór 5 januari 2026 om 10:00 uur. De opening van de offertes zal in een gesloten zitting gebeuren.

Te laat ingediende offertes worden niet aanvaard.

3.4.8 Selectie van de inschrijvers

3.4.8.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Door zijn offerte in te dienen vergezeld van het ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de inschrijver officieel op erewoord:

- dat hij zich niet in een van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgevallen bevindt die zijn uitsluiting moet of kan ten gevolge hebben;
- dat hij beantwoordt aan de selectiecriteria die de aanbestedende overheid heeft vastgelegd voor deze opdracht.

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is een verklaring op erewoord van de ondernemer dat dient als voorlopig bewijs, ter vervanging van door overheidsinstanties of derden afgegeven documenten of certificaten. Zoals bepaald in artikel 73 van de wet van 17 juni 2016 gaat het om een officiële verklaring waarmee de ondernemer bevestigt dat hij zich niet bevindt in een van de situaties waardoor kandidaten of inschrijvers kunnen of moeten worden uitgesloten en dat hij beantwoordt aan de toepasselijke selectiecriteria.

De inschrijver genereert het UEA via <https://dume.publicprocurement.be/> en voegt het daarna bij zijn offerte.

Het UEA kan ook rechtstreeks via je indiening in e-Procurement worden ingevuld (geïntegreerd in de indieningsruimte) : https://bosa.service-now.com/csp?id=kb_article_view&sys_kb_id=1b82684087957adodb5e43f8ocbb35f7

Wanneer de offerte wordt ingediend door een combinatie (consortium) van ondernemers, moet de offerte een kopie bevatten van het UEA voor elke deelnemer aan de combinatie.

Wanneer de kandidaat of inschrijver een beroep doet op de capaciteit van andere entiteiten (met name onderaannemers of onafhankelijke dochterondernemingen) met betrekking tot de criteria inzake economische en financiële draagkracht en de criteria inzake technische en professionele bekwaamheid (zie 3.4.8.3) in de zin van artikel 73, lid 1, van het KB van 18 april 2017, beantwoordt de kandidaat of inschrijver, naargelang het geval, de vraag die is opgenomen in deel II, C, van het UEA bedoeld in artikel 38 van het KB van 18 april 2017. Hij vermeldt tevens voor welk gedeelte van de opdracht hij deze capaciteit gebruikt en welke andere entiteiten hij voorstelt.

De offerte omvat ook een afzonderlijk UEA met betrekking tot de in lid 1 van artikel 73 van het KB van 18 april 2017 bedoelde entiteiten.

Om een geïntegreerd UEA in te dienen voor meerdere ondernemingen, zie :

https://bosa.service-now.com/csp?id=kb_article_view&sys_kb_id=a7bcb7c487ddb214db5e43f8ocbb3555

Overeenkomstig artikel 38 § 2 van het KB van 18 april 2017 heeft de aanbestedende overheid, wat deel IV van het UEA met betrekking tot de selectiecriteria betreft, beslist om de in te vullen informatie te beperken tot de enige vraag of de ondernemer aan de vereiste selectiecriteria voldoet, overeenkomstig het onderdeel 'Globale indicatie voor alle selectiecriteria'. Enkel dit gedeelte moet dan worden ingevuld.

De aanbestedende overheid vraagt indien nodig aan de inschrijver op eender welk moment van de procedure om alle of een gedeelte van de rechtvaardigende stukken voor te leggen indien dit nodig is om het goede verloop van de procedure te verzekeren. De inschrijver is niet verplicht ondersteunende documenten of andere bewijsstukken over te leggen indien en voor zover de aanbestedende overheid de certificaten of de relevante informatie rechtstreeks

kan verkrijgen door raadpleging van een gratis toegankelijke nationale databank in elke lidstaat.

Met uitzondering van de uitsluitingsgronden met betrekking tot fiscale en sociale schulden kan de inschrijver die zich niet in een van de verplichte of facultatieve uitsluitingssituaties bevindt, op eigen initiatief bewijzen, dat hij eventuele schade als gevolg van strafrechtelijke inbreuken of fouten heeft betaald of heeft toegezegd te zullen vergoeden, dat hij de feiten en omstandigheden heeft opgehelderd door actief mee te werken met de onderzoekende autoriteiten en dat hij concrete technische, organisatorische en personeelsmaatregelen heeft genomen die geschikt zijn om verdere strafrechtelijke inbreuken of fouten te voorkomen.

3.4.8.2 Uitsluitingsgronden

De verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden worden vermeld in het UEA en de verklaring op erewoord met betrekking tot de policy: 'Know your Counterparty'.

De aanbestedende overheid gaat na of de verklaring op eer van de inschrijver met de best geplaatste offerte strookt met de werkelijkheid.

Daartoe zal de aanbestedende overheid de betrokken inschrijver vragen om via de snelste weg en binnen de opgelegde termijn de inlichtingen of documenten te leveren waarmee zijn eigen situatie kan worden nagegaan.

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op:

1. alle deelnemers die een gezamenlijke aanvraag tot deelname indienen en die van plan zijn om in geval van selectie een consortium van ondernemers te vormen;
2. alle deelnemers die als consortium van ondernemers samen een offerte indienen; en
3. derden (met name onderaannemers of onafhankelijke dochterondernemingen) waarvan de capaciteit wordt ingeroepen met betrekking tot de criteria inzake economische en financiële draagkracht en de criteria inzake technische en professionele bekwaamheid (zie 3.4.8.3), overeenkomstig artikel 73, § 1 van het Koninklijk Besluit van 18 april 2017.

Voor al deze deelnemers moet de aanbestedende overheid het ontbreken van uitsluitingsgronden nagaan aan de hand van de volgende documenten:

- 1) een **uittreksel uit het strafregister** op naam van de inschrijver (rechtspersoon) of van zijn vertegenwoordiger (natuurlijk persoon) in het geval er geen strafregister bestaat voor rechtspersonen;
- 2) Het document ter rechtvaardiging dat de inschrijver in orde is met **het betalen van socialezekerheidsbijdragen**, behalve indien de aanbestedende overheid de certificaten of de relevante informatie rechtstreeks kan verkrijgen door in een lidstaat van de Europese Unie een gratis toegankelijke nationale databank te raadplegen;
- 3) Het document ter rechtvaardiging dat de inschrijver in orde is met **het betalen van belastingen en taksen**, behalve indien de aanbestedende overheid de certificaten of de relevante informatie rechtstreeks kan verkrijgen door in een lidstaat van de Europese Unie een gratis toegankelijke nationale databank te raadplegen;
- 4) Het document ter rechtvaardiging dat de inschrijver niet in staat van faillissement of van vereffening verkeert, zijn werkzaamheden heeft gestaakt, een gerechtelijke reorganisatie ondergaat, behalve indien de aanbestedende overheid de certificaten

of de relevante informatie rechtstreeks kan verkrijgen door in een lidstaat van de Europese Unie een gratis toegankelijke nationale databank te raadplegen;

De inschrijver mag deze documenten rechtstreeks bij zijn offerte voegen.

Als de documenten niet bijgevoegd zijn, dan moet de inschrijver in staat zijn de hierboven opgelijste documenten te leveren binnen de 5 werkdagen volgend op de aanvraag van de aanbestedder.

Indien de inschrijver het of de gevraagde document(en) niet tijdig levert, behoudt de aanbestedder zich het recht voor om de inschrijver uit te sluiten.

Het wordt de inschrijvers stellig aangeraden om niet te wachten op de vraag van de aanbestedder en om de documenten die ze niet bij hun offerte hebben gevoegd, zo snel mogelijk aan te vragen bij de bevoegde overheden van het land waar ze gevestigd zijn. Het kan immers lang duren om sommige documenten te verkrijgen.

De aanbestedende overheid zal zelf de inlichtingen of documenten die ze gratis via elektronische weg kan verkrijgen in de beschikbare gegevensbanken, opvragen. Dit is het geval voor Belgische inschrijvers (via het platform Telemarc), met uitzondering van het uittreksel uit het strafregister dat door de inschrijver zelf moet worden opgevraagd.

3.4.8.3 Selectiecriteria

De inschrijver is bovendien verplicht om, aan de hand van de hieronder gevraagde documenten, te bewijzen dat hij uit technisch oogpunt voldoende bekwaam is om deze overheidsopdracht tot een goed einde te brengen.

Om te voldoen aan de criteria inzake economische en financiële draagkracht en de criteria inzake technische en professionele bekwaamheid, kan de inschrijver een beroep doen op de draagkracht van:

1. alle deelnemers die een gezamenlijke aanvraag tot deelname indienen en die van plan zijn om in geval van selectie een consortium van ondernemers te vormen;
2. alle deelnemers die als consortium van ondernemers samen een offerte indienen; en
3. andere entiteiten (in het bijzonder onderaannemers of onafhankelijke dochterondernemingen) ongeacht de juridische aard van de band met deze entiteiten, in overeenstemming met artikel 73, § 1 van het Koninklijk Besluit van 18 april 2017.

Voor al deze deelnemers of entiteiten moet de aanbestedende overheid nagaan of er geen uitsluitingsgronden zijn.

Overeenkomstig artikel 73 van het KB van 18 april 2017 moet een ondernemer die een beroep wenst te doen op de capaciteiten van andere entiteiten (met name onderaannemers of onafhankelijke dochterondernemingen) met betrekking tot de criteria inzake economische en financiële draagkracht en de criteria inzake technische en professionele bekwaamheid, de aanbestedende overheid het bewijs leveren dat hij over de nodige middelen zal beschikken, met name door overlegging van de verbintenis daartoe van deze entiteiten.

Economische en financiële draagkracht

Niet aan de orde

Technische en professionele bekwaamheid:

Lijst van gelijkaardige geleverde diensten

De inschrijver moet een lijst indienen van de belangrijkste soortgelijke diensten die hij de afgelopen drie jaar heeft verleend, met vermelding van het bedrag, de datum en de publieke of private ontvanger.

Minimumvereiste: de lijst moet referenties bevatten van ten minste vijf klanten die de oplossing in de afgelopen drie jaar in de E.U. hebben gebruikt en waarvan de bedrijfsgrootte ten minste vergelijkbaar is met die van ons (ten minste 1.500 gebruikers). De referenties moeten:

- Aantonen dat de inschrijver al minstens drie jaar een bestaande oplossing op de markt heeft;
- Informeren over de 'trend', de positionering van de oplossing op de markt of de evolutie over 3 jaar van het aantal klanten, gebruikers van de oplossing, in België, in de E.U. en wereldwijd.
In feite gaat het erom na te gaan of de oplossing goed werkt, met een goede 'vitaliteit'.

3.4.9 Beoordeling van de offertes

3.4.9.1 Overzicht van de procedure

Alvorens over te gaan tot de evaluatie en de vergelijking van de offertes, onderzoekt de aanbestedende overheid de regelmatigheid ervan.

De offertes zijn zo opgesteld dat de aanbestedende overheid haar keuze kan maken zonder in onderhandeling te treden met de inschrijver. Om die reden en om de offertes op gelijke voet te kunnen beoordelen, is het essentieel dat de offertes volledig overeenstemmen met de bepalingen van het bestek, zowel op formeel als materieel vlak.

Substantieel onregelmatige offertes worden uitgesloten.

Een offerte is substantieel onregelmatig wanneer ze van aard is de inschrijver een discriminerend voordeel te bieden, tot concurrentievervalsing te leiden, de beoordeling van de offerte van de inschrijver of de vergelijking ervan met de andere offertes te verhinderen, of de verbintenis van de inschrijver om de opdracht onder de gestelde voorwaarden uit te voeren onbestaande, onvolledig of onzeker te maken.

De volgende onregelmatigheden worden met name als substantieel beschouwd:

1° de niet-naleving van het milieu-, sociaal of arbeidsrecht, voor zover deze niet-naleving strafrechtelijk gesanctioneerd wordt,

2° de niet-naleving van de vereisten bedoeld in de artikelen 38, 42, 43, §1, 44, 48, §2, 1e lid, 54, §2, 55, 83 en 92 van het KB van 18 april 2017 en van artikel 14 van de wet, voor zover zij verplichtingen bevatten ten aanzien van de inschrijvers,

3° de niet-naleving van de minimale eisen en de vereisten die als substantieel worden aangemerkt in de opdrachtdocumenten,

4° de offertes die geen originele handgeschreven handtekening op het offerteformulier bevatten.

De aanbestedende overheid verklaart eveneens nietig, de offerte die meerdere niet-substantiële onregelmatigheden bevat die door hun cumulatie of combinatie van die aard zijn dat ze dezelfde gevolgen hebben als deze hierboven beschreven (overeenkomstig artikel 76 van het KB van 18 april 2017).

3.4.9.2 Gunningscriteria

De aanbestedende overheid kiest de regelmatige offerte die haar het voordeligst lijkt, rekening houdend met volgende criteria:

Nr.	Beschrijving	Weging
1	Prijs	45
	Het bedrag van de offerte is het totale bedrag van de inventaris inclusief btw <i>Evaluatiemethode: De offertes worden beoordeeld volgens onderstaande formule: Weging: (prijs van de laagste offerte / prijs van de offerte) * 45</i>	
2	Functionaliteiten	45
	<u>Evaluatiemethode:</u> - <i>Verplichte functionaliteit (MANDATORY)</i> ○ = afwezig → onregelmatige offerte - <i>Voornaamste functionaliteit (MAIN)</i> ○ = afwezig → - 1 punt ○ = aanwezig → + 2 punt - <i>Secundaire functionaliteit (SECONDARY)</i> ○ = aanwezig → + 1 punt <i>Bijkomende regel: als minder dan 70% van de MAIN functionaliteiten vervuld zijn, wordt de offerte onregelmatig verklaard.</i>	
3	Opleiding en uitbouw	10
	<u>Evaluatiemethode:</u> - <i>Opleiding (6%)</i> ○ <i>Mogelijk in het Engels?</i> ○ <i>Vooropgesteld aantal dagen?</i> - <i>Uitbouw</i> ○ <i>Duur van de uitbouw (4%)</i>	

De punten voor de gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld. Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de hoogste eindscore behaalt nadat de aanbestedende overheid m.b.t. deze inschrijver de juistheid van zijn verklaring op eer heeft gecontroleerd en op voorwaarde dat uit deze controle blijkt dat de verklaring op eer strookt met de werkelijkheid.

3.4.9.3 Gunning van de opdracht

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de hoogste eindscore behaalt nadat de aanbestedende overheid m.b.t. deze inschrijver de juistheid van zijn verklaring op eer heeft gecontroleerd en op voorwaarde dat uit deze controle blijkt dat de verklaring op eer strookt met de werkelijkheid.

Er dient wel opgemerkt dat overeenkomstig art. 85 van de wet van 17 juni 2016, de aanbestedende overheid geenszins verplicht is om de opdracht te gunnen.

De aanbestedende overheid kan zowel afzien van het gunnen van de opdracht als de procedure herbeginnen, desnoods op een andere wijze.

3.4.10 Sluiten van de overeenkomst

Overeenkomstig art. 88 van het KB van 18 april 2017 gebeurt de sluiting van de opdracht door de kennisgeving van de goedkeuring van zijn offerte aan de opdrachtnemer.

De kennisgeving gebeurt via de elektronische platformen, per e-mail of per fax en, dezelfde dag, per aangetekende zending.

Het volledige contract bestaat dan uit een opdracht, door Enabel gegund aan de opdrachtnemer overeenkomstig:

- Dit bestek en de bijlagen ervan;
- De goedgekeurde BAFO van de opdrachtnemer en alle bijlagen daarbij;
- De aangetekende brief met de kennisgeving van de gunningsbeslissing;
- Desgevallend, de eventuele latere documenten aanvaard door beide partijen.

Met het oog op de transparantie verbindt Enabel zich ertoe jaarlijks een lijst van zijn opdrachtnemers te publiceren. Door zijn offerte in te dienen verklaart de inschrijver zich akkoord met de bekendmaking van de titel van de opdracht, de aard en het doel van de opdracht, zijn naam en vestigingsplaats, en het bedrag van de opdracht.

4. Bijzondere contractuele bepalingen

Dit hoofdstuk bevat de bijzondere bepalingen van toepassing op deze overheidsopdracht die afwijken van de 'algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten' (KB van 14 januari 2013, hierna 'AUR' genoemd) of die deze aanvullen of verduidelijken. De tussen haakjes vermelde artikelen verwijzen naar de artikelen van de AUR. Bij gebrek aan aanwijzingen zijn de relevante bepalingen van de AUR integraal van toepassing.

De afwijkingen worden vermeld in punt 1.1 Afwijkingen van de algemene uitvoeringsregels.

4.1 Leidend ambtenaar (art. 11)

De leidend ambtenaar is de heer Jean Vandeuren, e-mail: jean.vandeuren@enabel.be.

De leidend ambtenaar is de persoon die de leiding heeft bij en toezicht uitoefent op de uitvoering van de opdracht:

Zodra het contract gesloten is, is de leidend ambtenaar de voornaamste gesprekspartner van de dienstverlener. Alle briefwisseling en vragen omtrent de uitvoering van de opdracht worden aan hem/haar gericht, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in dit bestek.

De leidend ambtenaar heeft volledige bevoegdheid om de opdracht op te volgen, met inbegrip van het geven van dienstorders, het opstellen van verslagen en stand van zaken, de goedkeuring van diensten, voortgangsstaten en afrekeningen. Hij of zij kan alle wijzigingen aan de opdracht bevelen die over het voorwerp van de opdracht gaan en binnen de beperkingen van de opdracht blijven.

Maken echter geen deel uit van zijn of haar bevoegdheden: de ondertekening van bij-akten alsook iedere andere beslissing of ieder ander akkoord dat een afwijking impliceert van de essentiële bepalingen en voorwaarden van de opdracht. De aanbestedende overheid wordt voor dergelijke beslissingen vertegenwoordigd zoals bepaald in punt 1.2 Aanbestedende overheid.

De leidend ambtenaar is in geen geval gemachtigd om de modaliteiten (bijv. uitvoeringstermijnen, ...) van het contract te wijzigen, zelfs als de financiële impact nul of negatief zou zijn. Elke verbintenis, elke wijziging of elk akkoord die/dat zou afwijken van de voorwaarden in het bijzonder bestek en waarvan geen kennis werd gegeven door de aanbestedende overheid, moet als nietig worden beschouwd.

4.2 Onderaannemers (art. 12 tot 15)

De opdrachtnemer blijft aansprakelijk ten opzichte van de aanbestedende overheid wanneer hij of zij de uitvoering van zijn verbintenissen geheel of gedeeltelijk aan derden toevertrouwt. De aanbestedende overheid erkent geen contractuele band met derden.

In elk geval blijft alleen de opdrachtnemer, wat de uitvoering van de opdracht betreft, aansprakelijk ten opzichte van de aanbestedende overheid.

De dienstverlener verbindt zich ertoe om de opdracht te laten uitvoeren door de personen die aangeduid zijn in de offerte, behalve in geval van overmacht. De vermelde personen of hun vervangers worden verondersteld effectief mee te werken aan de uitvoering van de opdracht.

De vervangers moeten door de aanbestedende overheid worden erkend.

Wanneer de opdrachtnemer een verwerker in de arm neemt om voor rekening van de aanbestedende overheid specifieke verwerkingsactiviteiten uit te voeren, worden aan die verwerker bij contract of andere rechtshandeling dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke voor de opdrachtnemer gelden.

Evenzo moet de opdrachtnemer de bepalingen van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming – General Data Protection Regulation, hierna GDPR) naleven en ervoor zorgen dat zijn verwerkers de bepalingen naleven. De aanbestedende overheid kan mogelijk een audit van de uitgevoerde verwerkingsactiviteiten uitvoeren om na te gaan of de wetgeving wordt nageleefd.

4.3 Vertrouwelijkheid (art. 18)

De door de opdrachtnemer verzamelde kennis en informatie, met inbegrip van die van alle met de opdracht belaste personen en van alle andere bij deze opdracht betrokken personen, zijn strikt vertrouwelijk.

In geen geval mag de verzamelde informatie, ongeacht de herkomst en de aard ervan, in welke vorm dan ook aan derden worden doorgegeven.

Elke partij die direct of indirect tussenkomt, is dus gebonden aan een discretieplicht.

Overeenkomstig artikel 18 van het Koninklijk Besluit van 14/01/2013 betreffende de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten, verbindt de inschrijver of de opdrachtnemer zich ertoe alle inlichtingen, feiten, documenten en/of gegevens, ongeacht hun aard en hun drager, die hem in welke vorm en met welk middel ook worden meegedeeld of waartoe hij direct of indirect toegang heeft in het kader van of ter gelegenheid van deze opdracht, als strikt vertrouwelijk te beschouwen en te behandelen. Vertrouwelijke informatie omvat, maar is niet beperkt tot, het bestaan zelf van deze overheidsopdracht.

In dit verband verbindt hij zich er met name toe:

- de strikte vertrouwelijkheid van deze informatie te eerbiedigen en te doen eerbiedigen, en alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid ervan te bewaren (deze voorzorgsmaatregelen mogen in geen geval minder zijn dan die welke de inschrijver neemt om zijn eigen vertrouwelijke informatie te beschermen);
- het raadplegen, gebruiken en/of exploiteren, direct of indirect, van alle bovenvermelde elementen, enkel in de mate die strikt noodzakelijk is voor de voorbereiding en, in voorkomend geval, de uitvoering van deze overheidsopdracht (met bijzondere aandacht voor de wettelijke bepalingen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens);
- de bovengenoemde elementen geheel noch gedeeltelijk en in geen enkele vorm te reproduceren, te verspreiden, openbaar te maken, door te geven of op enige andere wijze ter beschikking te stellen van derden, tenzij hij de voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid heeft verkregen;
- op eerste verzoek van de aanbestedende overheid voornoemde zaken terug te geven;

- in het algemeen, noch direct noch indirect, in reclame of in enige andere hoedanigheid, aan derden het bestaan en/of de inhoud van deze overheidsopdracht bekend te maken noch het feit dat de inschrijver of de opdrachtnemer deze opdracht uitvoert voor rekening van de aanbestedende overheid, noch, in voorkomend geval, de in dit kader behaalde resultaten, tenzij hij de voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid heeft verkregen.

4.4 Bescherming van persoonsgegevens

4.4.1 Verwerking van persoonsgegevens door de aanbestedende overheid

De aanbesteder verbindt zich ertoe de persoonsgegevens die hem in het kader van deze offerteaanvraag worden meegedeeld, met de grootste zorg te behandelen, in overeenstemming met de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming – General Data Protection Regulation, GDPR). In de gevallen waarin de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens strengere eisen stelt, moet de aanbesteder handelen in overeenstemming met deze wetgeving.

4.4.2 Verwerking van persoonsgegevens door de opdrachtnemer

Indien de opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de overheidsopdracht uitsluitend namens en voor rekening van de aanbestedende overheid persoonsgegevens van de aanbestedende overheid verwerkt, uitsluitend met het oog op het verrichten van de diensten overeenkomstig de bepalingen van het bestek of ter nakoming van een wettelijke verplichting, zijn de volgende bepalingen van toepassing.

Voor elke verwerking van persoonsgegevens die in het kader van deze opdracht wordt uitgevoerd, is de opdrachtnemer verplicht zich te houden aan Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna ‘GDPR’) en aan de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

Door deel te nemen aan de aanbestedingsprocedure verklaart de inschrijver dat hij of zij zich strikt zal houden aan de verplichtingen van de GDPR voor elke verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze overheidsopdracht.

De te verwerken persoonsgegevens zijn vertrouwelijk. De opdrachtnemer zal daarom de toegang tot de gegevens beperken tot het personeel dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering en het beheer van en het toezicht op de overheidsopdracht.

In het kader van de uitvoering van de opdracht bepaalt de aanbestedende overheid het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. In dat geval is de aanbestedende overheid verantwoordelijk voor de verwerking en is de opdrachtnemer de verwerker in de zin van artikel 28 van de GDPR.

De uitvoering van verwerkingen door middel van uitbesteding moet worden geregeld in een overeenkomst of rechtshandeling die de verwerker bindt jegens de verwerkingsverantwoordelijke en waarin met name wordt bepaald dat de verwerker slechts op instructies van de verwerkingsverantwoordelijke handelt en dat de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid en beveiliging met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens ook voor de verwerker gelden (artikel 28, lid 3, van de GDPR).

4.5 Intellectuele rechten (art. 19 tot 23)

De aanbestedende overheid verkrijgt niet de intellectuele eigendomsrechten die ontstaan, ontwikkeld of gebruikt worden bij de uitvoering van de opdracht.

4.6 Borgtocht (art. 25 tot 33)

Voor deze opdracht is geen borgtocht vereist.

4.7 Conforme uitvoering (art. 34)

De diensten dienen in alle opzichten overeen te stemmen met de opdrachtdocumenten. Zelfs bij ontstentenis van technische specificaties in de opdrachtdocumenten, voldoen ze op alle punten aan de regels van de kunst.

4.8 Wijzigingen van de opdracht (art. 37 tot 38/19)

4.8.1 Vervanging van de opdrachtnemer (art. 38/3, 1°)

De volgende herzieningsclausule is van toepassing:

§1 Toepassingsgebied: De clausule kan worden toegepast als de opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht niet kan voortzetten wegens beëindiging (art. 61, 62 of 62/1, 2° AUR) of uitvoering van een ambtshalve maatregel (art. 47 AUR).

§2 Aard van de wijziging: In afwijking van artikel 47, §2, 3° AUR kan de aanbestedende overheid in alle voornoemde gevallen onmiddellijk een nieuwe opdracht voor rekening gunnen aan de onderaannemer(s) van de opdrachtnemer en die reeds betrokken is bij de uitvoering van de opdracht, of aan de inschrijver die op de tweede plaats is gerangschikt, voor het geheel of een gedeelte van de opdracht die nog moet worden uitgevoerd, zonder een nieuwe gunningsprocedure te starten. Deze overeenkomst wordt gesloten in de vorm van een aanhangsel bij de oorspronkelijke overeenkomst tussen de aanbestedende overheid en de nieuwe opdrachtnemer.

§3 Voorwaarden waaronder gebruik kan worden gemaakt van de herzieningsclausule:

Op voorwaarde dat zij voldoen aan de selectiecriteria en de uitsluitingscriteria die in dit document zijn vermeld, en indien zij aan de initiële voorwaarden van de opdracht kunnen voldoen, kan de aanbestedende overheid een opdracht voor rekening sluiten met de onderaannemer(s) die reeds bij de uitvoering van de opdracht is (zijn) betrokken.

Hiertoe neemt de aanbestedende overheid contact op met de onderaannemer(s) of hun vertegenwoordiger(s) en vraagt of ze kunnen voldoen aan de oorspronkelijke voorwaarden van de opdracht.

Als de onderaannemer(s) niet aan de oorspronkelijke voorwaarden kan (kunnen) voldoen, kan voor eigen rekening een opdracht worden gesloten onder gewijzigde voorwaarden. Alvorens een dergelijke gewijzigde opdracht te sluiten, gaat de aanbestedende overheid na of de nieuwe voorwaarden nog steeds voordeliger zijn dan die van de inschrijver die bij de beoordeling van de inschrijvingen in het kader van de oorspronkelijke gunningsprocedure

als tweede is gerangschikt. Indien dit niet het geval is, sluit de aanbestedende overheid een overeenkomst voor rekening als bedoeld in de tweede alinea hieronder.

Indien de aanbestedende overheid geen gebruik kan of wil maken van de in de vorige alinea genoemde mogelijkheid, kan een voorschotovereenkomst worden gesloten met de inschrijver die bij de beoordeling van de inschrijvingen in het kader van de oorspronkelijke gunningsprocedure als tweede is geëindigd, mits hij voldoet aan de in dit document vastgestelde selectiecriteria en uitsluitingscriteria.

Daartoe neemt de aanbestedende overheid contact op met de tweede inschrijver of zijn vertegenwoordiger om te vragen of deze akkoord gaat met het handhaven van zijn inschrijving. Als de inschrijver zonder voorbehoud instemt, gunt de aanbestedende overheid de opdracht en sluit hij de overeenkomst.

Wanneer de betrokken inschrijver niet instemt met handhaving van de voorwaarden van zijn oorspronkelijke inschrijving of wanneer de gewijzigde inschrijving op grond van de beoordeling van de inschrijvingen in het kader van de oorspronkelijke gunningsprocedure (na uitsluiting van de oorspronkelijk gekozen inschrijver) niet de economisch voordeligste inschrijving blijft, kan de aanbestedende overheid:

1° of zich achtereenvolgens richten tot de andere regelmatige inschrijvers, in volgorde van rangschikking. Ook in dit geval neemt de aanbestedende overheid contact op met de betrokken inschrijver of zijn vertegenwoordiger om te vragen of deze ermee instemt dat zijn inschrijving wordt gehandhaafd. Als de inschrijver zonder voorbehoud instemt, gunt de aanbestedende overheid de opdracht en sluit hij de opdracht.

2° of gelijktijdig vragen aan alle andere regelmatige inschrijvers om hun offertes te herzien op basis van de oorspronkelijke voorwaarden van de opdracht, en de opdracht gunnen en afsluiten op basis van de economisch voordeligste offerte.

De aanbestedende overheid ziet er in ieder geval op toe dat de verificatie van de afwezigheid van uitsluitingsgronden en van de naleving van de selectiecriteria op onpartijdige en transparante wijze geschiedt, hetzij in het kader van de oorspronkelijke gunningsprocedure, hetzij bij de sluiting van de overeenkomst voor zijn rekening, zodat geen opdracht wordt gegund aan een inschrijver (of onderaannemer) die had moeten worden uitgesloten of die niet aan de selectiecriteria voldoet. De minimumeisen voor kwalitatieve selectie kunnen in voorkomend geval worden aangepast naar evenredigheid van het resterende gedeelte van de opdracht, indien de opdracht voor rekening slechts voor een gedeelte van de uit te voeren overeenkomst wordt gesloten.

De opdracht voor rekening zal worden gesloten door middel van een aanhangsel bij de initiële overeenkomst, die zal worden ondertekend door de aanbestedende overheid en de nieuwe opdrachtnemer. Als een deel van de opdracht al is uitgevoerd, specificeert dit aanhangsel alle delen van de opdracht die nog moeten worden uitgevoerd. De wijziging geeft ook alle gewijzigde voorwaarden aan met betrekking tot de oorspronkelijke offerte van de oorspronkelijke opdrachtnemer en met betrekking tot de oorspronkelijke offerte van de nieuwe opdrachtnemer. Indien nodig geeft het aanhangsel de methode aan voor het toepassen van de oorspronkelijke voorwaarden op de rest van de opdracht. Alle andere voorwaarden in het bestek (het bestek en de oorspronkelijke offerte van de oorspronkelijke opdrachtnemer of de nieuwe opdrachtnemer) blijven ongewijzigd van toepassing.

Indien een opdracht voor rekening wordt afgesloten, wordt, in afwijking van artikel 47, §3, derde lid, AUR, een kopie van de wijziging met betrekking tot de af te sluiten opdracht per elektronische post naar de oorspronkelijke opdrachtnemer gestuurd. Als na toepassing van een ambtshalve maatregel (artikel 47 AUR) de prijs van de nieuwe opdracht voor rekening wordt gesloten hoger is dan de prijs van de oorspronkelijke opdracht, draagt de

oorspronkelijke opdrachtnemer de extra kosten.

4.8.2 Prijsherziening (art. 38/7)

De prijzen worden jaarlijks op de verjaardag van de sluiting van de overheidsopdracht geïndexeerd op basis van de gezondheidsindex.

De prijsherziening wordt berekend volgens deze formule:

Prijsherziening = (herzieningscoëfficiënt (k) - 1) * herzienbaar gedeelte

$k = 1 + \frac{IS - IS_{gi}}{IS_{gi}}$

IS = gezondheidsindex op de dag van de opening van de offertes.

is = dezelfde index, op datum van de factuur.

Vanaf het tweede jaar kan de opdrachtnemer aan het begin van het jaar een nieuwe prijs offerte indienen. De herziene prijzen zullen pas worden toegepast nadat zij door de aanbestedende overheid zijn aanvaard.

4.8.3 Vergoeding voor schorsingen op bevel van de aanbesteder tijdens de uitvoering (art. 38/12)

De aanbesteder kan zich het recht voorbehouden de uitvoering van de opdracht gedurende een bepaalde periode te schorsen, met name omdat de opdracht naar zijn oordeel op dat ogenblik niet zonder bezwaar kan worden uitgevoerd.

In voorkomend geval wordt de uitvoeringstermijn verlengd met de door de schorsing veroorzaakte vertraging, op voorwaarde dat de contractuele termijn niet verstreken is. Wanneer deze termijn verstreken is, kan een teruggave van de boete voor vertraging in de uitvoering worden toegestaan.

Wanneer de dienstverlening wordt geschorst op grond van deze clausule, dient de opdrachtnemer op zijn kosten alle nodige voorzorgsmaatregelen te treffen teneinde de reeds geleverde diensten en materialen te vrijwaren tegen mogelijke beschadigingen door ongunstige weersomstandigheden, diefstal of andere daden met kwaadwillig opzet.

De opdrachtnemer heeft recht op schadevergoeding voor de schorsingen op bevel van de aanbesteder wanneer:

- de schorsing in totaal één twintigste van de uitvoeringstermijn en minstens tien werkdagen of vijftien kalenderdagen overschrijdt, naargelang de uitvoeringstermijn uitgedrukt is in werk- of kalenderdagen;
- de schorsing niet het gevolg is van ongunstige weersomstandigheden;
- de schorsing plaats vindt binnen de uitvoeringstermijn van de opdracht.

Binnen de dertig dagen vanaf wanneer de feiten zich hebben voorgedaan of vanaf de datum waarop de opdrachtnemer of de aanbestedende overheid er normaal gezien kennis van moest hebben, geeft de opdrachtnemer de feiten of de omstandigheden bondig aan bij de aanbestedende overheid en beschrijft precies welke impact deze hebben op het verloop en de kosten van de opdracht.

4.8.4 Onvoorzienbare omstandigheden

In beginsel heeft de opdrachtnemer geen recht op enige wijziging van de contractuele voorwaarden wegens onverschillig welke omstandigheden waaraan de aanbestedende overheid vreemd is.

Een beslissing van de Belgische Staat om de samenwerking met het partnerland stop te zetten, wordt beschouwd als een onvoorziene omstandigheid in de zin van dit artikel. In geval van schorsing of stopzetting van de activiteiten door de Belgische Staat die dus de financiering van deze opdracht impliceert, zal Enabel redelijke middelen in werking stellen om tot een maximaal bedrag van schadevergoeding te komen.

4.8.5 Vervanging van de persoon (personen) die de opdracht uitvoert (uitvoeren)

De contractant verbindt zich ertoe de continuïteit van de in het kader van het contract te verlenen diensten te garanderen. Indien de contractant niet langer in staat is aan deze verplichtingen te voldoen, stelt hij de aanbestedende overheid hiervan onmiddellijk in kennis.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor de contractant te verzoeken de persoon (personen) die de taak uitvoert (uitvoeren) te vervangen indien hij (zij) daartoe niet in staat blijkt (blijken) te zijn.

Deze vervanging geschiedt door een persoon met ten minste gelijkwaardige bekwaamheid.

De contractant stelt een cv met een gelijkwaardig profiel voor. De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor het voorgestelde profiel te aanvaarden of te verwerpen.

De contractant is verplicht alle reeds uitgevoerde of geproduceerde werken aan de aanbestedende overheid voor te leggen.

4.8.6 Belastingen die een invloed hebben op het bedrag van de opdracht

Voor deze opdracht is een prijsherziening als bedoeld in artikel 38/8 van de AUR, als gevolg van een wijziging van de belastingen, mogelijk indien het geval zich in België voordoet, en van invloed is op het bedrag van de opdracht.

Een dergelijke prijsherziening is alleen mogelijk onder de volgende twee voorwaarden:

1. de wijziging is in werking getreden na de tiende dag voorafgaande aan de uiterste datum voor de ontvangst van de offertes, en
2. deze belastingen zijn niet rechtstreeks of onrechtstreeks door middel van een indexcijfer verwerkt in de herzieningsformule waarin de opdrachtdocumenten overeenkomstig artikel 38/7 voorzien.

In geval van verhoging van belastingheffingen dient de opdrachtnemer te bewijzen dat hij effectief de gevorderde supplementaire lasten heeft gedragen en deze slaan op prestaties die eigen zijn aan de uitvoering van de opdracht.

In geval van verlaging is er geen herziening indien de aannemer bewijst dat hij de heffingen tegen de oude aanslagvoet heeft betaald.

4.8.7 Indieningsvoorwaarden (art. 38/14)

De aanbestedende overheid of opdrachtnemer die zich op één van de herzieningsclausules zoals bedoeld in de artikelen 38/09 tot 38/12 wil beroepen, moet de ingeroepen feiten of omstandigheden waarop hij of zij zich baseert, schriftelijk kenbaar maken binnen de dertig dagen ofwel nadat ze zich hebben voorgedaan ofwel na de datum waarop de opdrachtnemer of de aanbestedende overheid ze normaal had moeten kennen.

4.9 Keuring (art. 41, 3°)

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om de dienstverlener op eender welk moment van de dienstverlening een activiteitenverslag te vragen (gehouden vergaderingen, ontmoete personen, bezochte instellingen, overzicht resultaten, problemen die zich gesteld hebben en onopgeloste problemen, afwijking ten opzichte van de planning en afwijkingen ten opzichte van de referentietermen, enz.).

4.10 Uitvoeringsmodaliteiten (art. 145 e.v.)

4.10.1 Plaats waar de diensten moeten worden uitgevoerd en formaliteiten (art. 149)

De diensten worden uitgevoerd op volgend adres:

- Het domicilie of het land waar de dienstverlener woont.

4.11 Aansprakelijkheid van de dienstverlener (art. 152-153)

De dienstverlener draagt de volle aansprakelijkheid voor de fouten en nalatigheden die in de verleende diensten voorkomen.

De diensten die niet voldoen aan de bepalingen en de voorwaarden van de opdracht of niet werden verleend overeenkomstig de regels van de kunst, dienen door de dienstverlener te worden herbegonnen op zijn kosten en risico.

Bovendien vrijwaart de dienstverlener de aanbestedende overheid tegen schadeloosstelling die deze aan derden verschuldigd is op grond van zijn vertraging in de uitvoering van de diensten of in gebreke blijven.

4.12 Middelen van optreden van de aanbestedende overheid (art. 44-51 en 154-155)

De ontoereikendheid van dienstverleners wordt niet enkel beoordeeld op basis van de diensten zelf maar ook op basis van het geheel van hun verplichtingen.

Om elk risico van partijdigheid of samenspanning te vermijden in de opvolging en controle van de uitvoering van de opdracht, is het de dienstverlener strikt verboden om rechtstreeks of onrechtstreeks geschenken, maaltijden of een ander materieel of immaterieel voordeel, ongeacht de waarde ervan, aan te bieden aan de aangestelden van de aanbestedende overheid, die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij de opvolging en/of controle

van de uitvoering van de opdracht, ongeacht hun hiërarchische rang.

In geval van overtreding kan de aanbestedende overheid de dienstverlener per overtreding een forfaitaire boete opleggen die kan oplopen tot het drievoudige van de som van de (geschatte) waarden van het voordeel aangeboden aan de aangestelde en van het voordeel dat de inschrijver hoopte te bekomen door het voordeel aan de aangestelde aan te bieden. De aanbestedende overheid zal soeverein oordelen over de toepassing van die boete en van het bedrag.

Die clausule doet geen afbreuk aan de eventuele toepassing van andere ambtshalve maatregelen die voorzien zijn in de AUR, meer bepaald de eenzijdige opzegging van de opdracht en/of de uitsluiting van de opdrachten van de aanbestedende overheid voor een bepaalde duur.

4.12.1 Gebrekkige uitvoering (art. 44)

§ 1 De opdrachtnemer wordt voor de uitvoering van de opdracht geacht in gebreke te zijn:

1° wanneer de prestaties niet uitgevoerd worden volgens de voorschriften bepaald in de opdrachtdocumenten;

2° ongeacht het ogenblik, wanneer de prestaties niet zodanig vorderen dat zij op de vastgestelde data volledig kunnen worden voltooid;

3° wanneer de opdrachtnemer de geldig gegeven schriftelijke bevelen van de aanbestedende overheid niet naleeft.

§ 2. Al de tekortkomingen op de bepalingen van de opdracht, daarin begrepen het niet-naleven van de bevelen van de aanbestedende overheid, worden in een proces-verbaal vastgesteld, waarvan onmiddellijk bij aangetekende brief een afschrift aan de opdrachtnemer wordt verzonden.

De opdrachtnemer dient zonder verwijl zijn tekortkomingen te herstellen. Hij of zij kan bij aangetekende brief, te verzenden binnen de vijftien dagen volgend op de verzenddatum van het proces-verbaal, aan de aanbestedende overheid zijn verweermiddelen doen gelden. Zijn stilzwijgen na die termijn geldt als een erkenning van de vastgestelde feiten.

§ 3. Wanneer in hoofde van de opdrachtnemer tekortkomingen worden vastgesteld, stelt hij zich bloot aan sancties door toepassing van één of meer van de maatregelen bepaald in de artikelen 45 tot 49, 154 en 155.

4.12.2 Straffen (art.45)

Elke gebrekkige uitvoering kan aanleiding geven tot een straf zoals beschreven in artikel 45 van de AUR.

4.12.3 Vertragsboetes (art. 46 en 154)

De vertragsboetes zijn onafhankelijk van de in artikel 45 bedoelde straffen. Ze zijn eisbaar zonder ingebrekestelling door het eenvoudig verstrijken van de uitvoeringstermijn zonder opstelling van een proces-verbaal en worden van rechtswege toegepast voor het totaal aantal dagen vertraging.

Onverminderd de toepassing van de vertragsboetes, vrijwaart de opdrachtnemer de

aanbestedende overheid in voorkomend geval tegen elke schadevergoeding die deze aan derden verschuldigd is op grond van zijn vertraging in de uitvoering van de opdracht.

4.12.4 Ambtshalve maatregelen (art. 47 en 155)

Wanneer de opdrachtnemer, na het verstrijken van de in artikel 44, § 2, gestelde termijn om zijn verweermiddelen te doen gelden, inactief is gebleven of middelen heeft aangevoerd die door de aanbestedende overheid als niet gerechtvaardigd worden beoordeeld, kan deze laatste de ambtshalve maatregelen hieronder vermeld treffen.

De aanbestedende overheid mag de ambtshalve maatregelen nochtans treffen zonder het verstrijken van de termijn bedoeld in artikel 44, § 2, af te wachten wanneer de opdrachtnemer op voorhand expliciet de vastgestelde tekortkomingen heeft toegegeven.

De ambtshalve maatregelen zijn:

1° de eenzijdige opzegging van de opdracht. In welk geval de aanbestedende overheid van rechtswege het geheel van de borgtocht als forfaitaire schadevergoeding verwerft of bij gebrek aan borgstelling een equivalent bedrag. Deze maatregel sluit de toepassing uit van iedere vertragingsboete op het deel waarop de verbreking slaat;

2° de uitvoering in eigen beheer van het geheel of van een deel van de niet-uitgevoerde opdracht;

3° het sluiten van één of meerdere opdrachten voor rekening met één of meerdere derden voor het geheel of een deel van de nog uit te voeren opdracht.

De maatregelen onder het eerste lid, 2° en 3°, worden getroffen op kosten en risico van de in gebreke gebleven opdrachtnemer. Nochtans vallen de vertragingsboetes en straffen die bij de uitvoering van een opdracht voor rekening worden toegepast, ten laste van de nieuwe opdrachtnemer.

4.13 Einde van de opdracht

4.13.1 Oplevering van de uitgevoerde diensten (art. 64-65 en 156)

De diensten worden tijdens hun uitvoering van nabij opgevolgd door de leidend ambtenaar.

De oplevering vindt pas plaats nadat de controles, de keuringen en de voorgeschreven proeven voldoening schenken.

Wanneer de aanbestedende overheid in het bezit is gesteld van de lijst van gepresteerde diensten of van de factuur en de volledige of gedeeltelijke beëindiging van de diensten is vastgesteld overeenkomstig de regels van de opdrachtdocumenten, gaat de aanbestedende overheid over tot de controle en vervult de formaliteiten betreffende de oplevering en informeert de dienstverlener van het resultaat daarvan. De controle geschiedt in elk geval binnen de in artikel 160, lid 1, bedoelde verwerkingsperiode.

Wanneer de diensten beëindigd worden vóór of na deze datum, stelt de dienstverlener de leidend ambtenaar hiervan in kennis per aangetekende zending of op elektronische wijze waarmee het eveneens mogelijk is de verzenddatum met zekerheid vast te stellen en verzoekt bij deze gelegenheid om tot de oplevering over te gaan.

Een gedeeltelijke oplevering is gepland vóór de betaling van elke aanbesteding.

Een definitieve oplevering is gepland na de uitvoering van alle diensten die onder deze

overheidsopdracht vallen.

4.13.2 Facturering en betaling van de diensten (art. 66 tot 72 - 160)

De opdrachtnemer dient de facturen (één exemplaar) naar volgend adres te sturen:

Enabel, het Belgisch ontwikkelingsagentschap
Hoogstraat 147
1000 Brussel

In overeenstemming met Richtlijn 2014/55/EU en het Koninklijk besluit van 9 maart 2022 tot vaststelling van de modaliteiten aangaande de verplichting voor de ondernemers op het gebied van de elektronische facturering in het kader van overheidsopdrachten, moet de opdrachtnemer een elektronisch facturatiesysteem gebruiken.

Voor een opdrachtnemer geregistreerd bij de Kruispuntbank voor ondernemingen (KBO) in België, kan hij gebruikmaken van de Belgische portaalsite Mercurius om elektronische facturen te ontvangen volgens de geldende normen en regels.

Niet-Belgische opdrachtnemers kunnen een van de gecertificeerde toegangspunten op het internationale Peppol-netwerk gebruiken. Om toegang te krijgen tot de lijst met dienstverleners die het gebruik van deze toegangspunten aanbieden: <https://peppol.org/members/peppol-certified-service-providers/>.

Alleen correct uitgevoerde diensten mogen worden gefactureerd.

De aanbestedende overheid verifieert en betaalt het aan de dienstverlener verschuldigde bedrag binnen een verwerkingsperiode van dertig dagen, te rekenen vanaf de datum waarop is vastgesteld dat de diensten geheel of gedeeltelijk zijn verleend. De voorwaarden daartoe worden in het bestek vastgesteld. Betaling kan echter alleen plaatsvinden als de aanbestedende overheid in het bezit is van de naar behoren opgestelde factuur en de producten vermeld in de referentietermen.

De factuur moet opgemaakt zijn in EURO.

De betaling kan gebeuren in meerdere schijven (betalingen in mindering):

In afwijking van het voorgaande en overeenkomstig de artikelen 12/1 tot en met 5 van de wet van 17 juni 2016, ingevoegd bij de wet van 22 december 2023 tot wijziging van de regelgeving inzake overheidsopdrachten teneinde de toegang van kmo's tot die opdrachten te bevorderen, betaalt de aanbestedende overheid een voorschot wanneer de begunstigde van de opdracht een kmo is in de zin van artikel 163, § 3, tweede lid, van de wet van 17 juni 2016.

De betaling van het voorschot is echter afhankelijk van de indiening van een gedateerd schriftelijk verzoek daartoe door de opdrachtnemer.

Het bedrag van het voorschot wordt berekend door de volgende percentages toe te passen op een referentiewaarde bepaald in overeenstemming met artikel 12/5 van de wet van 17 juni 2016:

1° indien de opdrachtnemer een micro-onderneming is, d.w.z. een onderneming die minder dan tien personen tewerkstelt en waarvan de jaaromzet of het jaarlijkse balanstotaal niet meer bedraagt dan twee miljoen euro, bedraagt het in aanmerking te nemen percentage twintig procent;

2° indien de opdrachtnemer een kleine onderneming is, d.w.z. een onderneming die minder dan vijftig personen tewerkstelt en waarvan de jaaromzet of het jaarlijkse balanstotaal niet

meer bedraagt dan tien miljoen euro, bedraagt het in aanmerking te nemen percentage tien procent;

3° indien de begunstigde een middelgrote onderneming is, d.w.z. een onderneming die minder dan tweehonderdvijftig personen tewerkstelt en waarvan de jaaromzet niet meer bedraagt dan vijftig miljoen euro of het jaarlijkse balanstotaal niet meer bedraagt dan drieënveertig miljoen euro, bedraagt het in aanmerking te nemen percentage vijf procent.

Krachtens art. 12/5, lid 2, van de wet van 17 juni 2016 is de referentiewaarde een bedrag gelijk aan twaalf keer de initiële waarde van de opdracht, inclusief belastingen, gedeeld door de duur van de opdracht uitgedrukt in maanden.

Er wordt geen voorschot verleend vóór:

- De kennisgeving van het sluiten van de latere opdracht,
- Het verstrekken van een financiële garantie voor het volledige bedrag van het voorschot. De garantie wordt pas vrijgegeven als het bedrag van het voorschot volledig is gedekt door de uitvoering van de latere opdracht en als daarvoor door de aanbestedende overheid goedgekeurde facturen zijn opgesteld. Deze financiële garantie moet de aanbestedende overheid in staat stellen het voorschot dat zij aan de opdrachtgever heeft betaald terug te krijgen indien deze laatste de latere opdracht geheel of gedeeltelijk niet uitvoert.

De betaling van het voorschot kan worden geschorst indien vastgesteld wordt dat de opdrachtnemer zijn contractuele verplichtingen niet nakomt of de bepalingen van art 7 van de wet van 17 juni 2016 overtreedt.

Het toegekende voorschot wordt als volgt in mindering gebracht op de aan de opdrachtnemer verschuldigde bedragen: de eerste helft van het voorschot wordt afgetrokken van de aan de opdrachtnemer verschuldigde bedragen wanneer het bedrag van de verrichte diensten 30% van de initiële waarde van de latere opdracht bereikt, en de tweede helft van het voorschot wordt afgetrokken van de aan de opdrachtnemer verschuldigde bedragen wanneer het bedrag van de verrichte diensten 60% van het initiële bedrag van de latere opdracht bereikt.

4.14 Rechtsvorderingen (art. 73)

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

De aanbestedende overheid is in geen geval verantwoordelijk voor de schade veroorzaakt aan personen of goederen die het rechtstreeks of onrechtstreeks gevolg zijn van de activiteiten nodig voor de uitvoering van deze opdracht. De opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende overheid tegen elke vordering van schadevergoeding door derden in dit verband.

Bij een 'geschil', d.w.z. rechtsgeding, moet de briefwisseling (ook) verstuurd worden naar het volgende adres:

Enabel
Global Contract FIN & Legal
T.a.v. Isabel Lastra
Hoogstraat 147
1000 Brussel
België

5. Referentietermen

5.1 Context

- Enabel heeft +/- 2500 gebruikers verspreid over 20 landen en 200 projecten. Onze activiteiten spitsten zich toe in de fragiele staten en de minst ontwikkelde landen, voornamelijk in Afrika.
- Enabelgebruikt sinds enkele jaren een ESM-oplossing: Enterprise Service Management. Definitie van ESM: Enterprise Service Management is de toepassing van IT Service Management op andere gebieden van een bedrijf of organisatie om prestaties, efficiëntie en dienstverlening te verbeteren. Kortom, het gaat erom dat wat goed werkt in IT Service Management (ITSM) wordt toegepast in het hele bedrijf. ESM is de uitbreiding van IT Service Management (ITSM)-principes om betere dienstverlening mogelijk te maken voor bedrijfsteams zoals Human Resources (HR), Legal, Facilities, Marketing en Finance.
- Software voor gebruikerssupport- en helpdeskbeheer is software waarmee verzoeken kunnen worden geregistreerd, de activiteit van de support en de helpdesk kan worden opgevolgd en diverse supportdiensten aan de gebruikers kunnen worden verleend: incidentenbeheer, indienen van dienstverzoeken via specifieke formulieren, toegang tot de oplossingenbank, SLA-beheer, enz.
- Het opzetten van een support- en helpdeskdienst voor gebruikers is niet uitsluitend voorbehouden aan een ICT-afdeling en informaticagerelateerde domeinen. Het doel is de implementatie mogelijk te maken van een aangepaste supportdienst, gewijd aan een bepaald domein (HR of Financiën) of aan een bepaalde toepassing.

5.2 Doelstellingen en verwachte resultaten

Dit zijn de verwachte functionaliteiten - zie ook het Excel-bestand als bijlage voor de verplichte (MANDATORY), voornaamste (MAIN) en secundaire (SECONDARY) functionaliteiten:

Verwachte functionaliteiten verdeeld volgens module of domein, deze lijst is niet exhaustief bedoeld, maar geeft een overzicht van de hoge verwachtingen op het gebied van functionaliteit en prestaties.

1. WEB Based tool, SaaS, Any Device

- a. De dienst moet toegankelijk zijn via een mobiele IOS- of Android-applicatie
- b. Web based, Any device
- c. De tool moet geïntegreerd kunnen worden met Microsoft AD
- d. SSO-authenticatie (SAML, LDAP, Active Directory).
- e. Configuratie van toegang via een subdomein (URL) dat deel uitmaakt van onze organisatie (voorbeeld: <https://helpdesk.enabel.be>)
- f. Integratie: de basisgegevens van het profiel van de gebruikers worden geïmporteerd uit de AD, met inbegrip van hun e-mailadres en hun locatie, het concept van sites (land) is essentieel, dat is zeer belangrijk voor onze activiteit.
- g. Integratie met Office 365 tools zoals TEAMS, OUTLOOK
- h. Meertalig: EN, FR en NL. Meertalig: gebruikers kiezen hun taal
- i. Licentie 200 technici
- j. Licentie 5.000 assets
- k. Licentie 10 Support centers

2. Een portaal voor toegang tot verschillende Support Centers, met integratie van het concept van sites op verschillende niveaus van het Support Center

- a. Meerdere Support Centers (instances) in hetzelfde portaal kunnen beheren. Elke instantie afzonderlijk en zelfstandig kunnen configureren op het niveau van:
 - 1. Gebruikers (integratie met aanpasbare AD)
 - 2. Technici
 - 3. Formulieren, oplossingen, bedrijfsregels, enz.
 - 4. Bedrijfsregels, automatisering, SLA
 - 5. Kennisbank
 - 6. Notificaties
 - 7. Dienstencatalogus
 - 8. Portaal op maat
 - 9. Reporting
 - 10. URL eigen aan elke entiteit
 - 11. Toewijzen van een e-mailadres aan de instantie en organiseren van het automatisch ophalen van e-mails die naar dit adres zijn verzonden.
- b. Gebruikers en technici per site, per land kunnen koppelen
- c. Elke site kunnen beheren op het niveau van:
 - i. Technici,
 - ii. Gebruikers,
 - iii. Groepen technici (expertisegebieden),
 - iv. Gebruikersgroepen,
 - v. Aanvraagformulieren voor service en support
 - vi. Assets
 - vii. Automatiseringsregels

3. Selfserviceportaal

- a. Gebruikers kunnen via het online selfserviceportaal supportverzoeken (tickets) indienen en volgen, en uiteindelijk de afsluiting van hun verzoeken zien
- b. Gebruikers kunnen op de hoogte blijven van de voortgang van hun verzoek via het selfserviceportaal, maar ook via geautomatiseerde meldingen (bericht en/of e-mail)
- c. Gebruikers kunnen communiceren met technici vanuit het selfserviceportaal (via e-mail of instant messaging of chat)
- d. Gebruikers kunnen bestanden, screenshots en andere relevante bronnen delen als bijlagen in het gesprek, in het aanvraagformulier
- e. Eindgebruikers kunnen hun eigen problemen oplossen doordat ze toegang hebben tot oplossingen en de kennisbank
- f. Voorstellen van oplossingen uit de kennisbank, gebaseerd op het onderwerp van het verzoek, kunnen aan de gebruikers worden voorgelegd terwijl zij hun verzoek ingeven op basis van het onderwerp van het verzoek.
- g. In het support center kunnen storingen en gepland onderhoud voor de hele onderneming, voor een site of voor een specifieke groep gebruikers of een technicus worden aangekondigd.

4. Incidentenbeheer/Diensten (indicatieve, niet-exhaustieve lijst)

- a. Beheer van een dienstencatalogus specifiek voor elke instantie
 - i. Diensten worden aan de gebruiker gepresenteerd op basis van de structuur van de dienstencatalogus
 - ii. Diensten-aanvraagformulieren zijn gekoppeld aan de dienstencatalogus.
- b. Aanmaak van een ticket op basis van een verzoek per e-mail, of via het selfserviceportaal, of per telefoon (modus)
- c. Indeling van incidenten in maximaal 3 niveaus

- d. De status van het verzoek beheren: open, gesloten, enz. Mogelijkheid om iets toe te voegen
- e. Gevraagd niveau van ondersteuning kan worden geïdentificeerd: 1st line, 2d line, enz.
- f. SLA-beheer in termen van responstijden, oplostijden
 - i. Beheer van de matrix prioriteiten/noodgevallen/impact
 - ii. Beheer van prioriteiten
 - iii. Beheer van belangrijkheid
 - iv. Beheer van de impact op de organisatie
 - v. SLA-beheer
 - 1. SLA's per site instellen
 - 2. Beheer van SLA-overtredingen
 - a. Kennisgeving
 - b. Automatische toewijzing aan een technicus in geval van SLA-overtreding
- g. Op het niveau van het aanvraagformulier voor support:
 - i. Meerdere supportaanvraagformulieren kunnen in de selfservice tool worden beheerd om verschillende soorten incidenten en verzoeken van verschillende afdelingen te behandelen
 - ii. Aanpassing en wijziging van de aanvraagformulieren is mogelijk, met een gedifferentieerd gebruik van het formulier naargelang men een gebruiker of een technicus is.
 - iii. Extra velden in de formulieren voor supportaanvragen kunnen worden aangemaakt
 - iv. Verplichte of optionele velden kunnen in het formulier worden aangeduid
 - v. Regels kunnen gedefinieerd worden voor dynamisch beheer van het formulier, weergave, het verplicht maken van een zone, enz.
- h. Beheer van technici
 - i. Technici kunnen chats overdragen of sluiten en snel tickets aanmaken op basis van chatgesprekken
 - ii. Granulair beheer van rollen en rechten.
 - iii. Technici in staat stellen om verzoeken van de ene naar de andere instantie over te brengen.
- i. Automatiseren van de afhandeling van verzoeken op basis van business rules/triggers gebaseerd op verzoekgegevens (bv. indeling)
 - i. Trigger die acties teweegbrengt: wijziging van verzoekwaarden, meldingen.
 - ii. Business rules: gebaseerd op voorwaarden, wijziging van verzoekwaarden, meldingen.
 - iii. Meldingenbeheer, met aanpasbare meldingssjablonen
 - iv. Beheer van sjablonen voor antwoorden aan gebruikers (conversatie technicus/gebruiker)
 - v. De tekst kan dynamisch worden gemaakt door variabelen te gebruiken van de aanvrager, het verzoek, enz.
- j. Dashboards voor de opvolging van incidenten

Aanpasbare dashboards voor de opvolging van service- en/of supportverzoeken.

 - i. Volgens technici
 - ii. Volgens site
 - iii. Volgens periode: jaar, maand, week
 - iv. SLA

5. Inventarisatie en organisatie van activa (Assets)

Alle werkstations en hun software kunnen inventariseren.

- a. Handmatig een inventaris van activa kunnen importeren.

- b. Integratie met Microsoft Intune
- c. Integratie van het concept sites in de inventaris, zodat activa aan een site kunnen worden gekoppeld
- d. Scannen van werkstations op verschillende sites om automatisch alle geïnstalleerde software te ontdekken en te inventariseren

6. **Kennisbank, oplossingen**

De kennisbank moet gebruikers in staat stellen zelf de oplossing op hun probleem te vinden.

- a. De oplossingenbank moet georganiseerd kunnen worden op basis van een gelaagde structuur/architectuur volgens domein
- b. De kennisbank moet toegankelijk zijn in de front end voor de gebruiker.
- c. Deze database wordt gebruikt als directe hulp wanneer een gebruiker een aanvraag invult, gebaseerd op het onderwerp dat de gebruiker in het aanvraagformulier heeft aangegeven. De oplossing of oplossingen worden voorgesteld aan de gebruiker wanneer die het dienstenaanvraagformulier invult.

7. **CMDB (ITIL based)**

- a. Diepgaand inzicht in infrastructuurelementen en hun relaties
- b. Inventarisatie en organisatie van kritieke configuraties
- c. Inventarisatie en organisatie van activa en diensten
- d. Kaart van vereenvoudigde relaties tussen de verschillende elementen van de infrastructuur
- e. Configuratie-items identificeren en definiëren, en relaties in kaart brengen
- f. Indeling van configuratie-items
 - i. Configuratie van relaties tussen configuratie-items
 - ii. Kaart van vereenvoudigde relaties tussen de verschillende elementen van de infrastructuur
- g. Configuratie-items identificeren en definiëren, en relaties in kaart brengen
 - i. Indeling van configuratie-items
 - ii. Configuratie van relaties tussen configuratie-items

8. **Technische vereisten**

- a. Authenticatie: SSO (SAML, LDAP, Active Directory).
- b. Volledige registratie van acties (logs, systeemaudit).
- c. Multi-tenant ondersteuning (optioneel als vereist).
- d. Integratie met AZURE AD
- e. Op afstand controle overnemen van het werkstation van de gebruiker door de technicus voor interventie op afstand.

9. **Externe Technische Bijstand**

- a. Technische bijstand in het Frans/Nederlands/Engels (hoofdtal) (ten minste per e-mail/ticket).
- b. Opleiding mogelijk in een van de 3 talen: Frans/Nederlands/Engels (hoofdtal).

6. Offerteformulieren

6.1 Identificatiefiche

6.1.1 Natuurlijk persoon

I. PERSOONLIJKE GEGEVENS			
ACHTERNA(A)M(EN) ⁹			
VOORNA(A)M(EN)			
GEBOORTEDATUM			
DD MM JJJJ			
GEBOORTEPLAATS (STAD, GEMEENTE)		GEBOORTELAND	
SOORT IDENTITEITSBEWIJS			
IDENTITEITSKAART		PASPOORT	
RIJBEWIJS ¹⁰		ANDER ¹¹	
LAND VAN AFGIFTE			
NUMMER VAN HET IDENTITEITSBEWIJS			
PERSOONLIJK IDENTIFICATIENUMMER ¹²			
PERMANENT PRIVÉADRES			
POSTCODE		POSTBUS	
REGIO ¹³		LAND	
PRIVÉ-TELEFOONNUMMER			
PRIVÉ-E-MAILADRES			
II. BEDRIJFSGEGEVENS		Zo ja, verstrek dan bedrijfsgegevens en voeg er een kopie van officiële bewijsstukken bij.	
Runt u uw eigen bedrijf zonder aparte rechtspersoonlijkheid (bijvoorbeeld eenmanszaken, zelfstandigen enz.) en levert u als zodanig diensten aan de Commissie, andere instellingen, agentschappen en EU-organen?		BEDRIJFSNAAM (in voorkomend geval)	
JA NEE		BTW-NUMMER	
		REGISTRATIENUMMER	
		PLAATS VAN REGISTRATIE	
		STAD	
		LAND	

⁹ Zoals aangegeven op het officiële document.

¹⁰ Enkel aanvaard voor Groot-Brittannië, Ierland, Denemarken, Zweden, Finland, Noorwegen, IJsland, Canada, de Verenigde Staten en Australië.

¹¹ Bij gebrek aan andere identiteitsbewijzen: verblijfsvergunning of diplomatiek paspoort.

¹² Zie tabel met overeenkomstige benamingen per land.

¹³ Vermeld regio, staat of provincie alleen voor niet-EU-landen, met uitzondering van EVA-landen en kandidaat-lidstaten.

6.1.2 Privaatrechtelijke/publiekrechtelijke entiteit met een rechtsvorm

OFFICIËLE NAAM¹⁴				
BEDRIJFSNAAM (indien verschillend)				
AFKORTING				
RECHTSVORM				
SOORT	FOR PROFIT			
ORGANISATIE	NON FOR PROFIT	NGO¹⁵	JA	NEE
BELANGRIJKSTE REGISTRATIENUMMER¹⁶				
SECUNDAIR REGISTRATIENUMMER (in voorkomend geval)				
PLAATS VAN BELANGRIJKSTE REGISTRATIE			STAD/GEMEENTE LAND	
DATUM VAN BELANGRIJKSTE REGISTRATIE			DD	MM
			JJJJ	
BTW-NUMMER				
ADRES VAN HOOFDKANTOOR				
POSTCODE			POSTBUS STAD/GEMEENTE	
LAND			TELEFOONNUMMER	
E-MAILADRES				

¹⁴ Nationale benaming en vertaling in EN of FR in voorkomend geval.

¹⁵ ngo = niet-gouvernementele organisatie, in te vullen wanneer 'NON FOR PROFIT' is aangegeven.

¹⁶ Registratienummer in het nationale register van ondernemingen. Zie tabel met overeenkomstige benamingen per land.

6.1.3 Publiekrechtelijke entiteit¹⁷

OFFICIËLE NAAM¹⁸			
AFKORTING			
BELANGRIJKSTE REGISTRATIENUMMER¹⁹			
SECUNDAIR REGISTRATIENUMMER			
(in voorkomend geval)			
PLAATS VAN BELANGRIJKSTE REGISTRATIE		STAD/GEMEENTE	
		LAND	
DATUM VAN BELANGRIJKSTE REGISTRATIE			
DD	MM	JJJJ	
BTW-NUMMER			
OFFICIEEL ADRES			
POSTCODE		POSTBUS	
		STAD/GEMEENTE	
LAND		TELEFOONNUMMER	
E-MAILADRES			

¹⁷ Publiekrechtelijke instantie met RECHTSPERSONLIJKHEID, dat wil zeggen een publiekrechtelijke entiteit die zichzelf kan vertegenwoordigen en in eigen naam kan optreden, hetgeen betekent: in staat zijn een vordering in te stellen of in rechte te worden aangesproken, goederen te verwerven en te vervreemden en overeenkomsten te sluiten. Deze rechtsvorm wordt bevestigd door de officiële rechtshandeling tot oprichting van de entiteit (een wet, een besluit enz.).

¹⁸ Nationale benaming en vertaling in EN of FR in voorkomend geval.

¹⁹ Registratienummer in het nationale register van de entiteit.

6.2 Offerteformulier – Prijzen

Door deze offerte in te dienen, verbindt de inschrijver zich ertoe deze opdracht uit te voeren overeenkomstig de bepalingen van het bijzonder bestek BXL-15475, en verklaart hij expliciet alle voorwaarden te aanvaarden die worden opgesomd in het bijzonder bestek en af te zien van eventuele afwijkende bepalingen zoals de eigen voorwaarden.

De eenheidsprijzen en de globale prijzen voor elk van de posten van de inventaris worden opgegeven met inachtneming van de betreffende waarde van die posten ten opzichte van het totale offertebedrag. Al de algemene en financiële kosten alsmede de winst worden, in verhouding tot hun belangrijkheid, verdeeld over de onderscheiden posten.

De belasting op de toegevoegde waarde wordt vermeld in een afzonderlijke post van de inventaris, om bij de prijs van de offerte te worden gevoegd. De inschrijver verbindt zich ertoe de overheidsopdracht uit te voeren conform de bepalingen van het bijzonder bestek aan de volgende prijzen, uitgedrukt in euro en exclusief btw:

Post	Soort	Eenheid	Vermoedelijke hoeveelheden	Eenheidsprijs excl. btw	Totale prijs excl. btw	Btw-tarief
Software voor het beheer van support- en helpdeskdiensten aan gebruikers (ticketing system)	Globale prijs	/	/	/	€	%
- Jaarlijkse licentie - 10 instanties - 200 technici: kunnen worden verdeeld over de 10 instanties, met de mogelijkheid van aanpassing in de loop van het contract - 3000 gebruikers per instantie - 10.000 assets: te verstrekken in één instantie						

Support & assistance	Prijslijst	Dag	25			
Opleiding	Globale prijs	/	/	/	€	%
- Opleiding mogelijk in het Engels?						
- Vooropgesteld aantal dagen?						
Uitbouw	Globale prijs	/	/	/	€	%
- Duur?						
TOTALE PRIJS EXCL BTW:					€	
<u>(Totale jaarlijkse licentieprij * 4 + Totale prijs Support & assistance + Totale prijs Opleiding + Totale prijs Uitbouw)</u>						
TOTALE PRIJS INCL BTW:					€	
<u>(Totale jaarlijkse licentieprij * 4 + Totale prijs Support & assistance + Totale prijs Opleiding + Totale prijs Uitbouw)</u>						

Indien deze offerte wordt goedgekeurd zal de borgtocht gesteld worden volgens de voorwaarden en termijnen beschreven in dit bijzonder bestek.

De vertrouwelijke informatie en/of de informatie die betrekking heeft op technische of commerciële geheimen wordt in de offerte duidelijk aangegeven.

De inschrijver verklaart op erewoord dat de verstrekte informatie waarheidsgetrouw en juist is en dat zij is opgesteld met volledige kennis van de gevolgen van een eventuele valse verklaring.

6.3 Lijst van onderaannemers

Naam en rechtsvorm	Adres/maatschappelijke zetel	Voorwerp	Andere entiteit in de zin van artikel 73, eerste lid, van het KB van 18 april 2017 (JA/NEE)*.

*Overeenkomstig artikel 73 van het KB van 18 april 2017 moet een ondernemer die een beroep wenst te doen op de capaciteiten van andere entiteiten (met name onderaannemers of onafhankelijke dochterondernemingen) met betrekking tot de criteria inzake economische en financiële draagkracht en de criteria inzake technische en professionele bekwaamheid (zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**3.4.8.3), de aanbestedende overheid het bewijs leveren dat hij over de nodige middelen zal beschikken, met name door overlegging van de verbintenis daartoe van deze entiteiten.

Wanneer de kandidaat of inschrijver zich beroept op de capaciteit van andere entiteiten in de zin van het eerste lid, beantwoordt de kandidaat of inschrijver, naargelang het geval, de vraag vermeld in deel II, C, van het UEA, bedoeld in artikel 38 van het KB van 18 april 2017. Hij vermeldt tevens voor welk gedeelte van de opdracht hij deze capaciteit gebruikt en welke andere entiteiten hij voorstelt.

De offerte omvat ook een afzonderlijk UEA met betrekking tot de in lid 1 bedoelde entiteiten.

6.4 Verklaring op eer – uitsluitingsgronden

Hierbij verklaar ik / verklaren wij, handelend in mijn/onze hoedanigheid van rechtsgeldig(e) vertegenwoordiger(s) van bovenvermelde inschrijver, dat de inschrijver zich niet in een van volgende uitsluitingsgevallen bevindt:

1. De inschrijver of een van zijn directeurs is bij een **rechterlijke beslissing met kracht van gewijsde** veroordeeld voor een van de volgende strafbare feiten:
 - 1° deelname aan een **criminele organisatie**
 - 2° **corruptie**
 - 3° **fraude**
 - 4° **terroristische** misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten, dan wel uitlokking van, medeplichtigheid aan of poging tot het plegen van een dergelijk misdrijf of strafbaar feit
 - 5° **witwassen** van geld en **financiering van terrorisme**
 - 6° **kinderarbeid** en andere vormen van mensenhandel
 - 7° het tewerkstellen van **illegaal verblijvende** onderdanen van derde landen
 - 8° het oprichten van een offshore-bedrijfDe uitsluiting op basis van dit criterium geldt gedurende een periode van 5 jaar te rekenen vanaf de datum van het vonnis.
2. De inschrijver blijkt niet te voldoen aan zijn verplichting tot **betaling van belastingen of socialezekerheidsbijdragen** ten belope van meer dan 3.000 euro, tenzij de inschrijver kan aantonen dat hij op een aanbestedende overheid één of meer schuldvorderingen bezit die zeker, opeisbaar en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn. Deze schuldvorderingen moeten ten minste gelijk zijn aan de achterstallige afbetaling van de fiscale dan wel de sociale schulden;
3. De inschrijver verkeert in **staat van faillissement of vereffening, heeft zijn werkzaamheden gestaakt, ondergaat een gerechtelijke reorganisatie**, heeft aangifte gedaan van zijn faillissement, maakt het voorwerp uit van een procedure van vereffening of gerechtelijke reorganisatie, of verkeert in een vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die in andere nationale reglementeringen bestaat.
4. De inschrijver of een van zijn directeurs heeft een **ernstige beroepsfout begaan, waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken**.

Worden onder andere beschouwd als een ernstige beroepsfout:

- een overtreding van het Beleid van Enabel inzake seksuele uitbuiting en seksueel misbruik – juni 2019;
- b. een overtreding van het Beleid van Enabel inzake het beheersen van het fraude- en corruptierisico – juni 2019;
- c. een overtreding van een regelgevende bepaling van de lokale wetgeving inzake seksuele intimidatie op het werk;
- d. wanneer de inschrijver zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen of het opstellen van valse documenten bij het verstrekken van de informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van uitsluitingsgronden of de naleving van de selectiecriteria, of informatie heeft achtergehouden;
- e. wanneer Enabel over voldoende plausibele aanwijzingen beschikt om te besluiten dat de inschrijver handelingen zou hebben gesteld, overeenkomsten zou hebben gesloten of afspraken zou hebben gemaakt, die gericht zijn op vervalsing van de mededinging.

De aanwezigheid van de inschrijver op een van de uitsluitingslijsten van Enabel vanwege een dergelijke handeling/overeenkomst/afpraak wordt als een voldoende plausibele aanwijzing beschouwd.

5. Wanneer een belangenconflict niet effectief kan worden verholpen met andere minder ingrijpende maatregelen.

6. Er werden **aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen** van de inschrijver vastgesteld bij de uitvoering van een **wezenlijk voorschrift** tijdens een eerdere opdracht met een andere aanbestedende overheid, indien dit geleid heeft tot het nemen van ambtshalve maatregelen, schadevergoedingen of een andere vergelijkbare sanctie.
Worden als ‘aanzienlijke tekortkomingen’ beschouwd: de naleving van de van toepassing zijnde verplichtingen op het vlak van milieu-, sociaal en arbeidsrecht die zijn vastgelegd in het recht van de Europese Unie, het nationaal recht, collectieve arbeidsovereenkomsten of de internationale bepalingen op het vlak van milieu-, sociaal en arbeidsrecht.
De aanwezigheid van de inschrijver op de uitsluitingslijst van Enabel vanwege een dergelijke tekortkoming geldt als vaststelling.

7. Er werden beperkende maatregelen genomen ten aanzien van de inschrijver om een einde te maken aan schendingen van de internationale vrede en veiligheid zoals terrorisme, de schending van mensenrechten, de destabilisering van soevereine staten en de verspreiding van massavernietigingswapens.

8. De inschrijver of een van de directeurs staat op de lijsten van personen, groepen of entiteiten die door de Verenigde Naties, de Europese Unie en België aan financiële sancties onderworpen zijn:

Voor de Verenigde Naties kunnen de lijsten op het volgende adres worden geraadpleegd:
<https://financien.belgium.be/nl/thesaurie/financiele-sancties/internationale-financi%c3%able-sancties-verenigde-naties>

Voor de Europese Unie kunnen de lijsten op het volgende adres worden geraadpleegd:
<https://financien.belgium.be/nl/thesaurie/financiele-sancties/europese-sancties>

<https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/8442/consolidated-list-sanctions>

https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/restrictive_measures-2017-01-17-clean.pdf

Voor België:

[https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene administraties/thesaurie/controle-financi%c3%able-2/financi%c3%able](https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/thesaurie/controle-financi%c3%able-2/financi%c3%able)

Datum

Plaats

Handtekening

6.5 In te dienen documenten – exhaustieve lijst

- De gegevens van de inschrijver (voor elke deelnemer wanneer de offerte wordt ingediend door een combinatie van ondernemers) (zie 6.1);
- Het offerteformulier – Prijzen (zie 6.2);
- De lijst van onderaannemers (zie 6.3);
- Verklaring op erewoord – uitsluitingsgronden (voor elke deelnemer wanneer de offerte wordt ingediend door een combinatie van ondernemers) (zie 6.4);
- Alle documenten die worden gevraagd in het kader van de selectie- (zie 3.4.8.3) en gunningscriteria (zie 3.4.9.2):
 - o Het UEA (voor elke deelnemer wanneer de offerte wordt ingediend door een combinatie van ondernemers, alsmede voor de entiteiten, met name de onderaannemers, van wie de capaciteit wordt ingeroepen met betrekking tot de criteria inzake technische en professionele bekwaamheid) (zie 3.4.8.1);
 - o Een lijst van de belangrijkste soortgelijke diensten verleend de afgelopen drie jaar, met vermelding van het bedrag, de datum en de publieke of private ontvanger;
 - o Technisch aanbod: beschrijving van de functionaliteiten;
 - o Beschrijving van het opleidingsaanbod (in de 3 talen; aantal dagen);
 - o Beschrijving van de noden voor uitrol (duur);
 - o Als een ondernemer een beroep wenst te doen op de capaciteiten van andere entiteiten (met name onderaannemers of onafhankelijke dochterondernemingen) met betrekking tot de criteria inzake economische en financiële draagkracht en de criteria inzake technische en professionele bekwaamheid (zie 3.4.8.3), moet hij de aanbestedende overheid het bewijs leveren dat hij over de nodige middelen zal beschikken, met name door overlegging van de verbintenis daartoe van deze entiteiten;
- Als de offerte is ondertekend door een gemachtigde, vermeldt deze duidelijk zijn of haar volmachtgever of volmachtgevers. De gemachtigde voegt de elektronische authentieke of onderhandse akte toe waaruit zijn of haar bevoegdheid blijkt of een scan van het afschrift van de volmacht (voor elke deelnemer wanneer de offerte wordt ingediend door een combinatie van ondernemers). De gemachtigde vermeldt in voorkomend geval het nummer van de bijlage bij het Belgisch Staatsblad waarin het uittreksel uit de akte is gepubliceerd, met opgave van de bladzijde(n) en/of de betrokken passage(n);
- Wanneer de offerte wordt ingediend door een combinatie van ondernemers, de door elke deelnemer ondertekende overeenkomst van vereniging, met duidelijke vermelding van de vertegenwoordiger van de combinatie;
- De documenten in het kader van de uitsluitingsgronden (zie 3.4.8.2) (voor elke deelnemer wanneer de offerte wordt ingediend door een consortium, alsmede voor de entiteiten, met name de onderaannemers of dochterondernemingen, van wie de capaciteit wordt ingeroepen met betrekking tot de criteria inzake economische en financiële capaciteit en de criteria inzake technische en professionele bekwaamheid);