

BESTEK

BB2022.023

**Raamovereenkomst met verscheidene ondernemers
betreffende IT-ondersteuningsdiensten ten behoeve van
het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest en
zijn Aankoopcentrale**



INHOUD

INHOUD.....	3
VOLUME A ADMINISTRatieve, REGLEMENTAIRE EN CONTRACTUELE BEPALINGEN	6
AFDELING A.1. ADMINISTRatieve BEPALINGEN	6
A.1.1. Afwijking	6
A.1.2. Algemene context van de opdracht	6
A.1.3. Voorwerp van de opdracht.....	7
A.1.4. Aanbestedende overheden en leidend ambtenaren	8
A.1.5. Raamovereenkomst.....	8
A.1.6. Aankoopcentrale en ondersteunende inkoopactiviteiten	10
A.1.7. Toepasselijke wetgeving en documenten van toepassing op de opdracht.....	10
A.1.8. Normen en reglementen	12
A.1.9. Naleving van de sociale wetgeving en de wetgeving op kinderarbeid.....	13
A.1.10. Contractuele bepalingen	13
A.1.11. Aard van de opdracht	14
A.1.12. Plaatsingswijze van de opdracht	14
A.1.13. Vrije varianten en opties	14
A.1.14. Verdeling in percelen.....	14
A.1.15. Verzoeken om informatie.....	20
A.1.16. Prijs van de opdracht.....	20
A.1.17. Duur van de opdracht.....	22
A.1.18. Vorm en inhoud van de offertes.....	23
A.1.19. Indiening en opening van de offertesc.....	25
A.1.20. Geldigheidsduur van de offerte.....	27
A.1.21. Selectie van de inschrijvers.....	27
A.1.22. Conformiteit van de offertes met de regelgeving	38
A.1.23. Gunningscriteria	38
A.1.24. Kennisgeving van de beslissing tot gunning van de opdracht.....	44
A.1.25. Gunning aan meerdere opdrachtnemers.....	44
A.1.26. Processen voor de gunning van navolgende opdrachten	45
AFDELING A.2. REGLEMENTAIRE EN CONTRACTUELE BEPALINGEN	49
A.2.1. Verplichtingen van de partijen en bevoegde rechtbanken	49

A.2.2.	Termijnen en kennisgevingen.....	49
A.2.3.	Vertegenwoordigers van de aannemer.....	50
A.2.4.	Opvolgingscomité van de opdracht en reporting.....	50
A.2.5.	Toezicht op de opdracht.....	50
A.2.6.	Toezicht op de raamovereenkomst.....	53
A.2.7.	Regels met betrekking tot de borgtocht	54
A.2.8.	Uitvoeringsregels voor de dienstverlening.....	57
A.2.9.	Herzieningsclausules.....	69
A.2.10.	Beoordeling van de uitgevoerde diensten en controlewerkzaamheden	75
A.2.11.	Facturatie en betaling.....	75
A.2.12.	Opleveringen en betalingen	77
A.2.13.	Onderaannemingsovereenkomsten.....	78
A.2.14.	Garanties op het vlak van de bescherming van persoonsgegevens (AVG)	80
VOLUME B FUNCTIONELE EN TECHNISCHE BEPALINGEN		84
AFDELING B.0 GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR ALLE PERCELEN		84
B.0.1.	SPOC	84
B.0.2.	Projectbeheerproces	84
B.0.3.	Documentatie ten laste van de opdrachtnemer	86
B.0.4.	Resultaatgerichtheid.....	88
B.0.5.	Helpdesk	93
B.0.6.	Governanceregels van de aanbestedende overheid (CIBG).....	93
B.0.7.	Diverse bepalingen (veiligheid, inclusiviteit, duurzaamheid, enz.)	94
B.0.8.	Trainer en opleidingen.....	94
AFDELING B.1 BEHEER		95
B.1.1.	Perceel G1: Projectbeheer.....	95
B.1.2.	Perceel G2: Governance services	97
B.1.3.	Perceel G3: Ondersteuning van de strategie.....	102
B.1.4.	Perceel G4: Veiligheidsbeheer.....	105
AFDELING B.2 OPERATIES		109
B.2.1.	Perceel O1: Ontwikkeling en migratie	109
B.2.2.	Perceel O2: Operatie	114
B.2.3.	Perceel O3 : Testing	117
B.2.4.	Perceel O4: Operationele veiligheid.....	122
AFDELING B.3 OPLOSSINGEN		125

B.3.1.	Perceel S1: Kennis, informatie en documenten	125
B.3.2.	Perceel S2: Samenwerking en procesautomatisering	128
B.3.3.	Perceel S3: IoT en nieuwe technologieën.....	130
B.3.4.	Perceel S4: Gegevensbeheer	133
B.3.5.	Perceel S5: ERP SAP	137
B.3.6.	Perceel S6: ERP Dynamics.....	141
B.3.7.	Perceel S7: GIS - valorisatie van geografische gegevens	146
B.3.8.	Perceel S8: GIS - infrastructuur.....	151
B.3.9.	Perceel S9: CRM Salesforce	155
B.3.10.	Perceel S10: HRS.....	161
AFDELING B.4	VAKGEBIEDEN.....	164
B.4.1.	Perceel M1: Overheidsopdrachten.....	164
B.4.2.	Perceel M2: Communicatie en Marketing.....	167
B.4.3.	Perceel M3: Human Resource Management (HRM)	171
B.4.4.	Perceel M4: Ondersteuning van innovatie	173
B.4.5.	Perceel M5: New Ways of Working (NWoW).....	176
GLOSSARIUM		181
BIJLAGEN		185

VOLUME A ADMINISTRATIEVE, REGLEMENTAIRE EN CONTRACTUELE BEPALINGEN

AFDELING A.1. ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN

A.1.1. Afwijking

In afwijking van artikel 57 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten die de duur van de opdracht vastlegt op vier (4) jaar en overeenkomstig artikel 9, § 4 van voormeld koninklijk besluit dat een afwijking hiervan toestaat, wordt de duur van deze opdracht vastgelegd op zeven (7) jaar inclusief verlenging.

In afwijking van de reglementering is voor deze opdracht gekozen voor een maximale looptijd van 7 jaar, en wel om de volgende redenen:

- De eigenschappen van de opdracht rechtvaardigen dat er een duur wordt voorzien van langer dan vier jaar.
- Deze afwijking van de maximale duur van 4 jaar zoals vastgesteld door de wet Overheidsopdrachten wordt gemotiveerd door de noodzaak om de diensten die het voorwerp uitmaken van de opdracht in te passen in een perspectief van continuïteit en ontwikkeling op lange termijn.
- Bovendien is het voorbereiden van een dergelijke opdracht een kwestie van lange duur (minimaal anderhalf jaar), hetgeen impliceert dat de voorbereiding daarvan minstens anderhalf jaar vóór het einde van de opdracht moet worden gestart. Indien de duur beperkt zou blijven tot 4 jaar, zou dit een bron van instabiliteit vormen voor de continuïteit van de openbare dienstverleningsopdracht, alsook voor de verbetering van de aan de burgers aangeboden diensten.
- Tot slot wordt de voorziene duur van de opdracht eveneens verklaard door de omvang van het project op gewestelijk niveau, en gelet op de infrastructuur die nodig is om het project in goede banen te leiden. De raamovereenkomst staat daarbij open voor meer dan 500 instellingen via de centrale aankoopdienst van het CIBG.

A.1.2. Algemene context van de opdracht

In september 2020 heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering een uitvoeringsprogramma gelanceerd om de gewestelijke IT-uitgaven te optimaliseren.

Dit programma bestaat uit verschillende onderdelen, waaronder de vaststelling van een beoogd operationeel model voor een gecentraliseerd aankoopkantoor voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het doel is een gecentraliseerde gespecialiseerde dienst voor het beheer van IT-offerteaanvragen op te richten.

Het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest (hierna het "CIBG" genoemd) is door de Gewestregering belast met de organisatie van het Gewestelijk digitaal Aankoopbureau (GAB), in samenwerking met de begunstigde aanbestedende overheden van het Gewest.

Het CIBG is een publieke instelling met als voornaamste doel de informatisering van de overheden van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het heeft als taak het gebruik van informatica- en communicatietechnieken te organiseren, te bevorderen en te verspreiden, zowel bij lokale overheden als bij de verschillende besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

A.1.3. Voorwerp van de opdracht

Het doel van deze opdracht voor diensten is een raamovereenkomst te sluiten in de vorm van een gezamenlijke overheidsopdracht (zie hieronder) voor de levering van IT-ondersteuningsdiensten.

IT-ondersteuning omvat zowel generalistische profielen (analisten, ontwikkelaars, testers, enz.) als specifieke profielen die gespecialiseerd zijn in een bepaalde technologie (CRM, ERP, GIS, enz.), of in een specifiek vakgebied (HR, communicatie, innovatie, enz.) of die gespecialiseerd zijn in een bepaald product (SAP, Salesforce, Cornerstone, enz.).

Alle adviesdiensten zijn onderverdeeld in vier thematische pijlers:

1. Beheer
2. Operaties
3. Oplossingen
4. Vakgebieden

Elke thematische pijler omvat meerdere percelen en elk perceel (waarvan het onderwerp in sectie A.1.14. is vermeld. *Verdeling in percelen*) omvat meerdere profielen.

Voor elk perceel kunnen de opdrachten worden uitgevoerd volgens de volgende 2 benaderingen:

- de voltooiing van het volledige traject van een project tegen een vaste prijs (de orders tegen '**vaste prijs**').
- het verlenen van adviesdiensten in de vorm van een ondersteuning van projecten die door de aanbestedende overheid worden uitgevoerd (de orders '**in regie**').

Bepaalde profielen kunnen in de uitvoering van verschillende percelen worden aangetroffen om de samenhang van bepaalde projecten te waarborgen. De keuze van een profiel zal worden gebaseerd op de specifieke domeinen van elk project.

De diensten en profielen die betrekking hebben op elk perceel worden gedetailleerd beschreven in VOLUME B - technisch gedeelte van dit bestek en in de bijlagen die betrekking hebben op elk perceel "1-Dossier in verband met de indiening van offertes (per perceel)", bestand "2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx".

Het sluiten van een opdracht op basis van voorliggend bestek verleent de opdrachtnemer geen enkel exclusiviteitsrecht. Het CIBG kan, zelfs tijdens de geldigheidsduur van de opdracht, prestaties die

identiek of analoog zijn met die welke beschreven worden in dit bestek, laten uitvoeren door de eigen diensten of in voorkomend geval door andere dienstverleners aangesteld in het kader van de overheidsopdracht. In dat geval kan de opdrachtnemer geen schadevergoeding eisen.

A.1.4. Aanbestedende overheden en leidend ambtenaren

De opdracht wordt geplaatst in de vorm van een gezamenlijke overheidsopdracht overeenkomstig de artikelen 2, 36°, en 48 van de wet Overheidsopdrachten.

De aanbestedende overheden die optreden als aankoopcentrale zijn, gezamenlijk:

- Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (hierna het CIBG);
- vzw IRISteam, Kunstlaan 21, 1000 Brussel.

De gunningsprocedure wordt voor beide aanbestedende overheden (CIBG en IRISteam) uitgevoerd en geleid door het CIBG als leidend ambtenaar voor de opdracht. Het is derhalve de taak van het CIBG om de hele plaatsingsprocedure voor de opdracht uit te voeren. Het CIBG treedt in het kader van de plaatsingsprocedure op in naam en voor rekening van vzw IRISteam.

Kennisgevingen, uitnodigingen en verzoeken in het kader van de gunningsprocedure worden door het CIBG aan de betrokken ondernemers toegezonden.

A.1.5. Raamovereenkomst

Deze opdracht wordt gesloten in de vorm van een **raamovereenkomst**, zoals bedoeld in de artikelen 2, 35 en 43 van de wet Overheidsopdrachten. Deze raamovereenkomst zal worden gesloten met meerdere ondernemers. Elk perceel kan worden gegund aan meerdere opdrachtnemers waarvan het aantal zal variëren naar gelang het perceel.

Nadere gegevens over het maximumaantal opdrachtnemers per perceel zijn als volgt:

Percelen	Thema's	Maximumaantal opdrachtnemers
Beheer		
G1	Projectbeheer	3
G2	Servicebeheer	3
G3	Ondersteuning van de strategie	3
G4	Veiligheidsbeheer	3
Operaties		

O1	Ontwikkeling en migratie	5
O2	Operatie	5
O3	Testing	3
O4	Operationele veiligheid	3
Oplossingen		
S1	Kennis, informatie en documenten	5
S2	Samenwerking en procesautomatisering	5
S3	IoT en nieuwe technologieën	7
S4	Gegevensbeheer	5
S5	ERP SAP	5
S6	ERP Dynamics	5
S7	GIS - valorisatie van geografische gegevens	3
S8	GIS - infrastructuur	3
S9	CRM Salesforce	5
S10	HRS Cornerstone	3
Vakgebieden		
M1	Overheidsopdrachten	3
M2	Communicatie en Marketing	3
M3	Human Resource Management	3
M4	Ondersteuning van innovatie	7
M5	New Ways of Working (NWoW)	3

Opmerking: Voor elk van de percelen wordt het aantal opdrachtnemers dat zal worden aangewezen in onderstaande tabel aangegeven, op voorwaarde dat er voldoende offertes worden ontvangen.

A.1.6. Aankoopcentrale en ondersteunende inkoopactiviteiten

A.1.6.1. *Algemeen*

In toepassing van artikel 2, 6°, van de wet Overheidsopdrachten gaat het CIBG als aankoopcentrale over tot het sluiten van de opdracht.

Daardoor zijn de begunstigde aanbestedende overheden op grond van artikel 47, § 2, van de wet Overheidsopdrachten vrijgesteld van de verplichting om zelf een plaatsingsprocedure voor een overheidsopdracht te organiseren.

De huidige opdracht omvat ook ondersteunende aankoopprestatieactiviteiten die een vrijstelling van mededinging door de begunstigde aanbestedende overheden genieten wanneer zij parallel met de gecentraliseerde aankoopactiviteiten door een aankoopcentrale worden uitgevoerd (art. 2, 6°, 8° en 9° en art. 47, § 4, van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten,

Deze ondersteunende aankoopprestatieactiviteiten worden door vzw IRISteam ten behoeve van de BAO's verricht en bestaan met name uit prestaties met betrekking tot de voorbereiding, de omkadering en het beheer van de gunningsprocedure en het beheer van de uitvoering van deze raamovereenkomst, en in de ondersteuning van de aankoopactiviteiten van de BAO's.

Het bedrag in verband met deze bijkomende aankoopprestatieactiviteiten vertegenwoordigt één procent (1%) van het bedrag van elke bestelling die door een BAO wordt geplaatst.

A.1.6.2. *Begunstigden van de aankoopcentrale*

Overeenkomstig artikel 47, § 2, van de Wet Overheidsopdrachten, zijn de Begunstigden die de hoedanigheid van "*aanbestedende overheid*" bezitten, vrijgesteld van het zelf organiseren van een plaatsingsprocedure wanneer ze gebruik maken van de aankoopcentrale van het CIBG. In de praktijk betekent dit dat ze dus onmiddellijk kunnen genieten van de diensten die het voorwerp uitmaken van de Opdracht, zonder voorafgaande plaatsing van een Overheidsopdracht.

Overeenkomstig artikel 43, § 1, tweede lid van de wet Overheidsopdrachten worden de begunstigten vermeld in de bijlage 2. (Lijst van de leden aangesloten bij de Aankoopcentrale van het CIBG.x/sx) bij dit bestek.

A.1.7. Toepasselijke wetgeving en documenten van toepassing op de opdracht

A.1.7.1. *Toepasselijke wetgeving*

Deze opdracht is onderworpen aan de algemene regelgeving betreffende overheidsopdrachten.

1. De wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten (hierna 'wet van 17 juni 2016');
2. De wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies;

3. Het koninklijk besluit van 18 april 2017 inzake de plaatsing van overheidsopdrachten in de klassieke sectoren (hierna 'KB van 18 april 2017' of 'koninklijk besluit van 18 april 2017');
4. Het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten (hierna: "KB van 14 januari 2013" of "AUR");
5. Het Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming (ARAB), de Codex over het welzijn op het werk en de 10 koninklijke besluiten van 28 april 2017 betreffende de Codex over het welzijn op het werk;
6. De wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk;

Alle wijzigingen van de wetten en besluiten die hierboven worden vermeld en die van kracht zijn op de dag van het versturen voor publicatie van de aankondiging van opdracht naar het Publicatieblad van de Europese Unie.

Deze opdracht is onderworpen aan de volgende bepalingen van de wetgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens:

- De wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens;
- 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 (hierna 'AVG') en de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- Alle andere teksten waarnaar bovengenoemde teksten verwijzen.

A.1.7.2. *Documenten die de opdracht regelen*

In toepassing van art. 64, § 1, van de wet van 17 juni 2016 kunnen de documenten in verband met deze opdracht vrij en gratis elektronisch worden geraadpleegd. Het toegangsmiddel tot de documenten van de Opdracht wordt in de Aankondiging van de Opdracht vermeld.

De specifieke documenten van de opdracht zijn:

- Alle documenten gepubliceerd op het e-Notification platform en met name: dit bestek en zijn bijlagen.
- De aankondiging van opdracht zoals bekendgemaakt in het Publicatieblad van de Europese Unie en in het Bulletin der Aanbestedingen.
- De eventuele wijzigingsberichten met betrekking tot deze opdracht, bekendgemaakt in het Publicatieblad van de Europese Unie en in het Bulletin der Aanbestedingen.

Opmerking:

Deze eventuele wijzigingsberichten maken integraal deel uit van de contractvoorwaarden. De inschrijver wordt geacht er kennis van te hebben genomen en er bij het opstellen van zijn offerte rekening mee te hebben gehouden.

- Verduidelijkingen naar aanleiding van de gestelde vragen en de door de aanbestedende overheid gegeven antwoorden op de vragen die door de inschrijvers per e-mail werden gesteld.

Opmerking:

Deze verduidelijkingen maken integraal deel uit van de contractvoorwaarden. De inschrijver wordt geacht er kennis van te hebben genomen en er bij het opstellen van zijn offerte rekening mee te hebben gehouden.

- De documenten waarnaar de aanbestedende overheid in het bestek verwijst.
- De goedgekeurde offerte van de opdrachtnemer.

In geval van tegenstrijdigheid tussen voornoemde teksten is de orde van voorrang de volgende:

1. De wet van 17.06.2016, de wet van 17.06.2013, het KB van 18.04.2017, het KB van 14.01.2013.
2. Dit bestek.

Opmerking:

Deze Overheidsopdracht is onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wet inzake Overheidsopdrachten en uit dit bestek. Alle andere bepalingen, onder meer de door de inschrijver uitgevaardigde algemene verkoopvoorwaarden, worden als ongeldig beschouwd.

Het door de inschrijvers geformuleerde voorbehoud maakt hun offerte niet-conform.

Elke betwisting valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Brussel.

Elk geschil met betrekking tot de gunning van de opdracht valt uitsluitend onder de bevoegdheid van de Raad van State. Alle geschillen betreffende de uitvoering van de opdracht vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

A.1.8. Normen en reglementen

De prestaties moeten in alle opzichten in overeenstemming zijn met de technische specificaties van dit bestek en met de Europese normen, Europese technische goedkeuringen en gemeenschappelijke technische specificaties.

De gemeenschappelijke technische specificaties zijn alle in dit bestek opgenomen technische voorschriften die de vereiste kenmerken van een profiel of een prestatie definiëren en aan de hand waarvan een prestatie objectief kan worden gedefinieerd, zodat ze beantwoordt aan het bedoelde gebruik, door de aanbestedende overheid.

In elk geval moeten de prestaties in alle opzichten aan de regels van het vak beantwoorden. Ze moeten van een hoog kwaliteitsniveau zijn.

A.1.9. Naleving van de sociale wetgeving en de wetgeving op kinderarbeid

De inschrijvers verbinden zich ertoe om bij de uitvoering van deze opdracht de dwingende bepalingen van de acht basisverdragen van de IAO (Internationale Arbeidsorganisatie) toe te passen of te laten toepassen door hun medewerkers en eventuele onderaannemers.

De opdrachtnemer biedt de aanbestedende overheid de gelegenheid om zijn registers van zijn verschillende medewerkers, filialen en onderaannemers in verband met deze opdracht te raadplegen.

A.1.10. Contractuele bepalingen

Deze Overheidsopdracht is onderworpen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de wet inzake Overheidsopdrachten en uit dit bestek. Door zijn offerte in te dienen, aanvaardt de Inschrijver uitdrukkelijk alle voorwaarden die in de hierboven vermelde teksten zijn vastgelegd. Hij doet afstand van alle voorwaarden, zoals zijn eigen algemene voorwaarden, zelfs als deze in een of andere bijlage bij zijn offerte zijn opgenomen.

Elk voorbehoud of gebrek aan verbintenis ten aanzien van een van de bepalingen van de reglementering die van toepassing is op deze opdracht, zoals hierboven beschreven, of ten aanzien van een van de bepalingen van dit bestek, leidt tot de wezenlijke onregelmatigheid van de offerte en zorgt ervoor dat deze offerte door de aanbestedende overheid wordt afgewezen.

Alle andere clausules, onder meer de clausules die verwijzen naar de algemene verkoopvoorwaarden van de Inschrijver of die zijn aansprakelijkheid beperken of uitsluiten, worden als ongeschreven en ontegenwerpelijk jegens de Aanbestedende Overheid beschouwd.

De inschrijvers moeten in hun offerte uitdrukkelijk vermelden dat zij onvoorwaardelijk voldoen aan alle administratieve en technische clausules van dit bestek.

De opdrachtnemer is verplicht om de onderstaande bepalingen na te leven en te doen naleven door elke persoon die in onderaanneming werkt in om het even welk stadium van de opdracht en tevens door elke persoon die personeel ter beschikking stelt:

- alle wettelijke, reglementaire of conventionele bepalingen zowel betreffende het arbeidsrecht, de veiligheid en de hygiëne als inzake de algemene arbeidsomstandigheden, die zowel het resultaat kunnen zijn van de wet of van paritaire akkoorden op nationaal, gewestelijk of lokaal niveau;
- alle wettelijke, reglementaire of conventionele bepalingen inzake fiscale aangelegenheden en sociale zekerheid.

De onderaannemers op wie een beroep wordt gedaan en zij die personeel ter beschikking stellen voor de uitvoering van deze Opdracht, zijn onder dezelfde voorwaarden als de opdrachtnemer verplicht om de hierboven genoemde wettelijke, reglementaire of conventionele bepalingen na te leven en te doen naleven door hun eigen onderaannemers en door elke persoon die personeel ter beschikking stelt.

A.1.11. Aard van de opdracht

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

A.1.12. Plaatsingswijze van de opdracht

In overeenstemming met artikels 2, 22° en 36 van voormelde wet van 17 juni 2016 is de plaatsingsprocedure van de opdracht een **openbare procedure**, met inachtneming van de Europese en Belgische bekendmakingsregels die door de Koning zijn vastgesteld voor een overheidsopdracht voor **diensten**.

A.1.13. Vrije varianten en opties

Door de inschrijvers voorgestelde vrije varianten en opties zijn **verboden**. Elke vrije variant of optie zal worden afgewezen.

A.1.14. Verdeling in percelen

Deze raamovereenkomst is overeenkomstig artikel 58 van de wet van 17 juni 2016 verdeeld in 23 percelen.

Deze percelen zijn de volgende:

Percelen	Thema's	Voorwerp van het perceel
Beheer		
G1	Projectbeheer	Dit perceel omvat het projectbeheer en de portefeuille-ondersteuning. Het perceel heeft tot doel om: • Op objectieve wijze de coördinatie te garanderen; • Zowel voor consistentie als eenvoud in de prestaties te zorgen; • Een zo homogeen mogelijke beheermethode te garanderen.
G2	Servicebeheer	Dit perceel omvat het servicebeheer de ondersteuning van de dienstencatalogus. Het perceel heeft tot doel om: • Op objectieve wijze de coördinatie te garanderen;

		• Zowel voor consistentie als eenvoud in de prestaties te zorgen; • Een zo homogeen mogelijke beheermethode te garanderen.
G3	Ondersteuning van de strategie	Dit perceel omvat de ondersteuning van de strategie in alle activiteitsdomeinen van de AO, de BAO's en hun klanten. Het perceel heeft tot doel om: • Methodologische ondersteuning te verstrekken in de verschillende strategische vakgebieden; • Bijstand te verlenen bij de concrete uitvoering van de strategie-elementen.
G4	Veiligheidsbeheer	Dit perceel omvat het beheer van de beveiliging van informatiesystemen, de naleving van de regelgeving en de continuïteit van de dienstverlening van de onderneming. De doelstellingen voor het beheer van de informatiebeveiliging zijn: • De verhoging van het niveau van infrastructuur- en gegevensbeveiliging; • De optimalisering van de informatiebeveiligingsprocessen; • De begeleiding op het vlak van cyberbeveiliging en gegevensbescherming. De doelstelling met betrekking tot de naleving van de regelgeving is te voldoen aan de verplichtingen die worden opgelegd door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of andere relevante wetgeving waaraan de organisatie is onderworpen (met inbegrip van bijvoorbeeld de "E-privacy" en de "Network and Information System Security (NIS)"). De doelstellingen met betrekking tot de continuïteit van de bedrijfsdiensten omvatten: • Het verzekeren van de terbeschikkingstelling en de instandhouding van continuïteitsplannen (crisisbeheersing, herstel en wederopbouw) om het hoofd te bieden aan grote rampen die de kritieke activiteiten van de organisatie kunnen verstoren. • Het desgevallend aansturen van het crisisbeheersingsproces, met inbegrip van het beheer van de respons op rampen en van herstel- en wederopbouwactiviteiten.

Operaties		
O1	Ontwikkeling en migratie	Dit perceel heeft als voorwerp de gespecialiseerde uitvoering van softwareontwikkelingsprojecten in het web-, het mobiele en het lokale domein en omvat in het bijzonder de volgende taken: • UX/UI-ontwerp; • Ondersteuning voor front-end- en back-endontwikkeling; • Verzekeren van de organisatie, het beheer en de oplevering van ontwikkelingsprojecten; • Technische analyse; • Functionele analyse; • Ontwikkeling en migratie van software. • Productie van mock-ups en andere prototypes; • Ontwerp van de gebruikerservaring; • Ontwerp van de interfaces; • Installatie en configuratie van software; • Derdelijnsondersteuning; • Ontwikkeling van unittests en integratietests.
O2	Operatie	Dit perceel omvat alle activiteiten in verband met het beheer van IT- en softwareactiviteiten gedurende hun gehele levenscyclus. Het perceel heeft tot doel: • De continuïteit van de diensten te waarborgen; • Het beheer van de infrastructuur te industrialiseren; • Voor een goed beheer van de infrastructuur te zorgen.
O3	Testing	Dit perceel omvat alle activiteiten die nodig zijn voor het testen en valideren van infrastructuur, IT-systemen, softwareontwikkeling, website-ontwikkeling, enz. Het perceel heeft tot doel: • Het niveau van de verwachte diensten te garanderen; • De ontwikkelde systemen te verifiëren en te valideren; • Te verifiëren of de systemen voldoen aan de vereiste eisenniveaus, die expliciet of impliciet in de specificaties zijn beschreven; • De interoperabiliteit met de externe systemen te verzekeren;

		• De coherentie doorheen de applicatie te garanderen; • De bruikbaarheid van de applicatie te verzekeren.
O4	Operationele veiligheid	Dit perceel omvat de versterking en optimalisering van de operationele veiligheid. Het doel is te beschikken over een zo volledig mogelijke lijst van prestaties, zodat kan worden ingespeeld op de verschillende behoeften op het gebied van informatiebeveiliging en cyberbeveiliging voor de overheidsdienst.
Oplossingen		
S1	Kennis en documenten	Dit perceel heeft betrekking op de gespecialiseerde uitvoering van projecten op het gebied van kennisbeheer, informatiestroom en documentbeheer, en beoogt de organisatie, het beheer en de oplevering van projecten op dit gebied te waarborgen.
S2	Samenwerking en procesautomatisering	Het doel van dit perceel omvat de gespecialiseerde uitvoering van projecten op het gebied van samenwerking en procesautomatisering en beoogt de organisatie, het beheer en de oplevering van projecten op dit gebied te waarborgen.
S3	IoT en nieuwe technologieën	Dit perceel omvat de gespecialiseerde uitvoering van projecten in nieuwe technologieën, waaronder het Internet of Things.
S4	Gegevensbeheer	Dit perceel omvat de gespecialiseerde uitvoering van projecten met betrekking tot gegevensbeheer.
S5	ERP SAP	Dit perceel omvat de uitvoering van gespecialiseerde SAP ERP-projecten op het gebied van HR, Financiën, Logistiek, enz., enerzijds op het regionale SAP HANA-platform en anderzijds voor oplossingen die specifiek zijn voor bepaalde BAO's.
S6	ERP Dynamics	Dit perceel omvat de uitvoering van gespecialiseerde ERP-projecten op het gebied van HR, Financiën, Logistiek, enz. en in Microsoft Dynamics-technologie.
S7	GIS – valorisatie van geografische gegevens	Dit perceel omvat alle activiteiten met betrekking tot de valorisatie van cartografische gegevens, van de creatie van de kaart tot de volledige ontwikkeling van GIS-toepassingen. Dit perceel omvat de volledige keten van het ontwikkelingsproces, zijnde: • Projectbeheer;

		• Functionele audit, functionele analyse; • Technische audit, technische analyse en bepaling van de architectuur; • Ontwikkelingen; • Tests; • Uitleg; • Onderhoud en bijwerking; • Opleidingen.
S8	GIS - infrastructuur	Dit perceel omvat alle activiteiten die het beheer en de verwerking van ruimtelijke gegevens, de samenstelling van basisgegevens, het onderhoud en de verbetering van ruimtelijke databanken mogelijk maken. Andere activiteiten betreffen ook de terbeschikkingstelling van webdiensten op basis van bepaalde gegevens, zoals UrbIS (diensten WMS UrbIS, API UrbIS, webdiensten voor geocoding, reverse geocoding, zoeken in de nabijheid, enz.)
S9	CRM Salesforce	Dit perceel omvat de implementatie van gespecialiseerde CRM Salesforce-projecten op het gebied van relatiebeheer (klanten, burgers, bedrijven, enz.), contactbeheer, communicatiebeheer, aanvraagbeheer, enz.
S10	HRS Cornerstone	Dit perceel omvat de uitvoering van gespecialiseerde ondersteuningsopdrachten in het HR Soft-domein op basis van Cornerstone en in het bijzonder, maar niet uitsluitend, de modules: • "Core HR"; • "Learning Management System (LMS)"; • "Talent Acquisition (ATS)"; • "Performance Management"; • "Analytics & Reporting"; • "Integratie & API".
Vakgebieden		
M1	Overheidsopdrachten	Dit perceel omvat de uitvoering van de processen in verband met de procedures voor overheidsopdrachten, met inbegrip van het algemene beheer van de verschillende IT-georiënteerde aanbestedingsprocessen, vanaf de verzameling van de behoeften tot de uitvoering van de projecten en de follow-up van de uitvoering ervan.

M2	Communicatie en marketing	Dit perceel omvat de uitvoering van gespecialiseerde projecten op het gebied van communicatie en marketing in de overheidssector.
M3	Human Resource Management	Dit perceel omvat de gespecialiseerde realisatie van projecten rond HRM en medewerkers in de openbare sector en ondersteunende technologieën op dit vlak. De IT-oriëntatie kan gericht zijn op het vakgebied, de consultant of de doelgroep.
M4	Ondersteuning van innovatie	Dit perceel omvat gespecialiseerde uitvoering van projecten op het gebied van innovatieve technologieën, zoals Service Design, innovatie-ecosystemen en 'Sandboxing'-methoden van technologische oplossingen.
M5	New Ways of Working (NWoW)	Dit perceel omvat de gespecialiseerde uitvoering van projecten rond "New Ways of Working" (NWoW) in de openbare sector en ondersteunende technologie op dit vlak.

In overeenstemming met artikel 58 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten heeft de aanbestedende overheid het recht om slechts bepaalde percelen toe te kennen en eventueel te beslissen dat de andere percelen het voorwerp zullen uitmaken van een of meerdere nieuwe opdrachten, desgevallend volgens een andere gunningswijze.

Tevens behoudt ze zich het recht voor om een of meerdere percelen aan een of meerdere inschrijvers te gunnen met inachtneming van onderstaande gunningsregels.

Voor elk van de percelen is het maximumaantal opdrachtnemers (3, 5 of 7, naar gelang van het perceel) aangegeven in de tabel van punt A.1.5.

Het sluiten van een opdracht op basis van dit bestek verleent de inschrijver geen enkel exclusiviteitsrecht. Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest kan, zelfs tijdens de geldigheidsduur van de opdracht, prestaties die identiek of analoog zijn met die welke beschreven worden in dit bestek, laten uitvoeren door de eigen diensten of in voorkomend geval door andere dienstverleners aangesteld in het kader van de overheidsopdracht. In dat geval kan de opdrachtnemer geen schadevergoeding eisen.

Belangrijke opmerking:

Indien aan een opdrachtnemer een perceel voor het thema "Beheer" en een perceel voor een ander thema worden gegund, kan de opdrachtnemer in een belangenconflictsituatie belanden.

Om een dergelijke situatie te voorkomen, mogen inschrijvers die een offerte indienen voor de percelen van het thema "Beheer" (G1 tot G4) geen offerte indienen voor de andere percelen van de opdracht.

Voor de percelen die betrekking hebben op de andere thema's "Operaties" (O1 tot O4), "Oplossingen" (S1 tot S10) en "Vakgebieden" (M1 tot M5), heeft de inschrijver de mogelijkheid om een offerte in te dienen voor één of meer van deze percelen.

In toepassing van artikel 17, § 2 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten wordt elk perceel, met het oog op de uitvoering, als een afzonderlijke opdracht beschouwd.

Wanneer meerdere percelen worden gegund aan dezelfde opdrachtnemers, zullen deze als één enkele opdracht worden beschouwd.

A.1.15. Verzoeken om informatie

Alle vragen in verband met de plaatsingsprocedure van de opdracht worden uitsluitend gesteld via het "forum" behorend bij de oorspronkelijke bekendmaking van de opdracht, op de website <https://enot.publicprocurement.be>, uiterlijk tien kalenderdagen vóór de datum voor het openen van de offertes.

De aanbestedende overheid zal de antwoorden op de vragen op dit forum publiceren.

De vragen dienen uiterlijk tegen **11/01/2023 om 14 uur** te zijn opgestuurd.

Door hun offerte in te dienen, erkennen de inschrijvers dat zij kennis hebben genomen van alle door de aanbestedende overheid gepubliceerde antwoorden.

A.1.16. Prijs van de opdracht

In de offerte moeten de prijzen in euro worden weergegeven, **inclusief alle kosten en uitgaven** en exclusief btw.

De in de prijs inbegrepen kosten omvatten onder meer maar niet limitatief:

- het administratieve beheer en het secretariaat;
- de verplaatsing, het vervoer en de verzekering inclusief alle vervoergerelateerde kosten;
- alle douanekosten, accijnzen, belastingen of andere bijkomende logistieke kosten;
- de documentatie betreffende de diensten;
- de aflevering van documenten of stukken die verband houden met de uitvoering;
- In voorkomend geval de maatregelen die door de wetgeving inzake de veiligheid en de gezondheid van de werknemers worden opgelegd bij de uitvoering van hun werk.

De prijs is conform de artikelen 2, 3°, 25, 26, 29 en 32, § 3 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren.

De inschrijver moet **elk van de rubrieken van bijlage "2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx" van het offertedossier voor elk perceel invullen.**

Hij moet in dit bestand ook het tabblad getiteld "Criterium1.Eenhedsprijzen" invullen, met vermelding van de kostprijs exclusief btw, inclusief alle kosten, en de kostprijs inclusief btw.

De offerte van elke inschrijver die de bij het bestek gevoegde tarieflijst niet volledig invult, zal verworpen worden op basis van een substantiële onregelmatigheid aangezien de prijs een essentieel element van deze opdracht is, in toepassing van artikel 76 van voornoemd koninklijk besluit van 18 april 2017.

Deze raamovereenkomst is een gemengde opdracht in de zin van artikel 2, 6° van het koninklijk besluit van 18 april 2017. De opdrachten die als gevolg van deze raamovereenkomst worden gesloten, zijn:

- opdrachten tegen globale prijs, in de zin van artikel 2, 3° van het voornoemde koninklijke besluit (de orders tegen '**vaste prijs**'), of
- opdrachten tegen prijslijst zijn, in de zin van artikel 2, 4° van hetzelfde besluit (de orders '**in regie**').

De inschrijver vermeldt de prijzen in cijfers volgens het in het inschrijvingsformulier gevraagde model.

Gelet op de aard van de opdracht wordt met het forfaitaire karakter van de prijzen de eenheidsdagprijs bedoeld, op basis van 8 uur per dag, afhankelijk van de kwalificaties van het personeel, met dien verstande dat de totale waarde van de gesloten opdrachten op dit ogenblik niet gekend is en afhangt van het uiteindelijk aantal gepresteerde dagen.

De inschrijver wordt verondersteld in zijn prijzen alle elementen te hebben opgenomen die worden vermeld in artikelen 29 tot 32 van het koninklijk besluit van 18 april 2017. Deze moeten ook alle rechtstreekse of onrechtstreekse kosten en uitgaven omvatten (vervoer, logies, enz.) (zie hieronder).

De prijzen zullen gedurende de looptijd van de opdracht automatisch geïndexeerd worden op basis van de prijsindex, zoals vastgelegd in artikel A.2.9.5. 'Prijsherziening' van dit bestek.

De aanbestedende overheid aanvaardt geen enkele financiële infrastructuurkost voor de uitvoering van de opdracht van de contractant. Indien een **opdracht door de opdrachtnemer wordt aanvaard**, omvatten de overeengekomen prijzen alle infrastructuur die nodig is voor de uitvoering ervan. Onder 'infrastructuur' wordt verstaan: de kosten van gebouwen, kantoren en kantooruitrusting (verbruiksgoederen, telefoons, enz.) die de opdrachtnemer nodig heeft om zijn verbintenissen na te komen. Onder de term 'infrastructuur' valt ook **de specifieke computerapparatuur** (hardware en software) die de opdrachtnemer nodig zou hebben om zijn contractuele verplichtingen na te komen. Dit heeft geen betrekking op de hardware of software die in uitvoering van de raamovereenkomst voor het CIBG en de Begunstigde Aanbestedende Overheden zou worden aangeschaft.

De vorm van de prestaties is opgedeeld in twee types van orders:

1. Orders tegen 'vaste prijs';
2. Orders 'in regie'.

A.1.16.1. *Orders tegen 'vaste prijs'*

Orders tegen vaste prijs houden in dat de door de aanbestedende overheid gevraagde deliverables op zodanige wijze worden omschreven dat de contractant een voorstel indient voor een globale prijs voor de uitvoering van de opdracht; die prijs wordt bepaald in functie van het aantal dagen, de profielen en de software die nodig zijn om de opdracht uit te voeren.

De aanbestedende overheid en de opdrachtnemer bereiken een akkoord over het aantal dagen, de profielen en de software die nodig zijn om de bestellingen binnen een bepaalde periode uit te voeren en over de andere voorwaarden van de opdracht die eventueel moeten worden vastgesteld.

Het gaat hier om **een globale prijs**, omdat het te betalen totaalbedrag op voorhand is bepaald en vast en definitief is.

A.1.16.2. *Orders 'in regie'*

In deze orders worden de werkzaamheden en de in voorkomend geval te produceren deliverables, het aantal benodigde dagen, de vereiste profielen en de startdatum voor het ter beschikking stellen van de aan de uitvoering van de opdracht toegewezen hulpbronnen gespecificeerd.

Bovendien is bij een verlenging van de duur van de opdracht het aantal dagen van de gedefinieerde profielen cumulatief zonder dat het de bij wet vastgelegde maxima kan overschrijden.

Het gepresteerde aantal dagen wordt gevalideerd en ondertekend door de aanbestedende overheid via de begrotingsposten van het CIBG of de begunstigde aanbestedende overheid.

A.1.17. Duur van de opdracht

De raamovereenkomst wordt gesloten voor een duur van 5 (vijf) jaar , die begint te lopen vanaf de datum van kennisgeving van de gunning van de raamovereenkomst. De raamovereenkomst kan met een bijkomende periode van 2 (twee) jaar worden verlengd. De totale duur van de raamovereenkomst, met inbegrip van de verlenging, mag niet meer dan **7 (zeven) jaar bedragen**.

Onder 'duur van de opdracht' moet de periode worden verstaan waarin navolgende opdrachten op basis van de raamovereenkomst kunnen worden gesloten in uitvoering van de raamovereenkomst.

Op de raamovereenkomst gebaseerde navolgende opdrachten moeten gedurende de geldigheidsperiode van de raamovereenkomst worden gegund. Bestellingen die buiten de geldigheidsduur van de raamovereenkomst worden geplaatst, worden nietig geacht. Verplichtingen die voortvloeien uit latere opdrachten (uitvoering van de genoemde opdrachten, garanties, enz.) kunnen ook doorlopen tot na de duur van de raamovereenkomst. Met andere woorden: een navolgende opdracht die tijdens de looptijd van de raamovereenkomst wordt geplaatst, kan dus geldig eindigen na de looptijd van de desbetreffende raamovereenkomst.

De raamovereenkomst zal eindigen aan het einde van de maximale looptijd van 7 (zeven) jaar of vóór het einde van die looptijd indien het geraamde globale bedrag van de raamovereenkomst is bereikt.

A.1.18. Vorm en inhoud van de offertes

A.1.18.1. *Vorm en inhoud van de offerte*

De offertes moeten worden opgesteld in overeenstemming met de bepalingen van artikelen 77 tot 79 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren en volgens het model dat is opgenomen in **Bijlage 1. Dossier in verband met de indiening van de offerte (per perceel)** van dit bestek.

In overeenstemming met artikel 53 van voornoemd koninklijk besluit van 18 april 2017 wordt de offerte in het Nederlands of in het Frans opgesteld. De documenten van technische aard die bij de offerte worden gevoegd, mogen in het Engels opgesteld zijn, indien er geen vertaling voorhanden is in één van voornoemde talen.

De inschrijvers dienen één enkel dossier in (hierna de 'offerte'). In dit dossier verstrekken ze alle documenten en alle informatie die op grond van dit bestek zijn vereist, zodat de aanbestedende overheid de kwalitatieve selectie en vervolgens de analyse van de offertes op basis van de gunningscriteria kan uitvoeren.

De Inschrijver moet alle pagina's van zijn offerte en van de bijlagen voorzien van een doorlopende en ononderbroken nummering.

Alle documenten die in een elektronische vorm worden ingediend, zijn in pdf-formaat, waarin de tekst kan worden doorzocht (geen gescande documenten voor het antwoord in het bestek en de technische documenten). De documenten worden voorzien van een tweecijferig voorvoegsel, gevolgd door "BB2022-023", de eerste vier letters van de naam van de inschrijver en de naam van het document, telkens van elkaar gescheiden met het teken "_" (underscore).

Bijvoorbeeld "01_BB2022-023_CIBG_Bijlage1.pdf"

De offerte moet 5 bestanden bevatten die in de onderstaande volgorde moeten worden ingediend: (xxxx zijn de 4 letters van de naam van de Inschrijver)

Bestand	Vorm en inhoud
1	De overzichtstabel van alle documenten in de offerte met de bestandsnamen en een beschrijving van de inhoud " 01_BB2022-023_xxxx_Overzicht.pdf "
2	Het UEA of de UEA's in overeenstemming met de instructies in punt A.1.21.2 " 02_BB2022-023_xxxx_UEA.pdf "
3	Het formulier betreffende de kwalitatieve selectiecriteria " 03_BB2022-023_xxxx_Kwalitatieve selectie.docx " op basis van het formulier dat als bijlage bij het bestek is gevoegd in het dossier dat specifiek is voor elk perceel, getiteld "1-Formulier van kwalitatieve selectie.docx")
4	Het specifieke offerteformulier voor elk perceel, naar behoren ingevuld in het door de aanbesteder verstrekte formaat, op straffe van niet-ontvankelijkheid van de offerte (04_BB2022-023_xxxx_Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx),

	Het offerteformulier dient verplicht het volgende te bevatten: - De gegevens van de inschrijver; - De eenheidsprijzen, d.w.z. de totale prijs excl. btw en incl. btw voor de gehele duur van de opdracht (5 jaar); - Het antwoord op de use case (planning en capaciteit); - Het antwoord op de vragen.
5	Het bestand "05_BB2022.023_xxxx_Varia.pdf" bevat de volgende documenten: - Een attest waarin wordt bevestigd dat de inschrijver rekening heeft gehouden met eventuele rechtzettingen; - De lijst met eventuele onderaannemers en het deel van de opdracht dat aan hen zal worden toevertrouwd; - In voorkomend geval de gevraagde informatie op het vlak van de technische en beroepsbekwaamheid die niet in het UEA kon worden opgenomen. - De documenten met betrekking tot eventuele corrigerende maatregelen; - Met betrekking tot de derden waarop een beroep wordt gedaan voor de economische en financiële draagkracht: een schriftelijk attest waarmee zij aanvaarden hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor de uitvoering van de opdracht. - Wanneer een beroep wordt gedaan op de draagkracht van derden, het bewijs van hun verbintenis om het betrokken deel van de opdracht uit te voeren. - Een kopie van de oprichtingsakten van de vennootschap, de benoemingsakten, de akten die de noodzakelijke bevoegdheden toekennen aan de gemachtigde(n) die de offerte ondertekent (ondertekenen) of een uittreksel uit het Belgisch Staatsblad dat bewijst dat de ondertekenaars van de offerte over tekenbevoegdheid beschikken. De mandaten moeten de verbintenis van de inschrijver voor het bedrag van de offerte dekken. De bewijsstukken moeten worden beëdigd en in één van de twee talen van de opdracht worden vertaald. De relevante passages moeten worden onderlijnd. - Een document waarin de inschrijver toelicht hoe hij de leiding en het beheer van zijn onderaannemers in het kader van de naleving van de AVG uitoefent; - Een document waarin de inschrijver uitlegt op welke manier het door de AVG opgelegde concept van 'data protection by design and by default' wordt geïmplementeerd; - in het geval van een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid: de overeenkomst die is gesloten tussen de verschillende deelnemers die hoofdelijk aansprakelijk zijn. Hierin moet worden aangegeven welke deelnemer de combinatie zal vertegenwoordigen ten aanzien van de Aanbestedende Overheid.

Doorhalingen, overschrijvingen, aanvullingen of verbeteringen, zowel in de offerte als in de bijlagen ervan, moeten door de inschrijver of zijn gevolmachtigde worden ondertekend (en niet louter geparafeerd). Zo niet wordt de offerte als onregelmatig beschouwd.

In het geval van een combinatie van ondernemers (tijdelijke vereniging, consortium of andere) moet per vereniging één enkele gezamenlijke offerte worden voorgesteld.

De offerte moet duidelijk de deelnemers aan de combinatie vermelden en voor elke deelnemer de elementen bevatten die zijn vermeld in artikel 78, eerste lid, 1° van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren, meer bepaald de naam, de voornaam,

de hoedanigheid of het beroep, de nationaliteit en de woonplaats van de inschrijver, of voor een rechtspersoon de handelsnaam of de benaming, de rechtsvorm, de nationaliteit, de maatschappelijke zetel, het e-mailadres en, desgevallend, het ondernemingsnummer.

Wanneer de inschrijver een combinatie van marktdeelnemers zonder rechtspersoonlijkheid is of voornemens is een deel van de opdracht in onderaanneming te geven, voegt hij bij zijn inschrijving een document waarin het volgende uiteengezet wordt:

- Het organigram van de samenwerking, of die nu horizontaal (cocontracting) of verticaal (uitbesteding) is;
- De rol van elke marktdeelnemer of onderaannemer.

De gezamenlijke offerte wordt ondertekend door elke deelnemer aan de combinatie, op straffe van onregelmatigverklaring (de verplichting tot ondertekening heeft ook betrekking op alle correcties en overschrijvingen).

De deelnemers verbinden zich hoofdelijk en wijzen een van hen aan als vertegenwoordiger van de vereniging/groepering ten opzichte van de aanbestedende overheid. De opdracht mag niet worden gegund aan een combinatie van ondernemers wanneer één of meer inschrijvers van de vermeende combinatie (worden geacht) een afzonderlijke offerte (te) hebben ingediend. De overeenkomst die de genoemde combinatie regelt, wordt bij de offerte gevoegd.

A.1.18.2. *Overeenstemming van de offerte*

Indien de bepalingen van bovenstaand punt A.1.18.1 op de een of andere manier niet worden nageleefd, kan de aanbestedende overheid de offerte als niet-conform aanmerken.

A.1.19. Indiening en opening van de offertes

A.1.19.1. *Indiening van de offerte*

Gelet op artikel 83 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren moet de offerte ten laatste op **25/01/2023 vóór 14 uur** zijn ingediend.

De inschrijver aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor de wijze van verzending en de ontvangst van zijn offerte binnen de gestelde termijn. De inschrijver moet overgaan tot een virusscan van zijn elektronische offerte om te voorkomen dat de informatica-infrastructuur van de aanbestedende overheid zou worden besmet met een virus. Hij moet in zijn offerte melding maken van de gebruikte software voor de virusscan en de garantie geven dat de elektronische offerte werd gecontroleerd en geen virus bevat.

In overeenstemming met artikel 84 van voornoemd koninklijk besluit van 18 april 2017 zal de opening van de offertes plaatsvinden op de volgende datum en op het volgende tijdstip: **op 25/01/2023, om 14 uur**.

De openingsverrichtingen verlopen in de volgende volgorde:

- Elektronische indiening van de offertes via het e-tenderingplatform;
- Opening van alle ingediende offertes;

Opstelling van een verslag met daarin (1) de naam of handelsnaam van de inschrijvers, hun woonplaats en maatschappelijke zetel, (2) de naam van de persoon of personen die het indieningsrapport elektronisch heeft/hebben ondertekend.

De offerte wordt elektronisch ingediend op het elektronisch platform "e-tendering" (<https://eten.publicprocurement.be>), een elektronisch platform in de zin van artikel 14, § 7 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten.

Meer informatie over het gebruik van e-tendering is beschikbaar op de website <http://www.publicprocurement.be> of via de e-procurement helpdesk op +32 (0)2 740 80 00, of e.proc@publicprocurement.be.

A.1.19.2. *Ondertekening van de offerte*

De inschrijver moet zijn offerte, ingediend op het e-tendering-platform, ondertekenen met een gekwalificeerde elektronische handtekening. Een gescande handtekening is niet geldig.

In overeenstemming met artikel 42, § 1 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 ondertekent de inschrijver de offerte, de bijlagen en het UEA op globale wijze door het aanbrengen van **een gekwalificeerde elektronische handtekening op het bijbehorende indieningsrapport**.

Voor de wijzigingen aan een offerte die worden aangebracht na de ondertekening van het indieningsrapport, alsook voor de intrekking van de offerte, wordt een nieuw indieningsrapport opgemaakt dat moet worden ondertekend in overeenstemming met artikel 43 van voornoemd koninklijk besluit. Het voorwerp en de draagwijdte van de wijzigingen moeten nauwkeurig worden vermeld. De intrekking moet zuiver en eenvoudig zijn. Wanneer het indieningsrapport dat wordt opgesteld ingevolge de wijzigingen of de intrekking, niet voorzien is van de gekwalificeerde elektronische handtekening, is de wijziging of intrekking van rechtswege nietig. Die nietigheid slaat alleen op de wijzigingen of de intrekking en niet op de offerte zelf.

De voornoemde handtekeningen worden afgeleverd door de perso(o)n(en) die bevoegd of gemachtigd is/zijn om de inschrijver te verbinden. De lasthebber voegt de elektronische authentieke of onderhandse akte toe waaruit zijn bevoegdheid blijkt of een scan van het afschrift van zijn volmacht. In voorkomend geval verwijst hij naar het nummer van de bijlage van het Belgisch Staatsblad waarin de akte bij uittreksel is bekendgemaakt, met vermelding van de betreffende bladzijde(n) en/of passage. Wanneer de offerte wordt ingediend door een combinatie van ondernemers, moet **voor elke deelnemer aan de combinatie van ondernemers** een gekwalificeerde elektronische handtekening door een bevoegde of gemandateerde persoon op het indieningsrapport worden aangebracht.

A.1.20. Geldigheidsduur van de offerte

De offerte van de inschrijvers is geldig gedurende een periode van **negen (9) maanden** vanaf de uiterste datum en uur voor de ontvangst van de offertes.

In overeenstemming met artikel 58, tweede lid van het voornoemde koninklijk besluit van 18 april 2017 kan de aanbestedende overheid vóór afloop van de verbintenistermijn aan de inschrijvers een vrijwillige verlenging van die termijn vragen, onverminderd de toepassing van artikel 89 van het voornoemde koninklijk besluit van 18 april 2017, in geval de inschrijvers geen gevolg aan die aanvraag geven.

A.1.21. Selectie van de inschrijvers

A.1.21.1. *Algemene principes*

§.1. In overeenstemming met artikel 66, § 1 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten worden de opdrachten gegund op basis van een of meerdere gunningscriteria, mits de aanbestedende overheid erop heeft toegezien dat aan elk van de volgende voorwaarden is voldaan:

- 1° de offerte voldoet aan de eisen, voorwaarden en criteria vermeld in de aankondiging van een opdracht en de opdrachtdocumenten;
- 2° de offerte is afkomstig van een inschrijver aan wie de toegang tot de opdracht niet is ontzegd op grond van de artikelen 67 tot 70 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en die voldoet aan de door de aanbestedende overheid vastgestelde selectiecriteria.

Onverminderd paragraaf 2 van het voornoemde artikel beslist de aanbestedende overheid, indien ze vaststelt dat de offerte van de inschrijver aan wie ze voornemens is te gunnen niet voldoet aan de in artikel 7 van de wet bedoelde verplichtingen op het vlak van het milieu-, sociaal of arbeidsrecht, om de opdracht niet te gunnen aan de inschrijver van hogervermelde offerte, tenminste wanneer het een verplichting betreft waarvan de niet-naleving ook strafrechtelijk bestraft wordt. In de overige gevallen waarbij ze vaststelt dat de offerte niet voldoet aan de voormelde verplichtingen, kan ze hetzelfde doen.

§.2. De aanbestedende overheid mag, in het geval van een openbare procedure, de offertes controleren na de verificatie van het ontbreken van uitsluitingsgronden en van de naleving van de selectiecriteria op basis van enkel het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). In die gevallen kan worden overgegaan tot de evaluatie van de offertes zonder dat een verdere grondige controle op het ontbreken van uitsluitingsgronden en het voldoen aan de selectiecriteria is doorgevoerd in dit stadium. Vooraleer zij van deze mogelijkheid gebruikmaakt, moet de aanbestedende overheid echter de afwezigheid nagaan van fiscale en sociale schulden overeenkomstig artikel 68 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten.

Zij ziet erop toe dat de verificatie van het ontbreken van uitsluitingsgronden en het voldoen aan de selectiecriteria op onpartijdige en transparante wijze plaatsvindt zodat er geen opdracht wordt gegund aan een inschrijver die had moeten worden uitgesloten of die niet voldoet aan de selectiecriteria.

In overeenstemming met artikel 59 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 en onverminderd artikel 73 van de wet van 17 juni 2016 kan de aanbestedende overheid, wanneer dit noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure:

1° via alle middelen die zij nuttig acht, inlichtingen inwinnen over de in artikel 66, § 1, 2°, van de wet bedoelde situatie van om het even welke kandidaat of inschrijver. Meer bepaald kan de aanbestedende overheid, wanneer zij twijfels heeft over de persoonlijke toestand van de kandidaten of inschrijvers, ondanks de inlichtingen waarover zij beschikt, zich richten tot de bevoegde Belgische of buitenlandse overheden om de inlichtingen te verkrijgen die zij hieromtrent noodzakelijk acht;

2° van elke rechtspersoon die een aanvraag tot deelneming of een offerte heeft ingediend de voorlegging eisen van zijn statuten of vennootschapsakten, evenals van elke wijziging van de inlichtingen betreffende zijn bestuurders of zaakvoerders, voor zover het documenten en inlichtingen betreft die niet met toepassing van de wet van 16 januari 2003 tot oprichting van de Kruispuntbank van ondernemingen, tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen, kunnen worden verkregen.

§.3. In overeenstemming met artikel 60 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 kan de aanbestedende overheid de selectie van een reeds geselecteerde kandidaat of inschrijver herzien, in welk stadium van de plaatsingsprocedure ook, indien zijn situatie in het licht van de uitsluitingsgronden, dan wel van het voldoen aan het of de toepasselijke selectiecriterium of -criteria, niet meer beantwoordt aan de voorwaarden.

A.1.21.2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

§.1. In overeenstemming met artikel 73, § 1 van de wet Overheidsopdrachten leggen de inschrijvers bij de indiening van de aanvragen tot deelneming het UEA voor, dat bestaat uit een bijgewerkte eigen verklaring op erewoord en dat door de aanbestedende overheid als bewijs a priori wordt aanvaard ter vervanging van door overheidsinstanties of derden afgegeven documenten of certificaten die bevestigen dat de betrokken inschrijver aan alle hierna vermelde voorwaarden voldoet:

1° hij bevindt zich niet in een van de situaties als bedoeld in de artikelen 67 tot 69 van de Wet Overheidsopdrachten, waardoor inschrijvers kunnen of moeten worden uitgesloten;

2° hij voldoet aan de toepasselijke selectiecriteriën zoals vastgelegd in overeenstemming met artikel 71 van de wet Overheidsopdrachten en met de artikelen 67 en 68 van het koninklijk besluit plaatsing.

3° hij zal de relevante door de aanbestedende overheid gevraagde informatie verstrekken.

§.2. Instructies voor het vervullen van het UEA dat moet worden ingevuld door de inschrijver en, in geval van een groepering van ondernemers, door elk van de leden van de inschrijvergroepering:

- Ga naar de website <https://uea.publicprocurement.be> en kies uw taal.
- Op de vraag "Wie bent u?" antwoordt u: "Ik ben een ondernemer".
- Op de vraag "Wat wilt u doen?" antwoordt u "Een antwoord genereren".
- Vul uw land in en klik op "volgende".
- Doorloop het formulier en **vul de delen I tot VI van het UEA in**, en let daarbij in het bijzonder op de volgende elementen:
 - Met betrekking tot **deel II, sectie B, van het UEA**, in geval van een inschrijvergroepering van ondernemers, duiden de leden van de groepering aan wie van hen de groepering ten aanzien van de aanbestedende overheid zal vertegenwoordigen;

- Met betrekking tot **deel II, sectie C, van het UEA** ("*Informatie betreffende het gebruik van de draagkracht van andere entiteiten*"), antwoordt de inschrijver (en elk van de leden van de inschrijver-groepering van ondernemers) in geval van gebruik van de draagkracht van een of meerdere derde entiteiten om te voldoen aan de selectiecriteria, op de vraag vermeld in deel II, sectie C, van het UEA en vermeldt hij tevens voor welk deel van de Opdracht hij een beroep doet op deze draagkracht;
- Met betrekking tot **deel II, sectie D, van het UEA** ("*Informatie betreffende de onderaannemers van wiens draagkracht de ondernemer geen gebruik maakt*"), antwoordt de inschrijver (en elk van de leden van de inschrijver-groepering van ondernemers) op deze vraag als hij beroep doet op één of meerdere onderaannemers;
- Met betrekking tot **deel IV "Selectiecriteria"**, op de vraag "*Wenst u gebruik te maken van de selectiecriteria A tot D?*", antwoordt u **neen**. In dit geval wordt u een algemene indicatie voor alle selectiecriteria gevraagd.

Geef aan of u aan alle vereiste selectiecriteria heeft beantwoord.

Er wordt echter van de inschrijvers geëist dat ze in hun offerte, naast het UEA en de hier gevraagde vermelding, alle informatie en elementen verstrekken die in dit bestek worden gevraagd om aan te tonen dat aan de selectiecriteria wordt voldaan. De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor de offerte als onregelmatig te verwerpen indien die niet zou vergezeld zijn van alle elementen die de aanbestedende overheid in staat stelt om na te gaan of aan de selectiecriteria wordt voldaan in hoofde van de betreffende inschrijver.

§.3. Het UEA/De UEA's moet/moeten niet afzonderlijk worden ondertekend. De elektronische ondertekening door de inschrijver van het indieningsrapport van zijn offerte is voldoende.

Er wordt benadrukt dat in geval van een groepering van ondernemers (consortium) elk lid van de groepering van ondernemers een naar behoren ingevuld UEA moet indienen, samen met het dossier van Aanvraag tot deelneming.

§.4. Instructies voor het invullen van het UEA dat moet worden verschaft door de derde entiteiten op wiens draagkracht de inschrijver een beroep doet om te beantwoorden aan de selectiecriteria:

- Ga naar de website <https://uea.publicprocurement.be> en kies uw taal.
- Op de vraag "Wie bent u?" antwoordt u: "Ik ben een ondernemer".
- Op de vraag "Wat wilt u doen?" antwoordt u 'Een antwoord genereren'.
- Vul uw land in en klik op "volgende".
- Doorloop het formulier en antwoord op de vragen van **deel II, secties A en B en deel III van het UEA**.
- Wanneer u het formulier volledig heeft ingevuld, klikt u onderaan de pagina op 'Overzicht'. Hier vindt u uw ingevulde UEA terug. U kunt dit ingevulde formulier in PDF- en/of xml-formaat downloaden en bij uw Aanvraag tot deelneming voegen.

Er wordt aan herinnerd dat de inschrijver, naast het UEA dat voor elke derde entiteit is ingevuld zoals hierboven vermeld, in de offerte, eveneens onder pdf-formaat **de gedateerde en ondertekende verbintenis** moet verschaffen van de betreffende derde onderneming(en) (model zoals ingesloten in Bijlage "3.BB2022.023_xxx_Verbintenisformulier.docx") die de inschrijver haar/hun draagkracht ter beschikking stellen voor de uitvoering van de Opdracht.

Er wordt aan herinnerd dat in het geval dat er beroep wordt gedaan op de draagkracht van derde entiteiten, de inschrijver zelf in zijn eigen UEA moet hebben geantwoord op de vraag van deel II, sectie C, van het UEA ("*Informatie betreffende het gebruik van de draagkracht van andere entiteiten*").

§.5. Het UEA vormt een substantiële formaliteit. Indien een UEA in een offerte van een inschrijver, een lid van de combinatie van de inschrijver of een derde entiteit ontbreekt, behoudt de aanbestedende overheid zich het recht voor de offerte **onregelmatig** te verklaren en te besluiten de inschrijver niet te selecteren.

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (afgekort als 'UEA') is beschikbaar via de volgende link: <https://ec.europa.eu/tools/esp/esp/request/>.

A.1.21.3. Toegangsrecht - Uitsluitingsgronden

In overeenstemming met artikel 64 van het voornoemd koninklijk besluit van 18 april 2017 zijn de bepalingen zoals vermeld in de punten volgend op deze titel ook afzonderlijk van toepassing op:

- 1° alle deelnemers die samen een offerte indienen als combinatie van ondernemers; en
- 2° derden op wier draagkracht een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de selectiecriteria (zie punt A.1.21.4. van het bestek).

A.1.21.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden

In overeenstemming met artikel 67 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en artikel 61 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren, tenzij in het geval waarbij de kandidaat of de inschrijver, in overeenstemming met artikel 70 van het koninklijk besluit van 17 juni 2016 (corrigerende maatregelen), aantoont toereikende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, zal de aanbestedende overheid een kandidaat of inschrijver **uitsluiten** van deelname aan de plaatsingsprocedure, in welk stadium van de procedure ook, wanneer ze heeft vastgesteld of anderszins ervan op de hoogte is dat deze kandidaat of inschrijver door een rechterlijke beslissing met kracht van gewijsde veroordeeld is voor een van de volgende misdrijven:

1. Deelneming aan een criminele organisatie als bedoeld in artikel 324*bis* van het Strafwetboek of in artikel 2 van kaderbesluit 2008/841/JBZ van de Raad van 24 oktober 2008 ter bestrijding van georganiseerde criminaliteit;
2. omkoping als bedoeld in artikelen 246 en 250 van het Strafwetboek of in artikel 3 van de Overeenkomst ter bestrijding van corruptie waarbij ambtenaren van de Europese Gemeenschappen of van de lidstaten van de Europese Unie betrokken zijn of in artikel 2.1 van Kaderbesluit 2003/568/JBZ van de Raad van 22 juli 2003 inzake de bestrijding van corruptie in de privésector;
3. Fraude als bedoeld in artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Europese Gemeenschappen, goedgekeurd door de wet van 17 februari 2002;
4. terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten als bedoeld in artikel 137 van het Strafwetboek of in de zin van artikel 1 of 3 van Kaderbesluit 2002/475/JBZ van de Raad van 13 juni 2002 inzake terrorismebestrijding dan wel uitlokking

van, medeplichtigheid aan of poging tot het plegen van een dergelijk misdrijf of strafbaar feit als bedoeld in artikel 4 van genoemd kaderbesluit;

5. Witwassen van geld of financiering van terrorisme als bedoeld in artikel 5 van de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme of in de zin van artikel 1 van Richtlijn 2005/60/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2005 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme;
6. Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel als bedoeld in artikel 433 *quinquies* van het Strafwetboek of in de zin van artikel 2 van richtlijn 2011/36/EU van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2011 inzake de voorkoming en bestrijding van mensenhandel en de bescherming van slachtoffers daarvan, en ter vervanging van Kaderbesluit 2002/629/JBZ van de Raad;
7. Tewerkstelling van onderdanen van derde landen die illegaal in het land verblijven in de zin van artikel 35/7 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers of in de zin van de wet van 30 april 1999 betreffende de tewerkstelling van vreemde arbeiders.

A.1.21.3.2. Uitsluitingsgronden in verband met fiscale en sociale schulden

a) Uitsluitingsgronden in verband met sociale schulden

§.1. In overeenstemming met artikel 68 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en artikel 62 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren wordt de inschrijver die niet voldoet aan zijn verplichtingen inzake de betaling van zijn socialezekerheidsbijdragen **uitgesloten** van deelname aan een plaatsingsprocedure, in overeenstemming met artikel 68 van de wet. De toegang tot de procedure wordt evenwel niet ontzegd aan een kandidaat of inschrijver die geen bijdrageschuld heeft van meer dan 3.000 euro of die voor die schuld uitstel van betaling heeft verkregen en de afbetalingen daarvan strikt in acht neemt.

§.2. De aanbestedende overheid verifieert de toestand op het vlak van de sociale schulden van de kandidaten of inschrijvers op basis van de attesten die elektronisch beschikbaar zijn voor de aanbestedende overheid via de Telemarc-toepassing of via gelijkaardige gratis toegankelijke elektronische toepassingen in andere lidstaten. Deze verificatie gebeurt binnen 20 dagen na de uiterste datum voor het indienen van de aanvragen tot deelneming of de offertes.

§.3. Wanneer de in de tweede paragraaf bedoelde verificatie niet toelaat om te weten of de kandidaat of inschrijver zijn socialezekerheidsbijdragen heeft betaald, verzoekt de aanbestedende overheid deze laatste een recent attest voor te leggen waaruit blijkt dat hij aan deze verplichtingen voldoet. Hetzelfde geldt wanneer er geen dergelijke toepassing beschikbaar is in een andere lidstaat.

Voor de kandidaat of inschrijver die personeel tewerkstelt dat onderworpen is aan de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders, wordt het in het eerste lid bedoelde recente attest uitgereikt door de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid en heeft het betrekking op het laatste afgelopen kalenderkwartaal vóór de uiterste datum voor de ontvangst van de aanvragen tot deelneming of de offertes, al naargelang.

Voor de kandidaat of inschrijver die personeel uit een andere lidstaat van de Europese Unie tewerkstelt dat niet onder het tweede lid valt, wordt het in het eerste lid bedoelde recente attest uitgereikt door de bevoegde buitenlandse overheid. Het bevestigt dat de kandidaat of inschrijver voldoet aan zijn verplichtingen inzake betaling van zijn sociale zekerheidsbijdragen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd. Dit attest moet gelijkwaardig zijn met het in het tweede lid bedoelde attest.

Wanneer de kandidaat of de inschrijver personeel tewerkstelt dat zowel onder het tweede lid als onder het derde lid valt, zijn de bepalingen van beide leden toepasselijk.

In het geval waarin het door Telemarc of een gelijkaardige elektronische toepassing geleverde attest of het door de bevoegde overheid afgeleverde attest niet aantoont dat hij in regel is, kan de kandidaat of inschrijver beroep doen op de **eenmalige regularisatie** als bedoeld in artikel 68, § 1, derde lid van de wet. Indien de kandidaat of inschrijver een bijdrageschuld heeft van meer dan € 3.000, toont hij aan, teneinde niet te worden uitgesloten, dat hij op een aanbestedende overheid of op een overheidsbedrijf, een of meer schuldvorderingen bezit die zeker, opeisbaar en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn voor een bedrag dat minstens gelijk is aan zijn schuld verminderd met € 3.000.

§.4. Voor de kandidaat of inschrijver die personeel tewerkstelt dat onderworpen is aan de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders en als er nog twijfel blijft bestaan, gaat de aanbestedende overheid na of de sociale verplichtingen werden nageleefd door de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid te ondervragen voor zover die de door de aanbestedende overheid gevraagde attesten uitreikt.

§.5. De aanbestedende overheid kan inlichtingen inwinnen over de toestand van de kandidaat of inschrijver die onderworpen is aan de sociale zekerheid van de zelfstandigen om na te gaan of hij aan zijn verplichtingen inzake betaling van zijn socialezekerheidsbijdragen heeft voldaan.

b) Uitsluitingsgronden in verband met fiscale schulden

§.1. In overeenstemming met artikel 68 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en artikel 63 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren wordt de inschrijver die niet voldoet aan zijn verplichtingen inzake de betaling van zijn fiscale schulden **uitgesloten** van deelname aan een plaatsingsprocedure, in overeenstemming met artikel 68 van de wet. De toegang tot de procedure wordt evenwel niet ontzegd aan een kandidaat of inschrijver die geen schuld heeft van meer dan 3.000 euro of die voor die schuld uitstel van betaling heeft verkregen en de afbetalingen daarvan strikt in acht neemt.

§.2. De aanbestedende overheid verifieert de fiscale toestand van de kandidaten of inschrijvers op basis van de attesten die elektronisch beschikbaar zijn voor de aanbestedende overheid via de Telemarc-toepassing of via gelijkaardige gratis toegankelijke elektronische toepassingen in andere lidstaten. Deze verificatie gebeurt binnen 20 dagen na de uiterste datum voor het indienen van de aanvragen tot deelneming of de offertes.

§.3. Wanneer de in de tweede paragraaf bedoelde verificatie niet toelaat om te weten of de kandidaat of inschrijver aan zijn fiscale verplichtingen voldoet, verzoekt de aanbestedende overheid de kandidaat of inschrijver rechtstreeks een recent attest voor te leggen waaruit blijkt dat hij aan zijn fiscale verplichtingen voldoet. Hetzelfde geldt wanneer er geen dergelijke toepassing beschikbaar is in een andere lidstaat.

Het in het eerste lid bedoelde recente attest wordt uitgereikt door de bevoegde Belgische en/of buitenlandse overheid en bevestigt dat de kandidaat of inschrijver aan zijn fiscale verplichtingen heeft voldaan in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van het land waar hij is gevestigd.

In het geval waarin het door Telemarc of via een gelijkaardige elektronische toepassing van een andere lidstaat geleverde attest of het door de bevoegde overheid afgeleverde attest niet aantoont dat hij in regel is, kan de kandidaat of inschrijver beroep doen op de **eenmalige regularisatie** als bedoeld in artikel 68, § 1, derde lid van de wet. Indien de kandidaat of inschrijver fiscale schulden heeft van meer dan € 3.000, toont hij aan, teneinde niet te worden uitgesloten, dat hij op een aanbestedende overheid of op een overheidsbedrijf, een of meer schuldvorderingen bezit die zeker, opeisbaar en vrij van elke verbintenis tegenover derden zijn voor een bedrag dat minstens gelijk is aan zijn schuld verminderd met € 3.000.

§.4. Als er nog twijfel blijft bestaan, gaat de aanbestedende overheid na of de ondernemer zijn fiscale verplichtingen heeft nageleefd door de Federale Overheidsdienst Financiën te ondervragen voor zover die de door de aanbestedende overheid gevraagde attesten uitreikt.

§.5. De aanbestedende overheid kan overgaan tot de verificatie van de naleving van de betaling van andere dan de in paragraaf 4 bedoelde fiscale schulden. In dat geval preciseert ze in de opdrachtdocumenten welke andere fiscale schulden ze wenst te onderzoeken alsook aan de hand van welke documenten.

A.1.21.3.3. Facultatieve uitsluitingsgronden

Overeenkomstig artikel 69 van de wet van 17 juni 2016 betreffende de overheidsopdrachten, behalve in het geval dat de inschrijver overeenkomstig artikel 70 van de voornoemde wet van 17 juni 2016 kan aantonen dat hij voldoende maatregelen heeft getroffen om zijn betrouwbaarheid te bewijzen, kan de aanbestedende overheid de inschrijver in gelijk welke fase van de gunningsprocedure in de volgende gevallen **uitsluiten** van deelname aan die procedure:

1° indien de aanbestedende overheid met elk passend middel aantoont dat de kandidaat of inschrijver de in artikel 7 genoemde toepasselijke verplichtingen op het vlak van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht, heeft geschonden;

2° wanneer de kandidaat of inschrijver in staat van faillissement of van vereffening verkeert, zijn werkzaamheden heeft gestaakt, een gerechtelijke reorganisatie ondergaat, of aangifte heeft gedaan van zijn faillissement, voor hem een procedure van vereffening of gerechtelijke reorganisatie aanhangig is, of hij in een vergelijkbare toestand verkeert ingevolge een soortgelijke procedure die bestaat in andere nationale reglementeringen;

3° wanneer de aanbestedende overheid door welk geschikt middel dan ook kan aantonen dat de kandidaat of de inschrijver een ernstige beroepsfout heeft begaan waardoor zijn integriteit in vraag wordt gesteld;

4° wanneer de aanbestedende overheid over voldoende plausibele aanwijzingen beschikt om te besluiten dat de kandidaat of inschrijver handelingen zou hebben gesteld, overeenkomsten zou hebben gesloten of afspraken zou hebben gemaakt, die gericht zijn op vervalsing van de mededinging in de zin van artikel 5, lid 2;

5° wanneer een belangenconflict in de zin van artikel 6 niet effectief kan worden verholpen met andere minder ingrijpende maatregelen;

6° wanneer zich wegens de eerdere betrokkenheid van de kandidaat of inschrijver bij de voorbereiding van de plaatsingsprocedure een vervalsing van de mededinging als bedoeld in artikel 52 heeft voorgedaan die niet met minder ingrijpende maatregelen kan worden verholpen;

7° wanneer de kandidaat of inschrijver blijkt heeft gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift tijdens een eerdere overheidsopdracht, een eerdere opdracht met een aanbesteder of een eerdere concessieovereenkomst en dit geleid heeft tot het nemen van ambtshalve maatregelen, schadevergoedingen of andere vergelijkbare sancties;

8° wanneer de kandidaat of inschrijver zich in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van uitsluitingsgronden of de naleving van de selectiecriteria, of hij informatie heeft achtergehouden, of niet in staat was de ondersteunende documenten die vereist zijn krachtens artikel 73 of artikel 74 over te leggen; of

9° wanneer de kandidaat of inschrijver heeft getracht om het besluitvormingsproces van de aanbestedende overheid onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de plaatsingsprocedure kan bezorgen, of verwijtbaar misleidende informatie heeft verstrekt die een belangrijke invloed kan hebben op beslissingen inzake uitsluiting, selectie en gunning.

De in het eerste lid bedoelde uitsluitingen van deelname aan overheidsopdrachten gelden slechts voor een periode van drie jaar vanaf de datum van de betrokken gebeurtenis of, wanneer het een voortdurende inbreuk betreft, vanaf de beëindiging van de inbreuk.

Behoudens andersluidende bepaling in de opdrachtdocumenten, is de aanbestedende overheid niet gehouden tot nazicht van de facultatieve uitsluitingsgronden in hoofde van de personen die lid zijn van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van de kandidaat of inschrijver of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid hebben.

A.1.21.3.4. Corrigerende maatregelen

In overeenstemming met artikel 70 van de wet van 17 juni 2016 mag elke kandidaat of inschrijver die in een van de in de artikelen 67 (verplichte uitsluitingsgronden) of 69 (facultatieve uitsluitingsgronden) van diezelfde wet bedoelde situaties verkeert, bewijzen dat de maatregelen die hij heeft genomen voldoende zijn om zijn betrouwbaarheid aan te tonen ondanks de toepasselijke uitsluitingsgrond. Als de aanbestedende overheid dat bewijs toereikend acht, wordt de betrokken kandidaat of inschrijver niet uitgesloten van de plaatsingsprocedure.

Hiertoe **bewijst de kandidaat of inschrijver, op eigen initiatief**, 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.

De door de kandidaat of inschrijver genomen maatregelen worden beoordeeld met inachtneming van de ernst en de bijzondere omstandigheden van de strafrechtelijke inbreuken of de fout. Het betreft in

alle gevallen een door de aanbestedende overheid te nemen beslissing die zowel op materieel als formeel vlak moet worden gemotiveerd. Wanneer de maatregelen onvoldoende worden geacht, worden aan de ondernemer de redenen daarvoor medegedeeld.

Een ondernemer die bij rechterlijke beslissing met kracht van gewijsde is uitgesloten van deelneming aan plaatsingsprocedures voor opdrachten of procedures voor de gunning van concessies mag gedurende de duur van de uitsluiting als gevolg van die beslissing geen gebruik maken van de in dit artikel geboden mogelijkheid in de lidstaten waar het vonnis van kracht is.

A.1.21.4. *Kwalitatieve selectie*

A.1.21.4.1. Economische en financiële draagkracht van de inschrijver

Overeenkomstig artikel 67, § 1, tweede lid van het koninklijk besluit plaatsing wordt de economische en financiële draagkracht van de inschrijver verantwoord door de beantwoording aan de volgende selectiecriteria die cumulatief zijn:

- **Criterium van economische en financiële draagkracht nr. 1:** een verklaring betreffende de **totale jaaromzet** van de inschrijver in het activiteitsdomein dat het voorwerp uitmaakt van het/de desbetreffende perce(e)l(en), voor de drie beschikbare boekjaren afhankelijk van de oprichtingsdatum of van de datum waarop de ondernemer met zijn bedrijvigheid is begonnen;
- **Criterium van economische en financiële draagkracht nr. 2:** de voorlegging van het bewijs dat de inschrijver over een **verzekering beschikt die zijn beroepsaansprakelijkheid dekt** en waarmee alle risico's worden gedekt die zich kunnen voordoen in het kader van de uitvoering van de opdrachten in verband met de Opdracht.

De inschrijver moet voor deze twee selectiecriteria afzonderlijke verklaringen indienen. De vereiste minimumdrempels zijn echter dezelfde voor beide criteria (totale jaaromzet en verzekeringsdekking):

Percelen	Thema's	Minimumdrempel voor criteria 1 & 2
Beheer		
G1	Projectbeheer	€1.000.000
G2	Servicebeheer	€1.000.000
G3	Ondersteuning van de strategie	€1.000.000
G4	Veiligheidsbeheer	€1.000.000
Operaties		

O1	Ontwikkeling en migratie	€5.000.000
O2	Operatie	€5.000.000
O3	Testing	€1.000.000
O4	Operationele veiligheid	€1.000.000
Oplossingen		
S1	Kennis, informatie en documenten	€1.000.000
S2	Samenwerking en procesautomatisering	€1.000.000
S3	IoT en nieuwe technologieën	€1.000.000
S4	Gegevensbeheer	€1.000.000
S5	ERP SAP	€1.000.000
S6	ERP Dynamics	€1.000.000
S7	GIS - valorisatie van geografische gegevens	€1.000.000
S8	GIS - infrastructuur	€1.000.000
S9	CRM Salesforce	€1.000.000
S10	HRS	€1.000.000
Vakgebieden		
M1	Overheidsopdrachten	€300.000
M2	Communicatie en marketing	€300.000
M3	Human Resource Management (HRM)	€300.000
M4	Ondersteuning van innovatie	€300.000
M5	New Ways of Working (NWoW)	€500.000

A.1.21.4.2. Technische en beroepsbekwaamheid van de inschrijver

De technische en beroepsbekwaamheid van de inschrijvers wordt beoordeeld aan de hand van hun knowhow en ervaring.

Overeenkomstig artikel 68, § 1, van het koninklijk besluit plaatsing wordt de technische en beroepsbekwaamheid van de inschrijver verantwoord door de beantwoording aan de volgende selectiecriteria die **cumulatief** zijn:

- **Criterium van technische en beroepsbekwaamheid nr. 1:** door de indiening van een verklaring met de **jaarlijkse gemiddelde personeelsaantallen** van de inschrijver gedurende de drie laatste jaren.

Vereiste minimumdrempel:

De gemiddelde jaarlijkse personeelsbezetting, waarvan minstens 20% operationeel in België, mag niet minder bedragen dan **10 personen**. Dit criterium zal worden aangetoond aan de hand van de sociale balans die in de jaarrekening is opgenomen.

Uitzondering voor het perceel Vakgebieden "M4-Ondersteuning van innovatie":

De gemiddelde jaarlijkse personeelsbezetting, waarvan minstens 20% operationeel in België, mag niet minder bedragen dan **5 personen**. Dit criterium zal worden aangetoond aan de hand van de sociale balans die in de jaarrekening is opgenomen.

- **Criterium van technische en beroepsbekwaamheid nr. 2:** de aantoning van de ervaring aan de hand van **referenties in verband met de levering** van diensten in een technologie of dienst die overeenstemt met het/de perce(e)l(en) waarvoor de inschrijver een offerte indient (lijst van referenties van de laatste drie jaar);

Per perceel vereiste minimumdrempel:

de inschrijver geeft **minstens 2 referenties** op.

Opgelet:

Naast het UEA en om zijn economische en financiële draagkracht en zijn technische en beroepsbekwaamheid aan te tonen, moet de inschrijver **absoluut bijlage 03_ BB2022-023_xxxx_Kwalitatieve selectie.docx** invullen.

Draagkracht van andere entiteiten:

Een inschrijver kan voor een bepaalde opdracht een beroep doen op de draagkracht van andere entiteiten om te voldoen aan de vastgestelde selectiecriteria, en dit in overeenstemming met artikel 78 van de wet van 17 juni 2016 en artikel 73 van het KB van 18 april 2017. De derde op wiens capaciteit een beroep wordt gedaan, dient een verbintenis (zie *BIJLAGE "3. BB2022.023_xxx_Verbintenisformulier.docx"*) aan te leveren die inhoudt dat hij zijn middelen ter beschikking stelt van de opdrachtnemer in geval van gunning van de opdracht.

Bovendien:

- wanneer een beroep wordt gedaan op de capaciteiten van een derde voor de economische en financiële draagkracht, zal deze derde hoofdelijk aansprakelijk worden gesteld in het kader van de uitvoering van de Opdracht (art. 78 van de wet van 17 juni 2016);
- indien er een beroep wordt gedaan op een derde voor de technische bekwaamheid (studiediploma's en beroepservaring), dan moet die derde zelf het werk uitvoeren waarvoor zijn referentie wordt gebruikt.

Als de inschrijver een beroep doet op de capaciteit van derden, controleert de Aanbestedende Overheid de oorzaken van uitsluiting in hoofde van die andere entiteiten. Bij het bestaan van een uitsluitingsgrond of bij ontstentenis van de hierboven bedoelde verbintenis kan er niet naar de capaciteit van deze entiteiten worden verwezen. Bovendien, zoals hierboven gepreciseerd (zie punt A.1.21.4.2.), indien de inschrijver een beroep doet op de draagkracht van derden:

- hij moet zijn UEA invullen en antwoorden op de vraag vermeld in deel II, C, van dat UEA ('*Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten*') en
- elk van die derden moet ook een afzonderlijk UEA invullen waarbij de delen II, rubrieken A en B en III worden ingevuld.

A.1.22. Conformiteit van de offertes met de regelgeving

De offertes van de inschrijvers worden onderzocht vanuit het oogpunt van hun regelmatigheid, in overeenstemming met de artikelen 75 en volgende van het koninklijk besluit van 18 april 2017 plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren en met de bepalingen van dit bestek.

Offertes die een substantiële onregelmatigheid omvatten, zijn nietig en zullen verworpen worden.

Enkel de als regelmatig erkende offertes komen in aanmerking om te worden getoetst aan de gunningscriteria.

A.1.23. Gunningscriteria

A.1.23.1. *Gunningscriteria in verband met de raamovereenkomst:*

Keuze van de voordeligste regelmatige offerte, op basis van de volgende gunningscriteria, gerangschikt in afnemende volgorde van belangrijkheid en per perceel:

CRITERIUM	Gewicht 100%
1. Prijs	60%
2. Kwaliteit van de diensten	
a) Use case 30%	
b) Vragenlijst 10%	40%

De prijs: 60%

De prijs zal worden vastgesteld op basis van een fictief aankoopscenario.

Uw prijsopgave voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De inschrijver vermeldt de eenheidsprijs per dag (exclusief btw) voor alle profielen en naar gelang van het senioriteitsniveau in het offerteformulier dat specifiek is voor elk perceel (zie bijlage "2 - Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx).

- De inschrijver moet ook zijn korting voor een cumulatief aantal mandagen tijdens de duur van de opdracht vermelden (cumulatief betekent korting per bestelling voor opeenvolgende stappen). De stappen zijn vastgesteld op 100, 500, 1.000 en 2.000 mandagen. Het kortingspercentage moet voor elk perceel worden vermeld in het offerteformulier (zie in de bijlage "1. Dossier in verband met de indiening van offertes (per perceel)" het bestand "**2 - Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx)**").

De korting moet groter zijn dan 1% per stap. Ze zal worden toegepast per bestelbon. Met andere woorden, de kortingen zijn specifiek voor elke bestelling. Indien een bestelbon een bestaande opdracht verlengt, geniet de aanbestedende overheid het kortingspercentage voor de eerstvolgende hogere stap, indien de hoeveelheden hiervoor worden bereikt.

De aanbestedende overheid zal geen prijsonderhandelingen voeren. Dit houdt in dat de prijs volledig door de offerte zal worden bepaald en dat de inschrijver slechts één kans krijgt om een concurrerende prijs aan te bieden.

Het opgegeven tarief omvat alle kosten die voor de diensten worden gemaakt, met inbegrip van de tussenkomst bij calamiteiten buiten de kantooruren.

De aan te bieden prijzen mogen geen nulwaarde, waarde nul of korting op het totaal bevatten.

Alle vermelde prijzen blijven geldig voor de duur van de opdracht en kunnen alleen worden verhoogd door jaarlijkse indexering.

Indien de aanbestedende overheid de opdracht wijzigt, zal de overeengekomen vergoeding worden aangepast naar evenredigheid van de aanvullende of verminderde te verlenen prestaties en de eventuele bijkomende kosten.

Meerwerk is alleen toegestaan en kan alleen worden meegeteld als de aanbestedende overheid voor dit meerwerk in een afzonderlijke navolgende opdracht heeft voorzien en de opdrachtnemer een offerte heeft ingediend waarin alle daarmee samenhangende kosten duidelijk zijn beschreven.

Het komt er voor de aanbestedende overheid op aan om dumpingprijzen te vermijden. De inschrijvers zullen prijzen voorstellen waarmee ze kunnen verzekeren dat gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst de gevraagde profielen effectief kunnen worden aangeboden in antwoord op de opdrachtorders. Bij de beoordeling van dit criterium zal worden nagegaan of en in welke mate de aangeboden prijzen afwijken van de gemiddelde marktprijs.

Elk profiel is gerangschikt van meest naar minst gebruikt. Om de eenheidsprijzen in het hele scenario te kunnen wegen, zijn de twee belangrijkste profielen van het perceel elk goed voor 501 dagen, zijn de drie matig bevroegde profielen elk goed voor 301 dagen en zijn de minst bevroegde profielen elk goed voor 101 dagen. Als een perceel minder dan 5 profielen telt (bv. perceel "S2"), worden de eerste twee profielen geteld voor 501 dagen en de resterende profielen voor 301 dagen.

Samengevat worden voor elk perceel de profielen geteld en in het scenario als volgt ingedeeld:

- Profielen 1 en 2 (de meest bevroegde): 501 dagen per profiel
- Profielen 3 en 4 (sterk bevroegd): 301 dagen per profiel
- Profielen 5 tot X (minder bevroegd): 101 dagen per profiel (indien bestaand)

Om ook de senioriteit in aanmerking te nemen, is het gewicht (percentage) dat aan elk niveau is verbonden als volgt:

- Senior: 40%
- Medior: 50%
- Junior: 10%

Bij wijze van voorbeeld zal voor een totaal van 100 mandagen per profiel het volgende in rekening worden gebracht

- 40 dagen van een senior profiel,
- 50 dagen van een medior profiel,
- 10 dagen van een junior profiel.

De inschrijvers worden gerangschikt in volgorde van prijs voor het scenario. De meest concurrerende offerte krijgt de hoogste score en de andere krijgen een geleidelijk aan geringere score totdat de minst concurrerende offerte de minimumscore heeft gekregen.

Belangrijke opmerkingen

1. Maximaal prijsverschil tussen de senioriteitsniveaus van de profielen:

- Het prijsverschil tussen een **junior** en een **medior** profiel mag niet meer dan **30%** bedragen.
- Het prijsverschil tussen een **medior** en een **senior** profiel mag niet meer dan **20%** bedragen.

Elke overschrijding van deze verschillen zou tot een aanzienlijke onregelmatigheid van de offerte leiden.

1. Minimale ervaring van de profielen volgens senioriteit:

- Een junior profiel heeft minder dan 2 jaar ervaring in het desbetreffende domein.
- Een medior profiel heeft minstens 2 jaar ervaring in het desbetreffende domein.
- Een senior profiel heeft meer dan 7 jaar ervaring in het desbetreffende domein.

Noot voor perceel M4 "ondersteuning van innovatie":

Er kan een afwijking met betrekking tot het aantal jaar ervaring worden toegestaan, op voorwaarde dat de inschrijver kan aantonen dat het voorgestelde profiel over de nodige ervaring en kennis beschikt om als medior of senior te worden aangemerkt. (Het is inderdaad denkbaar dat een start-up over senior experts beschikt zonder dat deze evenwel op meer dan 7 jaar ervaring kunnen bogen).

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel, tabblad "Criterium1.Prijsscenario".

2. De kwaliteit van de diensten: 40%

Het gunningscriterium in verband met de kwaliteit zal worden beoordeeld op 40 punten (40% van de gunningscriteria).

De inschrijvers moeten bewijzen overleggen met betrekking tot de volgende twee subcriteria:

a) Use case (fictief projectscenario) geëvalueerd op 30 punten (30%):

Zie de bijlage "**2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx**" van het offertedossier eigen aan elk lot om de use case bij het tabblad "use case" te raadplegen.

Het aspect in verband met de use case (fictief projectscenario) zal beoordeeld worden op basis van een scenario waarin rekening wordt gehouden met de volgende elementen:

1. De **grote stappen**;
2. De **belangrijkste deliverables**;
3. De **ingezette profielen** (welk profiel, voor welke stap, welke deliverable en in welk volume);
4. De **planning** van de use case (het betreft hier de verdeling van de middelen in een kalender).

Voor de use case (30 punten) worden de punten voor alle percelen als volgt verdeeld:

- Stappen: 2 punten
- Deliverables: 3 punten
- Profielen: 21 punten
- Planning: 4 punten

Om deze use case te kunnen evalueren, moet de inschrijver een MS Excel-tabel invullen en daarbij zo gedetailleerd mogelijk ingaan op de vier bovengenoemde elementen.

Gelieve het volgende bestand te raadplegen en in te vullen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel, tabblad "Criterium2A.Planning en capacity".

b) Vragenlijst beoordeeld op 10 punten (10%):

Het aspect in verband met de vragenlijst zal worden beoordeeld op basis van de vragen met betrekking tot de use case, die zo nauwkeurig en beknopt mogelijk moeten worden beantwoord.

Het komt erop aan om maximaal één pagina per vraag in te vullen in het formaat in "Calibri 11, zonder regelafstand". Als een vraag subvragen heeft, moeten die op dezelfde bladzijde worden beantwoord.

Voor de vragenlijst (10 punten) worden de punten afhankelijk van het perceel als volgt verdeeld:

- Voor de percelen met 3 vragen: (percelen 3, 5, 7, 13, 17)
 - V1: 4 punten
 - V2: 3 punten
 - V3: 3 punten
- Voor alle andere percelen met 2 vragen: (percelen 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23)

V1: 5 punten

V2: 5 punten

Gelieve het volgende bestand te raadplegen en in te vullen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel, tabbladen "Criterium2. B. Vragenlijst Q1,Q2,...".

De opdracht wordt gegund aan de inschrijvers die bij de beoordeling van hun offertes de hoogste waarderingscijfers hebben gekregen (zoals beschreven in de tabel met gunningscriteria in punt A.1.23.1 en overeenkomstig het maximumaantal geselecteerde inschrijvers per perceel in punt A.1.5).

De inschrijvers moeten zich ervan vergewissen dat alle vragen zijn beantwoord en dat alle informatie die in het kader van dit bestek wordt gevraagd, in hun offerte is opgenomen. Het niet beantwoorden van een vraag of het niet verstrekken van informatie die in het kader van dit bestek in verband met de evaluatie van de offerte op basis van de gunningscriteria, wordt bestraft op het niveau van de beoordeling van de offerte.

A.1.23.2. *Gunningscriteria in verband met de navolgende opdrachten:*

Afhankelijk van het type van order wordt een andere verdeling gehanteerd.

A.1.23.2.1. *Orders 'in regie'*

Gunningscriteria:

1. De kwaliteit van het profiel op basis van het cv: 50%.

De analyse van de cv's heeft betrekking op de beste afstemming van het voorgestelde profiel op de behoeften van de aanvrager die vermeld worden in het opdrachtorder.

Dit criterium is onderverdeeld in 3 subcriteria:

- Vaardigheden (20%)
- Ervaring (20%)
- Taal (10%)

Met betrekking tot het subcriterium vaardigheden zal de aanbestedende overheid bij de beoordeling van de profielen waarvoor dit relevant is, rekening houden met de dimensie inzake Duurzame IT (bijvoorbeeld: generieke opleiding in Duurzame IT, Mooc van het INR, opleiding in ecodesign). De vereisten in verband met dit subcriterium zullen nader worden bepaald in de opdrachtorders.

2. De totale prijs van het order in regie: 30%.

De inschrijver moet de totale prijs van de opdracht in regie voorstellen.

3. De mobilisatietermijn: 20%.

Er zij op gewezen dat de mobilisatietermijn van een hulpbron duidelijk moet worden omschreven in de offerte van de inschrijver, met dien verstande dat deze niet meer dan 20 werkdagen na de gunning mag bedragen.

A.1.23.2.2. *Orders tegen "vaste prijs"*

Gunningscriteria:

1. De totale prijs van de opdracht: 30%.

De inschrijver moet de totale prijs van de opdracht voorstellen, met inbegrip van:

- Prestaties
- Het materieel dat eventueel vereist is voor de uitvoering van de opdracht
- De software die eventueel vereist is voor de uitvoering van de opdracht
- Het andere gespecialiseerde profiel dan die welke in voorliggende opdracht zijn opgenomen
- Het eventuele onderhoud van de hardware en/of software

Opmerking: de opgegeven prijs voor eventuele hardware, software of onderhoud (zelfs gecombineerd) mag niet meer bedragen dan 15% van de totale prijs van de opdracht.

2. De kwaliteit van de profielen op basis van het cv: 30%.

De analyse van de cv's heeft betrekking op de beste afstemming van de voorgestelde profielen op de behoeften van de aanvrager die vermeld worden in het opdrachtorder.

Dit criterium is onderverdeeld in 3 subcriteria:

- Vaardigheden (15%)
- Ervaring (10%)
- Taal (5%)

Met betrekking tot het subcriterium vaardigheden zal de aanbestedende overheid bij de beoordeling van de profielen waarvoor dit relevant is, rekening houden met de dimensie inzake Duurzame IT (bijvoorbeeld: generieke opleiding in Duurzame IT, Mooc van het INR, opleiding in ecodesign). De vereisten in verband met dit subcriterium zullen nader worden bepaald in de opdrachtorders.

3. Voorgestelde planning: 25%

Dit criterium is onderverdeeld in 3 subcriteria:

- Duur van de opdracht (15%)
- Begin- en einddatum (5%)

- Duur voor de voltooiing van de opdracht in kalenderdagen (5%)

4. Technische kwaliteit van de offerte: 15%

De kwaliteit van de offerte zal worden bepaald op basis van:

- de methodologische aanpak en de geschiktheid ervan voor de doelstellingen van het project (10%)
- de verdeling van de rollen en verantwoordelijkheden (5%)

Met betrekking tot het subcriterium inzake de methodologische aanpak en de geschiktheid daarvan voor de doelstellingen van het project, zal de aanbestedende dienst bij de evaluatie rekening houden met de dimensie inzake verantwoorde digitale technologie (bijvoorbeeld: ondertekening van het handvest inzake verantwoorde digitale technologie, certificering van het Institut du Numérique Responsable niveau 1, referentiegids GR 491, inzake goede praktijken op het gebied van ecologisch ontwerp, enz.)). De eisen met betrekking tot dit subcriterium zullen echter in de dienstorders worden gespecificeerd.

A.1.24. Kennisgeving van de beslissing tot gunning van de opdracht

In overeenstemming met artikel 8, § 1, 1^e lid van de wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies, brengt de aanbestedende overheid de inschrijvers van wie de offerte onregelmatig of niet-conform werd geacht of die niet werden gekozen, zo snel mogelijk na de gunningsbeslissing op de hoogte.

De aanbestedende overheid doet bij een ter post aangetekend schrijven kennisgeving van:

- aan elke niet-geselecteerde inschrijver: de redenen waarom hij niet geselecteerd werd, uittreksels van de gemotiveerde beslissing;
- aan elke inschrijver van wie de offerte als onregelmatig of niet-conform werd beschouwd: de redenen van de verwerping, uittreksels van de gemotiveerde beslissing;
- aan elke inschrijver van wie de offerte niet werd gekozen en aan de gekozen inschrijver: de gemotiveerde beslissing van de gunning van de opdracht.

In overeenstemming met artikel 8, § 1, tweede lid van voornoemde wet vermeldt de aanbestedende overheid in voorkomend geval ook:

- de precieze vermelding van de termijn voor een vordering tot schorsing bij uiterst dringende noodzakelijkheid, zoals bedoeld in artikel 11, eerste lid van de voornoemde wet van 17 juni 2013;
- de aanbeveling om die mee te delen, binnen de termijn bedoeld in artikel 11, eerste lid van de voornoemde wet van 17 juni 2013, via e-mail naar het adres vermeld in de

- kennisgeving, indien de betrokkene een vordering tot schorsing bij uiterst dringende noodzakelijkheid zou indienen;
- de vermelding van het e-mailadres waarnaar de mededeling betreffende een vordering tot schorsing bij uiterst dringende noodzakelijkheid kan worden verstuurd.

In overeenstemming met artikel 11 van de voornoemde wet van 17 juni 2013 kent de aanbestedende overheid de inschrijvers een termijn van vijftien (15) dagen toe die ingaat op de dag nadat de gemotiveerde beslissing naar de inschrijvers werd verstuurd, zodat zij eventueel beroep kunnen aantekenen, en dit uitsluitend voor de Raad van State via een procedure wegens uiterst dringende noodzakelijkheid. Indien de aanbestedende overheid binnen de hierboven toegestane termijn geen schriftelijke kennisgeving in die zin ontvangt, mag de gunningsprocedure worden voortgezet.

A.1.25. Gunning aan meerdere opdrachtnemers

De aanbestedende overheid zal elk perceel van de raamovereenkomst toewijzen op basis van de scores die volgens de toewijzingscriteria werden behaald. Een perceel kan aan een of meer inschrijvers worden toegewezen. Indien na het sluiten van de raamovereenkomst blijkt dat de opdrachtnemer niet langer voldoet aan de voorwaarden die in artikels 67 en volgende van de wet van 17 juni 2016 en artikel 61 en volgende van het koninklijk besluit van 18 april 2017 zijn opgenomen, zal de aanbestedende overheid hem uitsluiten.

A.1.26. Processen voor de gunning van navolgende opdrachten

A.1.26.1. *Algemene regels voor de gunning van de opdrachtorders*

De regels voor de gunning worden in twee fasen uitgevoerd:

Er wordt door de aanbestedende overheid een opdrachtorder opgesteld met betrekking tot een perceel (door de beheerder van het perceel, meer bepaald bij de aanbestedende overheid).

Eerste stap: het opdrachtorder is een document dat minstens de volgende hoofdelementen bevat:

1. Doel van de opdracht;
2. Verwachte deliverables;
3. Type order: in regie of tegen vaste prijs;
4. - Voor de opdrachten in regie: einddatum, einddatum en gewenste duur in aantal werkdagen per profiel
- Voor de opdrachten tegen vaste prijs: begindatum, einddatum en maximumaantal dagen dat voor de opdracht toegekend wordt (facultatief)

5. Begindatum, einddatum en gewenste duur in aantal werkdagen per profiel; verplicht voor de opdrachten in regie, facultatief voor de opdrachten "tegen vaste prijs";
6. Gunningscriteria;
7. Gezochte profielen; verplicht voor de opdrachten in regie, facultatief voor opdrachten "tegen vaste prijs";
8. Antwoordtermijn voor de offerte;
9. Vraag- en antwoordsessie: facultatief;
10. Indien van toepassing, de termijn om een gesprek met de operationele verantwoordelijke van het project te organiseren;

Dit opdrachtorder wordt door de aanbestedende overheid of door de BAO op de door hem bepaalde wijze (per e-mail of via een platform) aan de opdrachtnemer(s) van het desbetreffende perceel meegedeeld. In dit verband zal de aanbestedende overheid bepalen welke communicatiemiddelen moeten worden gebruikt voor de opdrachtorders, de antwoorden op de opdrachten, enz.

Van de opdrachtnemers wordt dan verwacht dat ze de ontvangst ervan bevestigen en aangeven of ze binnen de gevraagde termijn al dan niet een offerte zullen indienen:

- **Voor de orders in regie:**

De minimumtermijn voor de indiening van offertes voor de opdrachten in regie is **7 kalenderdagen** vanaf de datum van verzending van de uitnodiging tot indiening van hun offerte naar de inschrijvers.

De offerte van de inschrijvers moet de prijs (prijzen), het (de) cv('s) en de mobilisatietermijn(en) bevatten.

- **Voor de orders tegen vaste prijs:**

De minimumtermijn voor de indiening van de offertes is **14 kalenderdagen** vanaf de datum van verzending van de uitnodiging tot indiening van hun offerte naar de inschrijvers.

De offerte van de inschrijvers moet de in het opdrachtorder vereiste elementen bevatten, alsook de elementen die een vergelijking van de offertes aan de hand van de gunningscriteria mogelijk maken (prijs, cv, verdeling, methodologie, termijnen, planning).

De offerte moet uiteraard de geraamde vaste prijs van het project bevatten, waarbij de opdrachtnemer zich ertoe verbindt deze niet te overschrijden.

Bij de uitvoering van het volledige traject van een project tegen vaste prijs kan de aanbestedende overheid van oordeel zijn dat de aan de opdrachtnemer(s) van de afzonderlijke percelen te verstrekken informatie niet volstaat, bijvoorbeeld indien het uit te voeren project zeer complex is, en beslissen om te voorzien in een **voorbereidingsfase** voorafgaand aan de indiening van de offertes door de opdrachtnemers.

Het doel van deze fase is het uit te voeren project aan elke opdrachtnemer afzonderlijk en meer in detail voor te stellen. Deze voorbereidingsfase is, gezien de complexiteit van het project, kosteloos. Deze voorbereidingsfase mag in geen geval langer duren dan 5 werkdagen.

De aanbestedende overheid beveelt het gebruik aan van een vraag- en antwoordformulier dat toegankelijk is voor alle inschrijvers die aan de mededinging deelnemen teneinde een gelijke behandeling te waarborgen.

Indien een opdrachtnemer niet antwoordt, wordt dit beschouwd als een weigering van de opdracht. In dat geval is de betrokken opdrachtnemer verplicht de reden voor de weigering te vermelden.

De offertes worden ontvangen via e-mail of elektronisch platform, binnen de in het opdrachtorder vermelde termijn. De gesprekken kunnen op vraag van de aanbestedende overheid worden georganiseerd.

Tweede stap: selectie van de opdrachtnemer van de opdracht (opstellen van het gunningsverslag)

Na de offertes en, desgevallend, de gesprekken te hebben onderzocht, stelt de aanbestedende overheid het gunningsverslag op alvorens de opdrachtnemer te selecteren die de meest interessante offerte heeft ingediend (zie gunningscriteria in punt A 1.23.2.).

De kennisgeving van de gunning van het opdrachtorder wordt gericht aan alle inschrijvers die op het opdrachtorder hebben gereageerd. Daarin worden deze laatste geïnformeerd over de identiteit van de inschrijver aan wie de opdracht, waarop de (hernieuwde) mededinging betrekking heeft, werd toegewezen.

Deze kennisgeving gebeurt via een van de bovengenoemde communicatiemiddelen.

De definitieve bestelling van de opdracht gebeurt via een van de bovengenoemde communicatiemiddelen.

Wat de duur van de op de raamovereenkomst gebaseerde navolgende opdrachten betreft, verwijzen we naar punt A.1.17 van dit bestek.

A.1.26.2. *Sanctie indien niet wordt geantwoord op een opdrachtorder*

§1. In het kader van deze raamovereenkomst kan een opdrachtnemer die niet op een bepaald opdrachtorder reageert door niet aan te geven dat hij niet zal deelnemen en door geen objectieve reden op te geven voor zijn niet-deelname en dit tot drie keer na elkaar, bestraft worden met een **verbod om deel te nemen aan de drie navolgende opdrachten die daarop volgen voor het perceel in kwestie**.

§2. Zodra wordt vastgesteld dat een opdrachtnemer, drie keer na elkaar, niet antwoordt op een opdrachtorder, zoals beschreven in paragraaf 1, kan de aanbestedende overheid hem via e-mail, die via een aangetekende brief wordt bevestigd die op vergelijkbare wijze de exacte datum van de verzending waarborgt, een nota sturen waarin wordt meegedeeld dat het hem verboden is om deel te nemen aan de drie daaropvolgende navolgende opdrachten.

Tijdens de sanctieperiode zal de opdrachtnemer aan wie de sanctie is opgelegd de drie opdrachtorders die werden uitgeschreven na die welke waarop hij niet heeft gereageerd, wel ontvangen maar er niet op kunnen reageren.

§3. Zodra de sanctieperiode is verstreken, stuurt de aanbestedende overheid de opdrachtnemer aan wie de sanctie is opgelegd een e-mail die wordt bevestigd door een aangetekende brief die op gelijkwaardige wijze de exacte datum van verzending waarborgt, waarin wordt meegedeeld dat de sanctie is opgeheven en dat hij opnieuw gemachtigd is om op de navolgende opdrachten van de raamovereenkomst te reageren.

AFDELING A.2. REGLEMENTAIRE EN CONTRACTUELE BEPALINGEN

Dit deel regelt de procedure die betrekking heeft op de uitvoering van de opdracht.

Voor zover er niet van wordt afgeweken, zijn het KB van 14 januari 2013 en zijn latere wijzigingen van toepassing.

A.2.1. Verplichtingen van de partijen en bevoegde rechtbanken

1. De partijen verbinden zich ertoe alle verplichtingen na te leven die de opdracht bepalen, zoals beschreven in dit bestek.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze van de verleende diensten met het oog op het behalen van de bedoelde resultaten, zoals beschreven in de functionele en technische vereisten van dit bestek (Volume B. hieronder) en verbindt zich ertoe om alle verbintenissen en alle waarborgen die hij in zijn offerte heeft gegeven en in elk door hem ondertekend document na te leven.

De opdrachtgever verbindt er zich toe om de diensten te benutten in overeenstemming met de specificaties die door de opdrachtnemer werden gegeven.

2. Geschillen betreffende verplichtingen die voortvloeien uit de bepalingen van deze opdracht, moeten in de mate van het mogelijke in gemeenschappelijk overleg worden beslecht. Bij ontstentenis van een akkoord en alvorens hun rechten voor de rechtbank te laten gelden, kunnen de partijen overeenkomen een beroep te doen op een of meer door beide partijen aanvaarde deskundigen. Die deskundigen moeten hun conclusies binnen dertig dagen na hun benoeming en het begin van hun opdracht aan beide partijen voorleggen. Deze interventie sluit het treffen van ambtshalve maatregelen niet uit. In laatste instantie zijn enkel de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd.

A.2.2. Termijnen en kennisgevingen

Voor de uitvoering van deze opdracht en behoudens andersluidende bepalingen begint elke termijn te lopen de dag nadat het feit zich heeft voorgedaan dat als beginpunt voor die termijn dient.

Indien de kennisgeving van een beslissing of van een mededeling een termijn moet doen lopen, wordt dit document ter kennis gebracht bij een ter post aangetekende brief. In dat geval vangt de termijn aan op de eerste werkdag volgend op de dag waarop de kennisgeving bij de post werd ingediend.

Als een termijn in dagen is uitgedrukt, worden daaronder kalenderdagen verstaan, behoudens andersluidende overeenkomst, en loopt deze termijn af op het einde van de laatste dag van de voorziene periode. Als een termijn in maanden is uitgedrukt, wordt geteld van de zoveelste tot de zoveelste; indien er geen zoveelste bestaat in de maand waarop de termijn afloopt, loopt deze af op het einde van de laatste dag van die maand. Wanneer de laatste dag van een termijn een zaterdag, een zondag of een feestdag is, wordt de termijn verlengd tot het einde van de eerstvolgende werkdag.

A.2.3. Vertegenwoordigers van de aannemer

Voor de uitvoering van de opdrachten die hen in het kader van deze opdracht worden toegekend, dienen de vertegenwoordigers van de opdrachtnemer door de opdrachtgever te worden erkend.

De opdrachtnemer duidt één enkele persoon aan die zal optreden als zijn afgevaardigde en die hem in al zijn relaties met de opdrachtgever zal vertegenwoordigen. Alle contacten tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever verlopen via deze persoon.

De opdrachtgever heeft het recht om, per aangetekende brief, de onmiddellijke vervanging te eisen van de vertegenwoordiger of een personeelslid van de opdrachtnemer, indien hij oordeelt dat diens kwalificaties niet overeenstemmen met de vereisten van dit bestek.

A.2.4. Opvolgingscomité van de opdracht en reporting

De opdracht zal opgevolgd worden door een Opvolgingscomité, bestaande uit de volgende personen:

- Een projectleider en een contractmanager van het CIBG;
- De vertegenwoordiger van de opdrachtnemer die vermeld wordt bij punt A.2.3. hierboven.
- Verder kunnen ook vertegenwoordigers uitgenodigd worden van begunstigde aanbestedende overheden.

Dit comité komt minstens om de zes maanden samen of als de aanbestedende overheid hierom verzoekt.

De beheerders die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van deze raamovereenkomst, komen zo vaak bijeen als nodig is voor de goede uitvoering van deze opdracht en telkens als een van de twee beheerders hierom verzoekt.

Tenzij anders overeengekomen worden de vergaderingen gehouden in het kantoor van de begunstigde aanbestedende overheid, in het Nederlands of het Frans.

Telkens als hij dat nodig acht, zendt de begunstigde aanbestedende overheid de opdrachtnemer een verslag toe waarin de tussen de partijen gesloten overeenkomsten zijn opgenomen. De verslagen over de contacten tussen de twee beheerders van de uitvoering van de opdracht, opgesteld en goedgekeurd door de beheerder van de begunstigde aanbestedende overheid en doorgegeven aan de beheerder van de opdrachtnemer, hebben automatisch de waarde van een proces-verbaal.

A.2.5. Toezicht op de opdracht

In overeenstemming met artikel 39 van het voormelde koninklijk besluit van 14 januari 2013 mag de opdrachtgever overal en met alle geschikte middelen toezicht laten houden op de voorbereiding of de uitvoering van de prestaties.

De opdrachtnemer dient alle noodzakelijke inlichtingen en faciliteiten aan de gemachtigden van de opdrachtgever te verstrekken voor het vervullen van hun opdracht.

De opdrachtnemer kan zich op het door de aanbestedende overheid uitgevoerde toezicht of controle niet beroepen om van zijn aansprakelijkheid te worden ontheven wanneer de prestaties uit hoofde van één of ander gebrek naderhand zouden worden geweigerd.

In de zin van artikel 150 van hetzelfde koninklijk besluit worden de diensten die het voorwerp van de opdracht uitmaken, aan controles onderworpen teneinde vast te stellen of zij beantwoorden aan de voorschriften die zijn vastgelegd in dit bestek.

A.2.5.1. *Audit van projecten*

Om na te gaan of de opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van deze raamovereenkomst nakomt, kan de aanbestedende overheid of een door haar aangewezen derde partij, eventueel bijgestaan door deskundigen die zij of de derde partij aanwijst, te allen tijde gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst en gedurende een periode van één jaar na het verstrijken van de raamovereenkomst een gratis audit uitvoeren van alle documenten en dossiers, ongeacht de drager, van de opdrachtnemer, zijn agenten en onderaannemers die betrekking hebben op deze raamovereenkomst. Daartoe hebben de aanbestedende overheid en/of de derde toegang tot de lokalen van de opdrachtnemer, van zijn agenten of onderaannemers waarin één of meer aspecten van de uitvoering van deze raamovereenkomst werden voorbereid of uitgevoerd.

Bij deze gelegenheid verstrekt de opdrachtnemer of de onderaannemer gratis alle documenten en informatie en verleent hij de bijstand die redelijkerwijs nodig is voor de goede uitvoering van een dergelijke audit.

De aanbestedende overheid brengt de opdrachtnemer vooraf en op redelijke wijze op de hoogte van het feit dat zij van plan is een audit te (laten) uitvoeren. Een audit kan ten minste eenmaal per kalenderjaar worden uitgevoerd, en telkens als de aanbestedende overheid gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de opdrachtnemer een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van deze raamovereenkomst niet nakomt.

Wanneer uit de audit blijkt dat de opdrachtnemer een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van deze raamovereenkomst niet nakomt, neemt de opdrachtnemer onmiddellijk en op eigen kosten alle nodige maatregelen om zijn verplichtingen na te komen en draagt hij de volledige kosten van de audit. Wanneer een audit een onregelmatigheid in de facturering aan het licht brengt, zal de opdrachtnemer het verschil onmiddellijk terugbetalen aan de aanbestedende overheid, vermeerderd met de wettelijke interesten.

A.2.5.2. *Beheer van de wijzigingen ("Change Management", "Change Requests") voor de opdrachten in regie*

A.2.5.2.1. Algemeen

Tijdens de uitvoering van deze raamovereenkomst kunnen de aanbestedende overheid en de opdrachtnemer te allen tijde voorstellen doen om enig aspect van de uitvoering van de navolgende 'in regie'-opdracht te wijzigen, uit te breiden of te beperken ("wijzigingsvoorstel").

De aanbestedende overheid zal er over waken dat het voorwerp van de navolgende opdracht onveranderd blijft en dat de waarde van de aanpassingen beperkt blijft tot 10% van het initieel bedrag van de navolgende opdracht.

De opdrachtnemer is als enige aansprakelijk voor elke schade of verlies die zouden voortvloeien uit de uitvoering van een wijziging waarvoor de aanbestedende overheid geen voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven en zal geen aanspraak kunnen maken op enige vergoeding.

A.2.5.2.2. Modaliteiten

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij steeds beschikt over het personeel en de middelen die nodig zijn om de wijzigingen uit te voeren.

Een wijziging kan enkel leiden tot een aanpassing van de initiële prijs wanneer deze een materiële en aangetoonde meerkost impliceert voor de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer mag geen bijkomende kosten in rekening brengen voor zijn studie of zijn voorbereiding van verslagen met betrekking tot een voorstel tot wijziging.

A.2.5.2.3. Procedure

Indien een van de partijen wijzigingen wenst aan te brengen in het project dat het voorwerp uitmaakt van een navolgende opdracht, zendt zij het verzoek en de bijzonderheden van deze wijziging schriftelijk toe aan de andere partij.

Wanneer de opdrachtgever een wijziging voorstelt, zal de opdrachtnemer, binnen een redelijke termijn die niet meer dan 5 kalenderdagen zal bedragen, maar zonder bijkomende kosten, een raming overmaken van de tijd die nodig is om de wijziging door te voeren alsook van de gevolgen van deze wijziging voor de navolgende opdracht.

Indien de opdrachtgever beslist om geen gevolg te geven aan de wijziging, zal de wijziging niet doorgevoerd worden.

Wanneer de opdrachtgever het voorstel tot wijziging van de opdrachtnemer aanvaardt en deze wijziging toch wenst toe te passen, zullen de partijen de wijziging evenals de gevolgen en de modaliteiten voor de uitvoering van deze wijziging in een door hen ondertekend "aanhangsel" bekrachtigen. De opdrachtnemer zal de wijziging onmiddellijk doorvoeren in overeenstemming met de bepalingen opgenomen in het aanhangsel.

Indien de opdrachtnemer om een wijziging verzoekt, onderzoekt de aanbestedende overheid dit verzoek en maakt hem haar besluit ter zake binnen een redelijke termijn over. Indien de aanbestedende overheid de voorgestelde wijziging aanvaardt, wordt deze bevestigd in een "aanhangsel" dat door beide partijen wordt ondertekend. Het aanhangsel omvat ten minste de bijzonderheden van de wijziging, de gevolgen ervan voor de navolgende opdracht en de modaliteiten

voor de uitvoering van diezelfde wijziging. De opdrachtnemer zal de wijziging onmiddellijk doorvoeren in overeenstemming met de bepalingen opgenomen in het aanhangsel.

A.2.6. Toezicht op de raamovereenkomst

A.2.6.1. *Verantwoordelijkheid van de opdrachtnemers*

De opdrachtnemer zendt het CIBG aan het begin van elke maand een overzicht toe van de navolgende opdrachten die na deze raamovereenkomst rechtstreeks zijn gegund door de begunstigde aanbestedende overheden, als bedoeld in de bijlage "2. Lijst van de leden aangesloten bij de Aankoopcentrale van het CIBG.xlsx".

Deze samenvatting bevat de identiteit van de aanbestedende overheid die de bestelling heeft geplaatst, het voorwerp van de opdracht op basis van deze raamovereenkomst, het bedrag van de bestelling, de datum van uitvoering en de werkelijke facturering. De opdrachtnemer moet het model gebruiken dat hem zal worden bezorgd na de gunning.

Hij moet op elk verzoek om aanvullende informatie van het CIBG over opdrachten op basis van de raamovereenkomst antwoorden. Hiervoor wordt een contactpersoon aangeduid.

Indien de gevraagde informatie niet proactief wordt doorgegeven aan het begin van elke maand of volgens het model dat het CIBG na gunning heeft doorgegeven, kan de opdrachtnemer **een boete oplopen van € 50,00 per kalenderdag van niet-nakoming**. Dit boetebedrag zal worden afgetrokken via een creditnota.

Tijdens de uitvoering van de huidige raamovereenkomst is het CIBG van plan een specifieke softwareoplossing (ad-hoc platform, ...) uit te rollen om een efficiënte uitvoering van de opdracht te garanderen (controle van het volume van de geplaatste bestellingen en beheer van de stroom aan bestellingen in het kader van de raamovereenkomst).

In dat geval zullen de bovengenoemde rapportageverplichtingen van de opdrachtnemers via deze softwareoplossing verlopen.

Dit zal het enige officiële kanaal worden en zal door de opdrachtnemers worden gebruikt om zowel opdrachtorders als bestellingen te ontvangen.

Indien de oplossing wordt uitgerold, zullen de opdrachtnemers binnen 3 maanden voordat de oplossing in productie wordt genomen, in kennis worden gesteld van de proceswijziging.

A.2.6.2. *Verantwoordelijkheid van de begunstigde aanbestedende overheden*

Om de doeltreffende uitvoering van deze raamovereenkomst te kunnen verzekeren, overweegt het CIBG de uitrol van een specifieke softwareoplossing.

De begunstigde aanbestedende overheden zullen dan ook verplicht zijn hun orders en opdrachten voor dienstreizen via de specifieke CIBG-oplossing te valideren.

De begunstigde aanbestedende overheden zullen binnen 3 maanden voordat de oplossing in productie wordt genomen, in kennis worden gesteld van de proceswijziging.

Ondersteuning zal op verzoek kunnen worden verleend.

A.2.7. Regels met betrekking tot de borgtocht

A.2.7.1. *Borgtochtstelling*

De borgtochtstelling is een financiële garantie door de opdrachtnemer voor zijn verplichtingen tot de volledige en goede uitvoering van de navolgende opdracht.

In overeenstemming met artikelen 25 tot 33 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten is het bedrag van de borgtocht vastgelegd op 5% van het oorspronkelijke bedrag van de navolgende opdracht. Het gaat hier dus om 5 % van het offertebedrag.

Het aldus verkregen bedrag wordt afgerond naar het hoger gelegen tiental euro.

Overeenkomstig artikel 25 van genoemd koninklijk besluit is geen borgtocht vereist:

- 1° voor de navolgende opdrachten waarvan de uitvoeringstermijn vijfenveertig dagen niet overschrijdt;
- 2° voor de navolgende opdrachten met een bedrag kleiner dan 50.000 euro.

Belangrijke opmerking:

In afwijking van artikel 5.3 van de algemene voorwaarden van de aankoopcentrale zien de aanbestedende overheid en de begunstigde aanbestedende overheden erop toe dat de opdrachtnemers de borgtocht stellen voor de navolgende opdrachten.

A.2.7.2. *Aard van de borgtocht*

De borgtocht moet worden gesteld in overeenstemming met de wettelijke en reglementaire voorschriften op dit vlak, in overeenstemming met artikel 26 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013, hetzij in speciën, publieke fondsen, in de vorm van een gezamenlijke borgtochtstelling of door een waarborg toegekend door een kredietinstelling die beantwoordt aan de voorschriften van de wet van 22 maart 1993 op het statuut en het toezicht op de kredietinstelling of door een verzekeringsmaatschappij die beantwoordt aan de voorschriften van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen die erkend zijn voor tak 15 (borgtocht).

Binnen **dertig (30) kalenderdagen** na de dag waarop de opdracht wordt besloten, verantwoordt de opdrachtnemer de stelling van de borgtocht door hemzelf of door een derde op een van de volgende manieren:

1. wanneer de borgtocht in speciën wordt gesteld, door storting van het bedrag op het rekeningnummer van de Deposito- en Consignatiekas of van een openbare instelling die een functie vervult die gelijkaardig is aan die van de genoemde Kas;
2. wanneer het publieke fondsen betreft, door het deponeren ervan in handen van de Rijkskassier op de zetel van de Nationale Bank te Brussel voor rekening van de Deposito- en Consignatiekas of van een gelijkaardige openbare instelling;
3. wanneer de borgtocht gedekt wordt door een gezamenlijke borgtochtmaatschappij, door neerlegging via een hiertoe erkende instelling van een akte van solidaire borg bij de Deposito- en Consignatiekas of bij een openbare instelling die een functie vervult die gelijkaardig is aan die van de genoemde Kas;
4. wanneer de borgtocht gesteld wordt door middel van een waarborg, door de verbintenisakte van de kredietinstelling of van de verzekeringsonderneming.

Het bewijs wordt geleverd naargelang het geval door overlegging aan de aanbestedende overheid en aan de begunstigde aanbestedende overheid van hetzij het ontvangstbewijs van de Deposito- en Consignatiekas, hetzij het debetbericht van de kredietinstelling of van de verzekeringsonderneming, hetzij het deposito-atteest van de Rijkskassier, hetzij de originele akte van solidaire borg, gevisieerd door de Deposito- en Consignatiekas of een openbare instelling die een gelijkaardige functie vervult zoals aangegeven in het bestek, hetzij het origineel van de verbintenisakte opgemaakt door de kredietinstelling of de verzekeringsonderneming die een waarborg heeft toegestaan.

Deze documenten, ondertekend door de deponent, vermelden waarvoor de borgtocht werd gesteld en de precieze bestemming, bestaande uit de beknopte gegevens betreffende de opdracht en de referte van het bestek, alsook de naam, de voornaam en het volledige adres van de opdrachtnemer en eventueel deze van de derde die voor rekening van de opdrachtnemer het deposito heeft verricht, met de vermelding 'geldschietter' of 'gemachtigde', naargelang het geval.

A.2.7.3. *Aanpassing van de borgtocht*

In overeenstemming met artikel 28 van voornoemd koninklijk besluit van 14 januari 2013, geldt het volgende: wanneer de borgtocht door om het even welke redenen niet meer aangepast is, met name als gevolg van ambtshalve afhoudingen door de aanbestedende overheid of de begunstigde aanbestedende overheid, bijkomende prestaties of door de opdrachtgever besloten wijzigingen, die het oorspronkelijke bedrag van de opdracht zonder belasting over de toegevoegde waarde met meer dan twintig procent (20%) doen af- of toenemen, dient de borgtocht te worden aangevuld ten belope van het vroegere bedrag of te worden aangepast.

A.2.7.4. Verzuim van borgstelling

Wanneer de opdrachtnemer de borgtocht niet binnen de termijn voorzien bij artikel 27 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 stelt, wordt hij in gebreke gesteld via een aangetekende brief. Deze ingebrekestelling geldt als proces-verbaal in de zin van artikel 44, § 2, van voornoemd KB.

Wanneer hij de borgtocht niet stelt binnen een laatste termijn van vijftien (15) dagen vanaf de verzendingsdatum van het aangetekend schrijven, kan de aanbestedende overheid:

1° hetzij overgaan tot een ambtshalve borgstelling via afhoudingen van de op de beschouwde opdracht verschuldigde bedragen. In dat geval wordt een boete opgelegd van twee procent (2%) van het oorspronkelijke bedrag van de opdracht;

2° hetzij een ambtshalve maatregel toepassen. In elk geval sluit de verbreking van de opdracht op deze basis de toepassing van straffen of vertragsboetes uit.

Wanneer de borgtocht niet meer integraal is gesteld en de opdrachtnemer nalaat het ontbrekende aan te vullen, kan de aanbestedende overheid van de te betalen bedragen een som, gelijk aan het ontbrekende, afhouden en deze aanwenden om de borgtocht opnieuw aan te vullen.

A.2.7.5. Rechten van de aanbestedende overheid en de begunstigde aanbestedende overheid op de borgtocht

In overeenstemming met artikel 30 van voornoemd koninklijk besluit van 14 januari 2013 houdt de aanbestedende overheid of de begunstigde aanbestedende overheid ambtshalve de sommen die hem toekomen van de borgtocht af, met name wanneer de opdrachtnemer bij de uitvoering in gebreke blijft in de zin van artikel 44, § 1, van voornoemd koninklijk besluit.

Deze afhouding dient te gebeuren met inachtneming van de voorwaarden van artikel 44, § 2, van voornoemd koninklijk besluit.

A.2.7.6. Vrijgave van de borgtocht

In principe kan de borgtocht worden vrijgegeven aan het einde van de raamovereenkomst, d.w.z. aan het einde van de periode van vijf jaar (zeven jaar in geval van verlenging) als bedoeld in punt A.1.17 van dit bestek.

Wanneer echter vóór het verstrijken van de raamovereenkomst gesloten uitvoeringscontracten na het verstrijken van de raamovereenkomst worden voortgezet, kan de borgtocht voor een perceel worden vrijgegeven bij het verstrijken van de laatste navolgende opdracht die in het kader van datzelfde perceel gesloten werd.

In elk geval dient de opdrachtnemer de aanvraag tot vrijgave van de borgtocht bij de aanbestedende overheid of de begunstigde aanbestedende overheid in. Voor zover de borgtocht kan worden vrijgegeven, verleent de aanbestedende overheid of de begunstigde aanbestedende overheid opheffing, binnen vijftien (15) kalenderdagen na de dag van de aanvraag.

A.2.8. Uitvoeringsregels voor de dienstverlening

Het voornoemde koninklijk besluit van 14 januari 2013 is van toepassing.

A.2.8.1. *Uitvoeringstermijn*

In overeenstemming met artikel 147 van voornoemd koninklijk besluit van 14 januari 2013 wordt de uitvoeringstermijn vastgelegd in kalenderdagen, -weken of -maanden of van datum tot datum, in welk geval de termijn wordt opgeschort tijdens de sluiting van de onderneming van de opdrachtnemer voor de jaarlijkse vakantie.

De uitvoeringstermijn kan ook in werkdagen worden vastgelegd. In dat geval worden de volgende dagen niet als werkdagen beschouwd:

- a) zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen;
- b) de betaalde jaarlijkse vakantiedagen en de inhaalrustdagen bepaald in een koninklijk besluit of in een bij koninklijk besluit algemeen bindend verklaarde collectieve arbeidsovereenkomst.

A.2.8.2. *Bestelvoorwaarden*

De bestelbonnen kunnen per e-mail naar de opdrachtnemer worden gezonden en kunnen later worden geregulariseerd via een door het CIBG opgezet platform.

A.2.8.3. *Plaats van uitvoering*

In de meeste gevallen wordt de opdracht uitgevoerd in de lokalen van de aanbestedende overheid. De opdracht kan ook worden uitgevoerd in de kantoren van de contractant als de aanbestedende overheid daarvoor de toestemming geeft. Dit zal worden bepaald in het opdrachtorder.

De vergaderingen kunnen worden gehouden in de kantoren van de opdrachtnemer of in de door de aanbestedende overheid aangewezen en in Brussel gelegen ruimten.

A.2.8.4. *SLA*

A.2.8.4.1. *Algemene bepalingen*

De kwaliteit van de dienstverlening is van essentieel belang. Bijzondere aandacht zal worden besteed aan de voortdurende controle op de werkelijk geleverde kwaliteit.

De evaluatie van deze laatste zal vanuit drie verschillende invalshoeken worden uitgevoerd:

- de verlening van de dienst,
- de kwaliteit van de dienst en
- de overeenstemming van de dienst met de eisen van het bestek.

De drie invalshoeken in kwestie worden vertaald in een SLA en continu gemeten.

Het is aan elke begunstigde aanbestedende overheid om op een transparante, objectieve en evenredige manier gebruik te maken van de hieronder vermelde SLA's, naar gelang van het soort project of opdracht dat moet worden uitgevoerd.

De begunstigde aanbestedende overheid kan deze procedure in voorkomend geval aanpassen door bepaalde SLA's te schrappen indien hij van oordeel is dat ze niet aan zijn behoeften beantwoorden.

A.2.8.4.2. Type van SLA

De SLA's van deze opdracht zijn als volgt ingedeeld:

- **Prestatie-SLA** (P-SLA);
- **Kwaliteits-SLA** (Q-SLA);
- **Conformiteits-SLA** (C-SLA).

A.2.8.4.3. Uitvoering van de SLA's

De drie SLA's worden gemeten zodra een navolgende opdracht wordt gegund.

De verslagen bestemd voor de aanbestedende overheden en de dienstvergaderingen met de aanbestedende overheden worden uitgevoerd vanaf de begindatum van de uitvoering van de navolgende opdracht.

Behalve in geval van overmacht moet altijd voor een efficiënte dienstverlening worden gezorgd gedurende de door de aanbestedende overheid of de begunstigde aanbestedende overheden (BAO's) vastgestelde referentieperiode.

Elk verzuim of elke tekortkoming in de uitvoering van een dienst, vastgesteld volgens de hieronder beschreven procedure, wordt gesanctioneerd met een bedrag dat door de opdrachtnemer moet worden betaald op grond van de **bijzondere straffen**, vermeld in de tabel van punt A.2.8.5.1. ("Bijzondere straffen bij niet-uitvoering (niet naleving van de SLA's)") en dit overeenkomstig artikel 45, § 1 van het voormelde koninklijk besluit van 14 januari 2013.

Procedure:

Op de eerste werkdag van elke maand verbindt de opdrachtnemer zich ertoe de waarden van de SLA-indicatoren (P-SLA, Q-SLA en C-SLA) te verstrekken in een verslag of via een instrument dat met de aanbestedende overheid en/of de BAO is overeengekomen.

Zodra de indicatorwaarden zijn verstrekt, wordt de waarde van de P-SLA, Q-SLA en C-SLA vastgesteld en in overeenstemming gebracht met de referentieperiode die door de AO en/of BAO in een

periodieke dienstvergadering wordt bepaald (standaard maandelijks en idealiter 5 werkdagen na ontvangst van de verslagen).

Bij niet-naleving van de SLA's (P-, Q- en C-SLA) wordt een boete berekend en direct toegepast, zoals beschreven in hoofdstuk A.2.8.5.1. "Bijzondere straffen wegens niet naleving van de SLA's".

In overeenstemming met artikel 45, § 2, laatste lid van het voornoemde koninklijk besluit van 14 januari 2013, wordt deze straf toegepast vanaf de derde dag na de datum van afgifte van de aangetekende brief of de elektronische zending die op gelijkwaardige wijze de exacte datum van de versturing waarborgt, bedoeld in artikel 44, § 2 van het voornoemde koninklijk besluit, tot en met de dag waarop aan de gebrekkige uitvoering een einde werd gesteld door toedoen van de opdrachtnemer of van de opdrachtgever zelf.

De straf is van toepassing wanneer geen enkele rechtvaardiging werd aanvaard of wanneer deze rechtvaardiging niet werd verstrekt binnen de termijn vereist door artikel 44, § 2.

De dienstverlener verbindt zich ertoe alle nodige maatregelen te nemen om terug te keren naar een optimale situatie.

Niettegenstaande de toepassing van boetes wegens laattijdige uitvoering of niet-naleving van de SLA's (P-SLA, Q-SLA, C-SLA), blijft de dienstverlener aansprakelijk tegenover de AO en/of de BAO voor alle schadevergoedingen die deze aan derden verschuldigd kunnen zijn ten gevolge van zijn laattijdige uitvoering of niet-naleving.

De aanbestedende overheid kan deze procedure in voorkomend geval aanpassen door bepaalde SLA's te schrappen indien hij van oordeel is dat ze niet aan zijn behoeften beantwoorden.

A.2.8.4.4. SLA-gerelateerde KPI-indicatoren

De opdrachtnemer moet een opvolging van onderstaande indicatoren garanderen.

Dit zijn de basisindicatoren voor alle opdrachtorders tegen vaste prijs. De opdrachtnemer kan andere indicatoren voorstellen om aan te tonen dat hij zijn verantwoordelijkheidsperimeter doeltreffend en efficiënt beheert.

De aanbestedende overheid kan deze procedure eveneens aanpassen door in voorkomend geval bepaalde KPI's te schrappen indien hij van oordeel is dat ze niet aan zijn behoeften beantwoorden.

De definitie en het niveau van de indicatoren zullen bij elk inspectiebezoek worden aangegeven en kunnen tijdens follow-upvergaderingen worden bijgewerkt.

De opdrachtnemer zal worden beoordeeld op basis van de volgende indicatoren (KPI):

P-SLA	KPI	Berekening
	Termijn-KPI	

P01	Verschil in termijn: geeft aan of het project voor- of achterloopt op de aanvankelijk vastgestelde tijd.	<i>Gebaseerd op de 'baseline'-planning van het project en de huidige stand van zaken met betrekking tot de planning van het project</i>
P02	Hoeveel geplande deliverables (Use cases) werden er geleverd.	<i>Gebaseerd op de 'baseline'-planning van het project en de huidige stand van zaken met betrekking tot de planning van het project</i>
	Kostprijs-KPI	
P03	Verschil in kostprijs: meet of de werkelijke kostprijs van het project verschilt van de oorspronkelijk vooropgestelde kostprijs.	<i>Gebaseerd op het 'baseline'-budget van het project en de huidige stand van zaken met betrekking tot het budget van het project</i>
	Doeltreffendheids-KPI Projectbeheer	
P04	Percentage gerealiseerde deliverables ten opzichte van het projectcharter: een overzicht krijgen van de projectprestaties.	<i>Op basis van geplande en gerealiseerde deliverables.</i>
Q-SLA	Kwaliteit	
Q01	Tevredenheid van de klant: beoordeling van het werk dat is uitgevoerd (in teamverband) in het kader van het project	<i>Op basis van een tevredenheidsenquête bij de klanten.</i>
C-SLA	Conformiteit	
C01	Onvolledige documentatie/rapportage.	<i>Niet-bezorging van documentatie of rapportage waarom tijdens de startvergadering (kick-off) was verzocht en die in het projectcharter was opgenomen.</i>
C02	Opvolging van de richtlijnen van de Opdracht.	<i>Het al dan niet naleven van de richtlijnen, eisen en bepalingen van de Opdracht.</i>

A.2.8.4.5. Modaliteiten van de toepassing van specifieke sancties op SLA-niveau

A.2.8.4.5.1. Algemene principes voor de toepassing van specifieke sancties op SLA-niveau:

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de diensten in overeenstemming met de SLA's zoals hierboven vastgesteld.

Indien de resultaten achterblijven bij de door deze SLA's gestelde eisen, krijgt de opdrachtnemer boetes wegens niet-naleving van de SLA's betalen aan de AO en de desbetreffende BAO's.

De geleverde resultaten zullen worden gemeten ten opzichte van de KPI's die voor elke SLA zijn gedefinieerd.

A.2.8.4.5.2. Verantwoordelijkheden voor de berekening en de toepassing van de sancties:

1. Verantwoordelijkheden van de begunstigde aanbestedende overheden voor de berekening en de toepassing van de sancties

De begunstigde aanbestedende overheden zijn verantwoordelijk voor de berekening en toepassing van de bijzondere sancties die volgens de in de SLA's vastgestelde regels verschuldigd zijn, overeenkomstig de in deel A.2.8.4.3 vooropgestelde procedure.

Dit zijn bijzondere sancties in verband met de volgende SLA's:

- Prestatie-SLA voor de diensten;
- Kwaliteits-SLA voor de diensten;
- Conformiteits-SLA voor de conformiteit met de bepalingen van het bestek;

Indien de geleverde resultaten niet voldoen aan de eisen van de SLA's, moet de opdrachtnemer bijzondere boetes betalen aan de betrokken BAO's. In de praktijk worden bijzondere boetes in mindering gebracht in de vorm van een creditnota, die door de opdrachtnemer aan de betrokken BAO wordt afgegeven.

De bijzondere boetes worden berekend voor elke referentieperiode (maandelijks), voor elke BAO en voor elke geleverde dienst.

Bijzondere boetes die aan de BAO's verschuldigd zijn, worden van de eerste factuur die volgt op de opstelling van een creditnota afgetrokken.

De aanbestedende overheid kan op elk moment beslissen om de berekening van de aan de BAO's verschuldigde boetes over te dragen aan zijn eigen diensten of aan derden.

2. Verantwoordelijkheden van de aanbestedende overheid voor de berekening en de toepassing van de sancties

De aanbestedende overheid ontfermt zich over de berekening en toepassing van de bijzondere boetes voor aan haar geleverde diensten volgens de in de SLA's vastgestelde regels, overeenkomstig de in deel A.2.8.4.3 vooropgestelde procedure.

A.2.8.5. *Gebrekkige uitvoering en rechtsmiddelen van de opdrachtgever*

Elke tekortkoming ten opzichte van de bepalingen van dit bestek geeft aanleiding, op kosten van de opdrachtnemer, tot een of meer van de volgende maatregelen:

- Bijzondere sancties (niet-naleving van de SLA's voor projecten tegen vaste prijs);b
- algemene sancties;
- boetes;
- ambtshalve maatregelen;
- schadevergoedingen;
- uitsluiting.

A.2.8.5.1. Bijzondere sancties wegens gebrekkige uitvoering (niet-naleving van de SLA's)

De tabel met de bijzondere sancties wegens niet-naleving van de SLA's ziet er als volgt uit:

P-SLA	Vereist minimumniveau	Sanctie
	Termijn-KPI	
P01	Verschil in termijn: geeft aan of het project voor- of achterloopt op de aanvankelijk vastgestelde tijd. Indien de vertraging meer dan 15% van de baseline bedraagt of na onderlinge overeenstemming (door het Stuurcomité).	€100/dag vertraging
	Kostprijs-KPI	
P02	Verschil in kostprijs: meet of de werkelijke kostprijs van het project verschilt van de oorspronkelijk vooropgestelde kostprijs.	<i>De indicator zal wel worden opgevolgd, maar niet worden bestraft in het kader van een opdracht tegen vaste prijs</i>
P03	Huidige kostprijs: geeft het budget aan dat aan het project werd besteed.	<i>De indicator zal wel worden opgevolgd, maar niet worden bestraft in het kader van een opdracht tegen vaste prijs</i>
	Doeltreffendheids-KPI	
P04	Percentage gerealiseerde deliverables ten opzichte van het projectcharter: een overzicht krijgen van de projectprestaties.	€ 100 euro/dag/niet-gerealiseerde deliverable volgens het projectcharter
Q-SLA	Kwaliteit	
Q01	Tevredenheid van de klant: beoordeling van het werk dat is uitgevoerd (in teamverband) in het kader van het project aan de hand van een enquête.	(Eenmalig) forfait van € 500

	Indien het resultaat van de enquête minder dan 80% (tevredenheid) bedraagt, zal een sanctie worden toegepast. Indien deze SLA wordt gebruikt, moet de enquête in samenwerking met de opdrachtnemer worden geobjectiveerd voordat met de opdracht wordt begonnen.	
C-SLA	Conformiteit	
C01	Onvolledige documentatie/rapportage Niet-bezorging van gevraagde documentatie of rapportage.	<i>€50/dag vertraging in de bezorging ten opzichte van de in de opdracht vermelde datum</i>
C02	Opvolging van de richtlijnen van de Opdracht	<i>€300 per non-conformiteitsincident</i>

A.2.8.5.2. Algemene sancties wegens gebrekkige uitvoering

De goede uitvoering van de diensten die het voorwerp uitmaken van deze opdracht, zal worden geverifieerd in overeenstemming met de bepalingen van dit bestek (zie punt A.2.5 hierboven).

Elke overtreding waarvoor geen bijzondere sanctie is voorzien en waarvoor geen rechtvaardiging is erkend of binnen de vereiste termijnen is verstrekt, geeft van rechtswege aanleiding tot een **algemene sanctie** als bedoeld in artikel 45 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013, met name:

- eenmalig voor 0,07 procent van het oorspronkelijke bedrag van deze opdracht met een minimum van veertig euro (€ 40,00) en een maximum van vierhonderd euro (€ 400,00), of
- dagelijks is en 0,02 procent bedraagt van het oorspronkelijke bedrag van deze opdracht met een minimum van 20 euro (€ 20,00) en een maximum van 200 euro (€ 200,00), wanneer de gebrekkige uitvoering onmiddellijk ongedaan moet worden gemaakt.

In overeenstemming met artikel 45, § 2, tweede lid van het voornoemde koninklijk besluit van 14 januari 2013, wordt deze straf toegepast vanaf de derde dag na de datum van afgifte van de aangetekende brief of de elektronische zending die op gelijkwaardige wijze de exacte datum van de versturing waarborgt, bedoeld in artikel 44, § 2 van het voornoemde koninklijk besluit, tot en met de dag waarop aan de gebrekkige uitvoering een einde werd gesteld door toedoen van de opdrachtnemer of van de opdrachtgever zelf.

A.2.8.5.3. Boetes wegens laattijdige uitvoering

De boetes wegens laattijdige uitvoering worden opgelegd als schadevergoeding voor de vertraging in de uitvoering van de opdracht.

De vertragingsboetes zijn onafhankelijk van de straffen wegens een uitvoeringsfout. Ze zijn opeisbaar zonder ingebrekestelling door het eenvoudig verstrijken van de uitvoeringstermijn zonder opstelling van een proces-verbaal en worden van rechtswege toegepast voor het totale aantal dagen vertraging.

In toepassing van artikel 154 van voornoemd koninklijk besluit worden de boetes wegens laattijdige uitvoering berekend naar rato van 0,1 procent per dag vertraging, met een maximum van zevenenhalf procent (7,5 %), van de waarde van alle of van het deel van de diensten waarvan de uitvoering met dezelfde vertraging gebeurde.

Opmerking:

Alle boetes of straffen, evenals de vergoeding van de opgelopen schade, de aanverwante kosten en de uitgaven die voortvloeien uit de toepassing van die regels worden in de eerste plaats geboekt op de bedragen die aan de opdrachtnemer verschuldigd zijn, wat daarvan ook de basis is (meer bepaald de facturen en vervolgens de borgtocht).

Niettegenstaande de toepassing van sancties behoudt de aanbestedende overheid zich het recht voor om betaling te weigeren aan de opdrachtnemer voor niet-geleverde diensten.

A.2.8.5.4. Ambtshalve maatregelen

In overeenstemming met artikel 47 van het voornoemde koninklijk besluit kan de aanbestedende overheid - wanneer de opdrachtnemer zijn verdedigingsmiddelen niet heeft laten gelden na afloop van een termijn van vijftien (15) dagen na de verzending van het proces-verbaal ter vaststelling van de tekortkomingen bedoeld in artikel 44, § 2, tweede lid van het voornoemde koninklijk besluit of vóór het verstrijken van die termijn, als de opdrachtnemer de vastgestelde tekortkomingen erkent - het volgende ondernemen op kosten, risico's en gevaren van de in gebreke blijvende dienstverlener:

- de eenzijdige verbreking van de opdracht;
- de uitvoering in regie van het geheel of van een deel van de niet-uitgevoerde opdracht;
- de gunning van een of meer opdrachten, voor rekening met derden, voor de volledige of een deel van de opdracht die nog moet worden uitgevoerd.

De beslissing van het CIBG wordt via een aangetekende brief of bij elektronische zending die op vergelijkbare wijze de exacte datum van de verzending waarborgt of via een brief tegen ontvangstbewijs, ter kennis gebracht van de in gebreke blijvende opdrachtnemer. Vanaf dat moment mag de opdrachtnemer niet meer tussenkomen in de uitvoering van de opdracht.

De toepassing van de ambtshalve maatregelen en andere sancties doet geen afbreuk aan de volledige schadeloosstelling van de aanbestedende overheid voor de tekortkomingen, vertragingen of feiten van welke aard ook vanwege de opdrachtnemer die haar nadeel berokkenen of die tot rechtstreeks gevolg hebben dat de aanbestedende overheid een schadevergoeding of een toeslag aan een derde dient te betalen.

A.2.8.5.5. Overgangsmaatregelen

De opdrachtnemer neemt steeds de nodige maatregelen voor zijn rekening om ervoor te zorgen dat, zowel in geval van vroegtijdige beëindiging van deze opdracht om welke reden dan ook, als na afloop

van de raamovereenkomst, de uitvoering van deze opdracht wordt overgedragen aan een nieuwe opdrachtnemer en dit om de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar te brengen.

In dit verband zal de opdrachtnemer er met name op toezien (1) dat met betrekking tot alle door hem of zijn onderaannemers doorgegeven opdrachten en alle door hem of zijn onderaannemers gestelde handelingen, hij het nodige doet om steeds een vlotte overgang naar een andere opdrachtnemer te waarborgen (met name door bepalingen met betrekking tot de overdracht van deze overeenkomsten aan de aanbestedende overheid of de andere opdrachtnemer te vermelden), (2) dat hij de nodige gegevens archiveert en (3) dat hij systematisch alle documenten opstelt en bijhoudt en daarbij voor een duidelijke en beknopte inventaris zorgt.

De beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook zal plaatsvinden volgens een overgangsprotocol. Het protocol voorziet in een overgangsperiode, om de aanbestedende overheid in staat te stellen een alternatieve oplossing te implementeren, van een minimale duur van drie maanden en tot 30% van de werkelijke duur van de overeenkomst op het moment van beëindiging. De partijen zullen de voltooiing van de stappen die nodig zijn om de verwijderde dienst(en), zoals gedefinieerd in de kennisgeving van de opzegging, te beëindigen, niet onredelijk lang uitstellen. In geval van een abonnement mag de aanbestedende overheid de oplossing echter blijven gebruiken en dezelfde prijzen aanhouden zolang er geen alternatieve oplossing is gevonden.

A.2.8.6. *Organisatie van het werk*

In de contract die gesloten werden in uitvoering van de raamovereenkomst, worden het soort van opdracht, de daarmee samenhangende deliverables, de gewenste aanvangsdatum en de termijn voor de uitvoering van de opdracht vermeld.

Indien de opdrachten worden uitgevoerd in de kantoren van de opdrachtnemer en met zijn infrastructuur, garandeert de opdrachtnemer de perfecte integratie van de te leveren deliverables (software, documenten, enz.) in het door de opdracht bepaalde IT-systeem.

De aanbestedende overheid en de opdrachtnemer komen minstens eenmaal per maand bijeen voor de aansturing van de projecten.

De aanbestedende overheid kan mechanismen invoeren om de kwaliteit te controleren als zij die zelf noodzakelijk acht, naast wat in het kwaliteitsplan van de opdrachtnemer zou zijn vastgelegd. De aanbestedende overheid kan bijvoorbeeld, op elk moment, bij de opdrachtnemer audits uitvoeren of laten uitvoeren om na te gaan of de nodige uitrusting voor de goede uitvoering van zijn opdrachten aanwezig is.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe de continuïteit van de dienstverlening tijdens de uitvoering van de opdracht te garanderen. Indien de opdrachtnemer niet meer in staat is om aan deze verplichtingen te voldoen (bv. een lid van het team dat de opdracht uitvoert, vertrekt), stelt hij de aanbestedende overheid hiervan onmiddellijk op de hoogte.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om de opdrachtnemer te vragen een of meer personen die de opdracht uitvoeren en die niet in staat blijken om dat naar behoren te doen, te vervangen. In dit geval is geen vergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe de nodige vervangingen uit te voeren met personeel van minstens hetzelfde profiel, om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de last van de kennisoverdracht en de onboarding op te vangen:

- minstens drie (3) mandagen, wanneer de opdracht niet langer dan 40 mandagen duurt;
- minstens vijf (5) mandagen, wanneer de opdracht tussen 40 en 100 mandagen duurt; en
- minstens tien (10) mandagen prestaties, wanneer de opdracht meer dan 100 mandagen duurt, zowel voor de vervanger als voor het vervangen personeelslid.

A.2.8.7. *Specifieke bepalingen voor de orders in "regie"*

De opdrachtnemer mag geen andere software of hardware gebruiken dan degene die door de aanbestedende overheid voor het project is bepaald, tenzij met schriftelijke toestemming van die laatste.

De opdrachtnemer verstrekt zijn personeel alle nodige opleidingen om de opdracht naar behoren uit te voeren. De opdrachtnemer moet vanaf de aanvang van de diensten volledig operationeel zijn.

Tijdens vakanties en geplande afwezigheden van het personeel in regie zorgt de opdrachtnemer ervoor dat er voldoende vervangers worden ingezet. Vervangend personeel moet minstens over een gelijkwaardig kwalificatieniveau beschikken om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

De vervangingen mogen in geen geval aanleiding geven tot extra kosten voor de aanbestedende overheid. De last van kennisoverdracht en onboarding wordt gedragen door de opdrachtnemer.

A.2.8.8. *Resultaatsverbintenis*

De opdrachtnemer gaat een resultaatsverbintenis aan, opdat de verleende diensten perfect beantwoorden aan de regels van het kunst en de vereisten van de documenten van deze opdracht.

De opdrachten tegen vaste prijs houden in dat de door de aanbestedende overheid gevraagde deliverables zodanig worden gespecificeerd dat de opdrachtnemer een voorstel indient voor een vastgelegde globale en forfaitaire prijs voor de uitvoering van de opdracht, die wordt vastgesteld op basis van het aantal dagen dat nodig is om diezelfde opdracht uit te voeren.

De prijs is dan globaal en forfaitair, in die zin dat het totale te betalen bedrag vooraf wordt bepaald, het is vast en definitief, ongeacht de samenstelling van het team dat de opdrachtnemer ter beschikking zal stellen om de opdracht uit te voeren.

A.2.8.9. *Aansprakelijkheid van de dienstverlener, integratie*

In overeenstemming met artikelen 152 en 153 van voornoemd koninklijk besluit van 14 januari 2013 draagt de dienstverlener de volledige verantwoordelijkheid voor fouten of tekortkomingen in de verleende diensten in het kader van de uitvoering van de opdracht.

De diensten die niet beantwoorden aan de bepalingen en de voorwaarden van de opdracht of die niet werden uitgevoerd overeenkomstig de regels van het vak, dienen door de opdrachtnemer te worden herbegonnen op een datum die door de opdrachtgever moet worden vastgelegd. Zo niet geschiedt dit door het nemen van een ambtshalve maatregel door de opdrachtgever, op kosten en risico's van de dienstverlener, via een van de middelen van optreden, vermeld in artikel 155 van hetzelfde koninklijk besluit.

De dienstverlener stelt zich bovendien bloot aan boetes en straffen wegens niet-naleving van de bepalingen en voorwaarden van de opdracht (zie *hierboven*, punt A.2.8.5.)

Bovendien vrijwaart de opdrachtnemer de aanbesteder van alle schadevergoedingen die hij aan derden verschuldigd zou zijn wegens vertraging of tekortkomingen van zijn kant.

Op het vlak van de contractuele en niet-contractuele aansprakelijkheid is de Belgische wetgeving van toepassing.

Die aansprakelijkheid kan door geen enkele contractuele bepaling worden beperkt.

Elke bepaling die de opdrachtnemer van zijn aansprakelijkheid ontslaat of die zijn aansprakelijkheid of de schadevergoedingen waarvoor hij aansprakelijk is, beperkt, is niet-tegenwerpbaar ten opzichte van de opdrachtgever.

Bovendien verbindt de dienstverlener zich ertoe te zorgen voor de functionele en technische integratie van alle diensten en producten die zijn opgesomd in deel B - Functionele en technische eisen.

De aanbestedende overheid kan van de dienstverlener verlangen dat hij latere leveringen en diensten die door andere ondernemingen worden verricht, integreert. De dienstverlener heeft de mogelijkheid de aanbestedende overheid vooraf alle aanvullende technische voorwaarden voor deze integratie mee te delen.

De dienstverlener is medeverantwoordelijk voor de integratie van latere diensten en leveringen door andere dienstverleners, indien deze diensten en leveringen worden verricht op basis van de documentatie die de dienstverlener krachtens dit bestek verplicht is aan de aanbestedende overheid ter beschikking te stellen. Alle eventuele extra kosten die zouden voortvloeien uit onvolledige documentatie komen ten laste van de dienstverlener.

Niet-naleving van de integratievereisten zal resulteren in een speciale sanctie wegens non-conformiteit (C-SLA).

A.2.8.10. *Aanpassingen aan de technologische evolutie*

Rekening houdend met de tijd die kan verstrijken tussen het opstellen van de offerte en de uitvoering van de opdracht, moet de opdrachtnemer een dienst leveren die het best beantwoordt aan de stand van de technologische vooruitgang op het moment van de uitvoering. Die dienst moet echter aan de bepalingen van dit bestek beantwoorden en dit tijdens de volledige duur van de opdracht.

A.2.8.11. *Overeenstemming met de gewestelijke normen, aanbevelingen en standaarden*

Met het oog op de optimalisering en het hergebruik van de diensten wordt de huidige opdracht uitgevoerd, onverminderd de diensten die worden geleverd in het kader van de uitvoering van de opdracht IRISnet. Bovendien zal de opdrachtnemer zich moeten schikken naar de gewestelijke standaarden, normen en aanbevelingen die door het gewestelijke architectuurbureau (IT) werden vastgesteld en bepaald. In het kader van zijn prestaties zal de opdrachtnemer verplicht moeten kennisnemen van de gewestelijke standaarden, normen en aanbevelingen die van toepassing zijn op het voorwerp van zijn opdracht en voorafgaand aan de prestatie ervan.

Overeenkomstig wat voorafgaat, zullen zowel de opdrachtnemer als de begunstigde aanbestedende overheid (vóór het uitschrijven van een latere opdracht) zich daarvoor kunnen wenden tot het secretariaat van het gewestelijke architectuurbureau (IT). Daartoe zal een verzoek moeten worden ingediend via procurement@cirb.brussels.

A.2.8.12. *Overige uitsluitingsgronden*

In overeenstemming met artikel 62, eerste lid, 1° van voornoemd koninklijk besluit, onverminderd de toepassing van een ambtshalve maatregel, kan de opdrachtgever beslissen om onmiddellijk een einde te stellen aan de opdracht door dit schriftelijk te melden aan de opdrachtnemer of elke natuurlijke of rechtspersoon die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht, als de opdrachtnemer zich in een van de verplichte uitsluitingsgevallen bevindt vermeld in artikel 67 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten of in een van de uitsluitingsgevallen betreffende fiscale en sociale schulden vermeld in artikel 68 van de voornoemde wet van 17 juni 2016 of in een van de facultatieve uitsluitingsgevallen vermeld in artikel 69 van de voornoemde wet van 17 juni 2016.

De opdrachtgever mag de voormelde personen ook de mogelijkheid geven de opdracht verder uit te voeren, als zij garanderen dat wat in dit bestek is voorgeschreven, getrouw wordt uitgevoerd.

A.2.9. Herzieningsclausules

A.2.9.1. *Wijziging van de opdracht*

In overeenstemming met artikel 38 van voornoemd koninklijk besluit van 14 januari 2013, kan zonder nieuwe gunningsprocedure een wijziging aan de opdracht worden aangebracht wanneer ze in de documenten van de oorspronkelijke opdracht werden voorzien - en dit in de vorm van een duidelijke, nauwkeurige en eenduidige bepaling van heronderzoek.

Algemeen

Verzoeken om wijziging van de opdracht moeten schriftelijk door de leidende ambtenaar (ambtenaren) worden ingediend.

De aanbestedende overheid beschrijft in zijn aanvraag de wijzigingen die hij van plan is in de opdracht aan te brengen en verzoekt de opdrachtnemer om binnen een door hem vast te stellen redelijke termijn de implicaties van de wijziging voor zijn prijzen en andere uitvoeringsvoorwaarden mee te delen.

Op basis van dit voorstel komen de partijen overeen welke wijzigingen in de prijs of andere voorwaarden van de opdracht moeten worden aangebracht.

Het akkoord over het voorstel van de opdrachtnemer wordt door de aanbestedende overheid overgemaakt in de vorm van een document met de titel "Definitieve schriftelijke opdracht tot wijziging", waarin de prijzen en de eventuele gevolgen voor de termijnen worden vermeld.

De opdrachtnemer is verplicht de prestaties zonder onderbreking voort te zetten, niettegenstaande eventuele geschillen in verband met de prijsstelling van de wijzigingen.

A.2.9.2. *Aanvullende diensten*

In overeenstemming met artikel 38/1 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 kan de opdracht zonder nieuwe plaatsingsprocedure worden gewijzigd voor aanvullende diensten van de opdrachtnemer die noodzakelijk zijn geworden en niet in de oorspronkelijke opdracht waren opgenomen en:

- die niet bij een andere dienstverlener kunnen worden afgenomen, om redenen van interoperabiliteit van de aanvullende diensten met de bestaande diensten die in het kader van de oorspronkelijke opdracht zijn verworven;

waarvoor de contactopname met een andere dienstverlener tot aanzienlijk ongemak of een aanzienlijke kostenstijging zou leiden voor de aanbesteder. De uit een dergelijke wijziging voortvloeiende verhoging mag niet meer bedragen dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht. Wanneer verschillende opeenvolgende wijzigingen worden aangebracht, geldt deze limiet voor de waarde van elke wijziging. Voor de berekening van dit bedrag zal rekening moeten worden gehouden met het geactualiseerde bedrag op basis van de indexeringsbepaling die in dit bestek is opgenomen.

A.2.9.3. *Gebeurtenissen die door de aanbestedende overheid niet konden worden voorzien*

In overeenstemming met artikel 38/2 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 mag een wijziging zonder nieuwe plaatsingsprocedure worden aangebracht indien:

- De wijziging noodzakelijk is geworden door omstandigheden die de Aanbesteder als normaal voorzichtig en toegewijde autoriteit niet kon, voorzien;

De partijen het erover eens zijn dat dit met name het geval is bij:

omstandigheden die verband houden met technologische ontwikkelingen op de gespecialiseerde gebieden die het voorwerp uitmaken van de percelen van de huidige opdracht (nieuwe technologieën, e-governance, enz.),

het gebruik van andere gespecialiseerde profielen dan die welke zijn opgenomen in het offerteformulier voor elk perceel (zie in de bijlage "1. Dossier in verband met de indiening van offertes (per perceel)" het bestand "**2 - Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx)**", tabblad "**Profielen (Minimale vereiste)**") en die de aanbestedende overheid redelijkerwijs niet in de bovengenoemde lijst van profielen kan opnemen, aangezien deze profielen in dit stadium nog niet bekend zijn,

de eventuele aanschaf van voor de uitvoering van een opdracht onontbeerlijke tools (allerlei soorten hardware (IT-gerelateerd, in verband met een opleiding of een communicatie- en marketingopdracht, enz.)/software) en het onderhoud daarvan, voor zover de aanbestedende overheid deze in dit stadium redelijkerwijs niet kan voorzien.

- De wijziging brengt geen verandering in de algemene aard van de opdracht.
- De uit een dergelijke wijziging voortvloeiende verhoging mag niet meer bedragen dan 50% van de waarde van de oorspronkelijke opdracht. Wanneer meerdere opeenvolgende wijzigingen worden uitgevoerd, geldt deze limiet voor de waarde van elke wijziging. Voor de berekening van dit bedrag zal rekening moeten worden gehouden met het geactualiseerde bedrag op basis van de indexeringsbepaling die in dit bestek is opgenomen.

A.2.9.4. *Onvoorziene omstandigheden in hoofde van de opdrachtnemer*

Overeenkomstig artikel 38/9 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 kan de opdrachtnemer zich beroepen op een wijziging wanneer deze noodzakelijk is geworden ten gevolge van omstandigheden die hij bij de indiening van zijn offerte redelijkerwijs niet kon voorzien en die hij ondanks alle nodige inspanningen niet kon vermijden.

De opdrachtnemer kan het in gebreke blijven van een onderaannemer slechts aanvoeren in zoverre deze laatste zich kan beroepen op omstandigheden die de opdrachtnemer zelf had kunnen inroepen indien hij zich in een gelijkaardige toestand zou hebben bevonden.

De wijziging kan bestaan uit hetzij een verlenging van de uitvoeringstermijn hetzij, wanneer er sprake is van een zeer belangrijk nadeel, een andere vorm van herziening of de verbreking van de opdracht.

Gelet op de huidige gezondheidssituatie in de context van de gunning van deze opdracht, kan de opdrachtnemer geen enkel feit of omstandigheid in verband met de COVID-19-gezondheidscrisis aanvoeren als onvoorziene omstandigheid in de zin van artikel 38/9 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013.

A.2.9.5. *Prijsherziening*

De prijzen van de diensten kunnen aan een herziening worden onderworpen in overeenstemming met de bepalingen van artikel 10 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en artikel 38/7, paragraaf 2 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten.

De eerste prijsindexering zal plaatsvinden wanneer een volledig jaar is verstreken vanaf de kennisgeving van de gunning van de raamovereenkomst.

De prijsherziening kan worden toegepast op de verjaardag van de gunning van de opdracht, op basis van de waarde van de parameters van de voorafgaande maand.

De opdrachtnemer richt het verzoek tot prijsherziening via elektronische weg (aan het volgende adres: procurement@cirb.brussels) of met de post aan de aanbestedende overheid, uiterlijk de dag voorafgaand aan de verjaardag van de kennisgeving van de gunning van de opdracht.”

Dit is de herzieningsformule:

$$P = P_0 \left(0,8 \frac{S}{S_0} + 0,2 \right)$$

P = de jaarlijkse aangepaste prijs die geldig wordt op de verjaardag van de gunning van de opdracht op basis van de waarde van de parameters van de vorige maand.

P₀ = Basisprijs

S = de index van het gemiddelde uurloon van het personeel, zoals geattesteerd door AGORIA en vastgesteld in de maand voorafgaand aan de prijsherziening.

S₀ = de index, zoals hiervoor bepaald, van de maand voorafgaand aan de gunningsdatum van de opdracht.

Een prijsherziening kan ten vroegste plaatsvinden op de verjaardag van de gunning van de opdracht, op basis van de parameters van de voorafgaande maand.

A.2.9.6. *Faillissement*

In overeenstemming met artikel 62, eerste lid, 1° van voornoemd koninklijk besluit, onverminderd de toepassing van een ambtshalve maatregel, kan de opdrachtgever beslissen om onmiddellijk een einde te stellen aan de opdracht door dit schriftelijk te melden aan de opdrachtnemer of elke natuurlijke of rechtspersoon die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht, als de opdrachtnemer zich in een toestand van faillissement, vereffening of stopzetting van activiteiten bevindt of heeft bekend failliet te zijn of het voorwerp heeft uitgemaakt van een procedure van vereffening, behalve bij toepassing van de wetgeving inzake de continuïteit van bedrijven (de procedure van gerechtelijke reorganisatie), of zich in een andere analoge toestand bevindt ten gevolge van een procedure van dezelfde aard, die in andere nationale voorschriften bestaat (gevallen zoals bepaald in artikel 69, 1° lid, 2° van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten).

A.2.9.7. *Overdracht van de opdracht*

In overeenstemming met artikel 38 van voornoemd koninklijk besluit kan zonder nieuwe opdrachtprocedure een wijziging aan de opdracht worden aangebracht wanneer ze in de documenten van de oorspronkelijke opdracht werden voorzien - en dit in de vorm van een duidelijke, nauwkeurige en eenduidige bepaling van heronderzoek.

Het is de opdrachtnemer en de opdrachtgever niet toegestaan de opdracht of enigerlei bijbehorende rechten of plichten over te dragen of in waarborg te geven, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor haar hoedanigheid van aanbestedende overheid op eender welk ogenblik over te dragen aan een andere entiteit op voorwaarde dat zo'n overdracht voortvloeit uit een wettelijke of reglementaire bepaling. De verplichtingen van de opdrachtnemer tegenover de aanbestedende overheid blijven gelden ten opzichte van deze entiteit. De opdrachtnemer wordt in kennis gesteld van het ogenblik waarop deze overdracht zal geschieden.

Voor zover hij voldoet aan de selectiecriteria en de uitsluitingscriteria beschreven in dit document, kan een nieuwe opdrachtnemer in de plaats komen van de opdrachtnemer aan wie de opdracht aanvankelijk werd gegund, indien deze laatste in gebreke is gebleven, wanneer de aanbestedende overheid wenst dat de uitvoering van de opdracht hoe dan ook wordt voortgezet om de continuïteit van de openbare dienstverlening te verzekeren.

De opdrachtnemer dient zijn aanvraag zo snel mogelijk per aangetekende brief in, met vermelding van de redenen voor de vervanging, een gedetailleerd overzicht van de staat van de reeds door hem verrichte uitvoeringen, de contactgegevens van de nieuwe opdrachtnemer, en de documenten en attesten waartoe de aanbestedende overheid geen kosteloze toegang heeft.

De vervanging zal het voorwerp uitmaken van een gedateerd en door de twee partijen ondertekend aanhangsel. Dit aanhangsel zal worden vergezeld van alle documenten die nuttig en nodig zijn voor de formalisering en de regelmatigheid van een dergelijke overdracht, in overeenstemming met het Burgerlijk Wetboek.

A.2.9.8. *Vertrouwelijkheid en intellectuele rechten*

Vertrouwelijkheid van de informatie die in het kader van de huidige opdracht bekendgemaakt wordt

In overeenstemming met artikel 18 van voornoemd koninklijk besluit van 14 januari 2013 zal de opdrachtnemer de vertrouwelijkheid in acht nemen van de informatie die hij naar aanleiding van de uitvoering van deze opdracht ontvangt. Hij dient deze geheimhoudingsplicht op te leggen aan zijn personeel en aan zijn onderaannemers en garandeert de aanbestedende overheid de naleving van deze verplichting.

Alle inlichtingen die aan het personeel van de opdrachtnemer worden verstrekt in het kader van zijn opdracht, alle documenten die hem worden toevertrouwd en alle vergaderingen waaraan hij deelneemt worden als strikt vertrouwelijk beschouwd.

Elke informatie en elke informatiedrager met informatie over de aanbestedende overheid, die door de aanbestedende overheid alsook haar institutionele partners aan de opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld, blijft volledig eigendom van de aanbestedende overheid, evenals elke informatiedrager waarop de opdrachtnemer informatie over de aanbestedende overheid zou hebben gekopieerd of opgeslagen.

De aanbestedende overheid of haar leidende ambtenaren hebben het recht om, op elk moment, aan de opdrachtnemer te vragen om het geheel of een gedeelte van de informatiedragers waarop de opdrachtnemer de informatie van de aanbestedende overheid heeft opgeslagen, terug te bezorgen.

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe de gevraagde dragers onmiddellijk terug te bezorgen zonder ze te kopiëren.

Na afloop van de uitvoering van de opdracht verbindt de opdrachtnemer er zich bovendien toe om aan de aanbestedende overheid onmiddellijk alle informatiedragers terug te geven die informatie over het CIBG bevatten en die hem voor de uitvoering van de opdracht ter beschikking zouden zijn gesteld.

Door informatie ter beschikking te stellen verlenen noch de aanbestedende overheid, noch de leidende ambtenaren aan de opdrachtnemer enig licentierecht, expliciet noch impliciet, op auteursrechten of andere intellectuele rechten.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schade waarvan de aanbestedende overheid en/of de leidende ambtenaren het slachtoffer zouden zijn ten gevolge van het niet naleven door de opdrachtnemer zelf, door leden van zijn personeel of zijn onderaannemers van de verplichtingen die hem worden opgelegd volgens dit bestek.

A.2.9.9. *Veiligheid en vertrouwelijkheid*

Onverminderd artikel 10 van de voornoemde wet van 17 juni 2013, mogen bepaalde gegevens evenwel niet worden meegedeeld indien de openbaarmaking ervan de toepassing van een wet zou belemmeren, in strijd zou zijn met het openbaar belang, nadelig zou zijn voor de rechtmatige commerciële belangen van publieke of private ondernemers of de eerlijke mededinging tussen hen zou kunnen schaden.

De gegevens die aan de opdrachtnemer worden verstrekt in het kader van de huidige opdracht, mogen voor geen andere doeleinden dan de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

De opdrachtnemer bezorgt de opdrachtgever onmiddellijk alle gevraagde inlichtingen met betrekking tot de naleving van de verplichtingen op het vlak van vertrouwelijkheid en veiligheid.

Overigens verspreidt de opdrachtgever in toepassing van artikel 13, § 2 van de wet van 17 juni 2016 onverminderd de verplichtingen op het vlak van bekendmaking en het informeren van de inschrijvers geen inlichtingen die een marktspeler hem vertrouwelijk heeft bekendgemaakt, met inbegrip van eventuele technische of handelsgeheimen en de vertrouwelijke aspecten van de offerte.

A.2.9.10. *Vertrouwelijkheid van de resultaten*

Alle resultaten en verslagen die door de opdrachtnemer worden voorgelegd tijdens de uitvoering van deze opdracht, zijn eigendom van de opdrachtgever en mogen enkel worden gepubliceerd of meegedeeld aan derden nadat de opdrachtgever daarvoor vooraf zijn schriftelijke toestemming heeft gegeven.

De persoon die verantwoordelijk is voor de verlening van de diensten en zijn medewerkers zijn gehouden aan het beroepsgeheim inzake de informatie die zij zouden hebben verkregen tijdens de uitvoering van deze opdracht. Die informatie mag in geen geval zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever worden meegedeeld aan derden.

De opdrachtnemer mag deze opdracht alleen als referentie vermelden.

A.2.9.11. *Intellectuele rechten*

Gebruik van de resultaten

In toepassing van artikel 19 van het voornoemde koninklijk besluit van 14 januari 2013 verwerft de aanbesteder de intellectuele-eigendomsrechten ontstaan uit, ontwikkeld of gebruikt bij de uitvoering van de opdracht.

Verder garandeert de opdrachtnemer dat de in het kader van deze diensten ter beschikking gestelde diensten of producten, die het voorwerp uitmaken van deze opdracht, voor zover hij weet geen inbreuk vormen op intellectuele-eigendomsrechten zoals met name octrooien, auteursrechten, databankrechten of *sui generis*-rechten, en evenmin op aan derden toebehorende licenties. De opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk voor de naleving, door hem, van de regels in verband met

de intellectuele-eigendomsrechten. Hij garandeert de aanbesteder dat hij, in voorkomend geval, alle noodzakelijke toestemmingen van derden heeft verkregen voor het gebruik van de beschermde elementen die in het kader van deze opdracht gebruikt zouden worden, en dat hij derhalve in het bezit is van alle noodzakelijke intellectuele eigendomsrechten bij de uitvoering van deze opdracht.

Na de gunning van de opdracht zal de opdrachtnemer de aanbestedende overheid verdedigen en vrijwaren tegen elke bewering dat de producten een inbreuk vormen op een intellectuele-eigendomsrecht en in het algemeen tegen elke aanspraak die derden kunnen maken op grond van een intellectuele-eigendomsrecht. Hij verbindt zich ertoe voor de opdrachtgever het recht te bekomen om de producten te blijven gebruiken zonder verdere kosten voor hem, ofwel de producten op eigen kosten te wijzigen of te vervangen waardoor de inbreuk ophoudt, zonder daardoor de fundamentele specificaties van de producten te wijzigen.

De opdrachtnemer neemt, zonder beperking met betrekking tot het bedrag, elke betaling van schadevergoedingen en intresten, kosten of uitgaven die eruit zouden voortvloeien en die ten laste van de aanbestedende overheid zouden worden gelegd in een rechtszaak gebaseerd op een dergelijke aantijging, voor zijn rekening, voor zover de opdrachtnemer de controle heeft over de verdediging alsook over de onderhandelingen met het oog op een minnelijke schikking.

De opdrachtgever verbindt zich ertoe de opdrachtnemer onverwijld op de hoogte te brengen indien hem een dergelijke aantijging wordt aangerekend.

A.2.10. Beoordeling van de uitgevoerde diensten en controlewerkzaamheden

In overeenstemming met wat wordt voorzien in artikel 64 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 worden de prestaties pas opgeleverd nadat ze de vereiste controles, technische opleveringen en voorgeschreven proeven hebben doorstaan.

Onder "oplevering" verstaat artikel 2, 15° van voornoemd koninklijk besluit van 14 januari 2013 de vaststelling door de aanbestedende overheid dat de door de opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk uitgevoerde diensten overeenstemmen met de regels van goed vakmanschap evenals met de bepalingen van de opdracht.

A.2.11. Facturatie en betaling

De betalingen worden verricht in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 2, afdeling 11 *met als titel "Algemene betalingsvoorwaarden"* en met artikel 160 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013. Ze worden uitgevoerd binnen 30 dagen na het einde van de controle van de diensten door de aanbestedende overheid, voor zover de aanbestedende overheid uiterlijk op het moment van die verificatie in het bezit is van de factuur voor de diensten.

Er mag geen enkel voorschot worden geëist.

De betaling van de facturen wordt uitgevoerd na de oplevering van de prestaties (zie punt A.2.9 hierboven en A.2.11 hieronder).

In overeenstemming met artikel 53, § 2 van het Btw-wetboek en artikel 5, § 2 van koninklijk besluit nr. 1 van 29 december 1992 met betrekking tot de regeling voor de voldoening van de belasting over de toegevoegde waarde, bevat de factuur een factuurnummer, de datum waarop de factuur werd opgesteld, een beschrijving van de diensten, de eenheidsprijs excl. en incl. btw, de hoeveelheden, de subtotalen en de totalen excl. btw, het nummer van de bestelbon en de referentieopdracht ('BB2022.023'), het bankrekeningnummer waarop het factuurbedrag moet worden betaald en het btw-nummer van de dienstverlener.

De opdrachtnemer **moet de facturen elektronisch verzenden** in overeenstemming met artikel 14/1 van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten en artikel 2.2.1 van de Omzendbrief voor de uitbreiding van het gebruik van de elektronische factuur in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest, die op 1 september 2020 in werking is getreden.

De elektronische facturen stemmen overeen met de Europese norm in verband met elektronische facturatie EN 16931-1:2017 en CEN/TS 16931-2:2017. Wanneer de Europese Commissie een norm goedkeurt die werd bijgewerkt in overeenstemming met artikel 5 van de richtlijn 2014/55/EU, wordt de verwijzing naar de Europese norm voor elektronische facturatie EN 16931-1:2017 en CEN/TS 16931-2:2017 als een verwijzing naar de bijgewerkte norm beschouwd.

Een elektronische factuur bevat minstens de volgende essentiële elementen:

- 1° de identificatienummers van het proces en de factuur;
- 2° de facturatieperiode;
- 3° de inlichtingen betreffende de verkoper;
- 4° de inlichtingen betreffende de koper;
- 5° de inlichtingen betreffende de begunstigde van de betaling;
- 6° de inlichtingen betreffende de fiscale vertegenwoordiger van de verkoper;
- 7° de referentie van het contract;
- 8° de gedetailleerde informatie betreffende de levering;
- 9° de instructies betreffende de betaling;
- 10° de inlichtingen betreffende de aftrekken of extra kosten;
- 11° de inlichtingen betreffende de factuurposten;
- 12° de totaalbedragen van de factuur;
- 13° de verdeling volgens het btw-percentage.

De elektronische facturen moeten worden verstuurd via het Mercurius-platform:

<https://digital.belgium.be/einvoicing/>.

Modaliteiten betreffende de verzending van de factuur:

De opdrachtnemer voert zijn factuur in via zijn boekhoudkundige tool (ERP of boekhoudprogramma) die vooraf met het PEPPOL-netwerk werd verbonden (netwerk voor de uitwisseling van elektronische facturen die aan de Europese normen beantwoorden) via een toegangspunt (TP) 13. Indien de ondernemer niet over een boekhoudkundige tool beschikt, kan hij gratis gebruikmaken van het invoerportaal op de website van Mercurius.

A.2.12. Opleveringen en betalingen

A.2.12.1. *Voor de orders in regie*

In geval van een order van het type "in regie" wordt de facturatie onderworpen aan de goedkeuring van timesheets van het team dat door de opdrachtnemer aan de uitvoering van de opdracht is toegewezen. Deze timesheets zullen worden ondertekend op basis van de deliverables die in het opdrachtorder zijn vastgelegd, na formele aanvaarding en validering door de in het opdrachtorder vermelde persoon of personen.

De validering en de ondertekening van de timesheets zijn een essentiële voorwaarde opdat de opdrachtnemer zijn factuur kan opmaken en de aanbestedende overheid de diensten integraal (100%) kan betalen.

De prestaties zullen het voorwerp uitmaken van opleveringen op basis van de individuele prestatiefiches: een oplevering geldt als definitief wanneer de aanbestedende overheid/BAO de laatste maandelijkse prestatiefiche met betrekking tot de lopende opdracht heeft ontvangen en gevalideerd. Op de prestatiefiche moeten, naast de gewerkte dagen en uren, ook de taken die voor rekening van de aanbestedende overheid/BAO zijn uitgevoerd, voldoende gedetailleerd worden vermeld.

A.2.12.2. *Voor de orders tegen vaste prijs*

In het opdrachtorder zal een opleveringsprocedure worden vastgelegd, die voorrang heeft op het in het huidige bestek vermelde principe.

De facturering door de opdrachtnemer zal afhankelijk worden gesteld van deze procedure.

In het geval van prestaties tegen een vaste prijs zal de facturering gebaseerd zijn op de voorlopige en definitieve opleveringen, zoals gedefinieerd in het opdrachtorder. Indien er evenwel niet in een opleveringsprocedure is voorzien, wordt het in dit bestek vermelde principe toegepast.

Het project wordt omschreven in het 'Projectcharter'-document en uitgevoerd volgens een lijst van deliverables waaraan bedragen worden toegewezen volgens het betalingsplan.

Voorlopige oplevering:

Een gedeeltelijke voorlopige oplevering vindt plaats bij de levering van elke deliverable. De aanbestedende overheid beschikt over een termijn van ten hoogste 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van het verzoek tot oplevering, om de opdrachtnemer in kennis te stellen van haar besluit om de gedeeltelijke oplevering al dan niet te aanvaarden.

In geval van weigering van een gedeeltelijke oplevering is de opdrachtnemer verplicht de problemen onverwijld op te lossen en een nieuw verzoek tot gedeeltelijke oplevering in te dienen.

Indien voor de opdracht een specifieke borgstelling is verricht, zal 50% van de borgstelling worden vrijgegeven na aanvaarding van de laatste deliverable.

Definitieve oplevering:

De definitieve oplevering vindt plaats één (1) jaar na de voltooiing van de 'Closure'-fase van de projectlevenscyclus (bij ontstentenis van onopgeloste klachten).

De definitieve oplevering gebeurt stilzwijgend wanneer de prestatie gedurende die termijn geen aanleiding tot klachten heeft gegeven. Indien de prestatie gedurende deze termijn aanleiding gaf tot een klacht, wordt een proces-verbaal van weigering van definitieve oplevering opgemaakt.

Indien voor de opdracht een specifieke borgstelling is verricht, zal de resterende 50% van de borgstelling worden vrijgegeven na afloop van de termijn van een (1) jaar die in voormelde fase is voorzien.

Betalingsregels:

Voor de orders tegen vaste prijs gebeurt de betaling aan de hand van de volgende verdeling:

- 80% van het totale bedrag van het project na de verschillende voorlopige opleveringen (validering van de in de opdracht omschreven prestaties en/of deliverables door de aanbestedende overheid).
- 20% te factureren na definitieve oplevering (Bovendien gebeuren de betalingen in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 2, deel 11 '*Algemene betalingsvoorwaarden*' en artikel 160 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten).

A.2.13. Onderaannemingsovereenkomsten

Voor de praktische uitvoering van deze opdracht kan de opdrachtnemer onderaannemingsovereenkomsten met derden afsluiten. Deze onderaanneming is beperkt tot slechts één niveau (een onderaannemer mag de activiteit niet uitbesteden), tenzij de aanbestedende overheid hiermee instemt.

De artikelen 12 tot 15 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten gelden voor eventuele

onderaannemingsovereenkomsten die door de opdrachtnemer gesloten werden met het oog op de uitvoering van deze opdracht.

Indien de opdrachtnemer een beroep wenst te doen op een onderaannemer die niet in het offerteformulier is opgegeven of voor de uitvoering van een gedeelte van de opdracht dat niet in het offerteformulier is vermeld, dient hij hiertoe eerst de toestemming van de aanbestedende overheid te krijgen.

De aanbestedende overheid vestigt de aandacht van de opdrachtnemer op de volgende punten:

- 1- De opdrachtnemer stelt de aanbestedende overheid in kennis van de identiteit van de voorgestelde onderaannemers en van de delen van de opdracht die hij voornemens is in onderaanneming te geven:

Bovendien bezorgt de opdrachtnemer ten laatste 10 dagen vóór de levering van de prestaties van de onderaannemer en voorafgaand aan elke definitieve bestelling van de onderaanneming de volgende informatie schriftelijk: de benaming, de contactgegevens en het btw-nummer van de wettelijke vertegenwoordigers van alle onderaannemers.

Na ontvangst van deze informatie controleert de aanbestedende overheid de onderaannemers en keurt deze goed. Hij maakt tijdens de uitvoering van de opdracht anderzijds gebruik van alle onderzoeks- en controlemiddelen die hij nuttig acht om na te gaan of er geen onderaannemers werden vervangen.

De opdrachtnemer is er tevens toe gehouden om de aanbestedende overheid onverwijld in kennis te stellen van elke wijziging aangaande deze informatie, van zodra hij er kennis van heeft, alsook van de vereiste inlichtingen voor elke nieuwe onderaannemer die later bij de uitvoering van de opdracht betrokken zou worden.

- 2- Ter herinnering (zie *hierboven*, punt A.1.21): in het geval dat de opdrachtnemer in de aanbestedingsprocedure de capaciteit van bepaalde onderaannemers (derden) heeft gebruikt voor zijn selectie met betrekking tot het selectie criterium betreffende relevante beroepservaring, zoals toegestaan door art. 73 van het KB van 18 april 2017, is hij verplicht om effectief gebruik te maken van deze onderaannemers bij de uitvoering;
- 3- Alle personen handelend in de hoedanigheid van onderaannemer, in welke fase ook, moeten voldoen aan de minimumvereisten inzake technische en professionele bekwaamheid in verhouding tot hun deelneming aan de opdracht;
- 4- In ieder geval heeft de aanbestedende overheid als enige gesprekspartner de vertegenwoordiger van de opdrachtnemer, zelfs in het geval van feiten of opmerkingen over zijn onderaannemers; het is aan de vertegenwoordiger in kwestie om deze door te geven aan de verantwoordelijke van de verschillende onderaannemers;

De opdrachtnemer blijft in elk geval als enige verantwoordelijk ten opzichte van de aanbestedende overheid met betrekking tot alle technische en financiële tekortkomingen van de onderaannemers.

De onderaannemingsovereenkomst moet een bepaling bevatten volgens dewelke de onderaannemer en de opdrachtnemer zich hoofdelijk en ondeelbaar verbinden, de ene bij gebreke van de andere, ten opzichte van de aanbestedende overheid voor de goede uitvoering van de verplichtingen die uit de onderaannemingsovereenkomst voortvloeien.

Elke niet-naleving van de voormelde verplichtingen zal als een tekortkoming van de opdrachtnemer worden beschouwd.

- 5- In overeenstemming met artikel 12/2 van het KB van 14 januari 2013 moet de aanbestedende overheid nagaan of er uit hoofde van de onderaannemer(s) van de opdrachtnemer redenen zijn voor uitsluiting in de zin van artikelen 67 tot 69 van de wet van 17 juni 2016. Daartoe zendt de opdrachtnemer de aanbestedende overheid uiterlijk 15 dagen voor het begin van de uitvoering van de prestaties door de onderaannemer een uittreksel uit het strafregister van de betrokken onderaannemer.
- 6- De opdrachtnemer moet ten opzichte van zijn onderaannemers de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van de lonen van de werknemers naleven.

Opmerking:

De opdrachtnemer is verplicht om de onderstaande bepalingen na te leven en te doen naleven door elke persoon die in onderaanneming werkt in om het even welk stadium van de opdracht en tevens door elke persoon die personeel ter beschikking stelt:

- alle wettelijke, reglementaire of conventionele bepalingen zowel betreffende het arbeidsrecht, de veiligheid en de hygiëne als inzake de algemene arbeidsomstandigheden, die zowel het resultaat kunnen zijn van de wet of van paritaire akkoorden op nationaal, gewestelijk of lokaal niveau;
- alle wettelijke, reglementaire of conventionele bepalingen inzake fiscale aangelegenheden en sociale zekerheid.

De onderaannemers op wie een beroep wordt gedaan en zij die personeel ter beschikking stellen voor de uitvoering van deze opdracht, zijn onder dezelfde voorwaarden als de opdrachtnemer verplicht om de hierboven genoemde wettelijke, reglementaire of conventionele bepalingen na te leven en te doen naleven door hun eigen onderaannemers en door elke persoon die hen personeel ter beschikking stelt.

A.2.14. Garanties op het vlak van de bescherming van persoonsgegevens (AVG)

Garanties op het vlak van de bescherming van persoonsgegevens (AVG)

De opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke en nuttige maatregelen om ervoor te zorgen dat de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens (AVG) wordt nageleefd. Alle bijzonderheden hieromtrent zijn in de prijs inbegrepen.

De verplichtingen voor de opdrachtnemer omvatten het register van de verwerkingen die namens de aanbestedende overheid/BAO worden uitgevoerd, de benoeming van een beheerder van persoonsgegevens en de opstelling van een Data Processing Agreement (DPA), met inbegrip van goedkeuringen, in overeenstemming met de geldende wettelijke voorschriften.

Wanneer de opdracht wordt gegund, ondertekenen de verwerkingsverantwoordelijke (opdrachtnemer) en de eventuele verwerker vóór de aanvang van de opdracht een overeenkomst inzake gegevensverwerking (Data Processing Agreement - DPA) waarin de onderstaande voorwaarden zijn opgenomen, alsmede de identificatie van de verwerkingen, de voor elke verwerking gespecificeerde beveiligingsmaatregelen, de geïdentificeerde instructies en de procedure voor de bijwerking daarvan, de standaardgegevens, het publiek, de communicatiemiddelen tussen de partijen, de gegevensoverdrachten, de personen/entiteiten die gemachtigd zijn om de gegevens te verwerken (met inbegrip van de latere onderaanneming), enz.

Van meet af aan wordt al bepaald dat de opdrachtnemer die optreedt als "verwerker" :

- de persoonsgegevens alleen verwerkt volgens de gedocumenteerde instructies van de opdrachtgever (controleur en verwerkingsverantwoordelijke), ook wat betreft de overdracht van persoonsgegevens naar een derde land of naar een internationale organisatie (Hoofdstuk V van de AVG), tenzij het recht van de Unie of van de lidstaat waaraan de opdrachtnemer is onderworpen, dit voorschrijft; in dat geval stelt de opdrachtnemer de opdrachtgever vóór de verwerking in kennis van deze wettelijke verplichting, tenzij het betrokken recht dergelijke informatie om zwaarwegende redenen van algemeen belang verbiedt.
- Verder stelt de opdrachtnemer de opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte als hij van mening is dat bepaalde instructies een inbreuk vormt op de Europese verordening of op andere bepalingen van het recht van de Unie of het recht van de lidstaten inzake gegevensbescherming;
- ervoor zorgt dat de personen die gemachtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken, zich ertoe verbinden de vertrouwelijkheid te respecteren en onderworpen zijn aan een passende wettelijke verplichting tot vertrouwelijkheid;
- alle maatregelen betreffende de beveiliging van de verwerkingsactiviteiten neemt die vereist zijn op grond van artikel 32 van bovengenoemde Europese verordening en conform de bijkomende instructies van de verwerkingsverantwoordelijke. De beveiligingsmaatregelen moeten beschreven worden in de Data Processing Agreement (DPA). Elke bijwerking moet worden gedocumenteerd en gevalideerd tussen de partijen en overeenkomstig een tussen de partijen overeengekomen procedure;
- de aanbesteder (de verwerkingsverantwoordelijke) gedurende de hele looptijd van de opdracht bijstaat en actief adviseert om te voldoen aan de verplichtingen van de artikelen 32 tot en met 34 van bovengenoemde Europese verordening, rekening houdend met de aard van de verwerking en van de informatie waarover de opdrachtnemer beschikt;
- de voorwaarden naleeft bedoeld in de paragrafen 2 en 4 van artikel 28 van de voornoemde Europese verordening om een onderaannemer aan te werven;

- rekening houdt met de aard van de verwerking en de opdrachtgever door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bijstand verleent bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de voornoemde Europese verordening vastgestelde rechten van de betrokkene te beantwoorden;
- De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever op de hoogte van elk veiligheidsincident of vermoedelijk veiligheidsincident met betrekking tot persoonlijke gegevens die in zijn bezit zijn, zodra hij dit ontdekt. De contactpunten die geaccrediteerd zijn om deze mededelingen te ontvangen, worden gespecificeerd in Data Processing Agreement (DPA). ;
- De noodzaak om een DPIA op te stellen (artikel 35 van de AVG) zal worden bepaald op basis van de vraag welke verwerkingen een onevenredige inmenging inhouden en of zij zijn opgenomen in de lijst van de gegevensbeschermingsautoriteit (DPA-GBA) met verwerkingen waarvoor een DPIA vereist is. De voorafgaande kennisgeving (artikel 36 van de AVG) zal worden gedaan in het kader van de resultaten van de DPIA door de verwerkingsverantwoordelijke met de hulp van de verwerker (indien nodig).

Volgens de jurisprudentie, met inbegrip van het arrest van het HJEU (Hof van Justitie van de Europese Unie) in de zaak Schrems II en de richtsnoeren van het EPBD (Europees Comité voor gegevensbescherming) ter zake, zal een TIA (Transfer Impact Assessment) moeten worden opgesteld voor elke verwerking die internationale overdrachten omvat. Als verwerker zal deze laatste de verwerkingsverantwoordelijke bijstaan.

In het kader van door de verwerker opgelegde hulpmiddelen wordt verwacht dat de verwerker ook zijn nalevingsverplichtingen op dit gebied is nagekomen en dit kan aantonen. De verwerkingsverantwoordelijke kan hem verzoeken een kopie van de documentatie te verstrekken.

- naar keuze van de aanbesteder te preciseren in de DPA, alle persoonsgegevens verwijderd of aan de opdrachtgever terugbezorgt na voltooiing van de diensten in verband met de verwerking ervan, en bestaande kopieën in om het even welke vorm vernietigt (conform de goede praktijken inzake vernietiging) tenzij het recht van de Unie of van de lidstaat het bewaren van de persoonsgegevens voorschrijft; In dat geval stelt hij de opdrachtgever hiervan in kennis en verbindt hij zich ertoe de vernietiging onmiddellijk uit te voeren na afloop van de wettelijke bewaringstermijn; en
- de opdrachtgever zonder bijkomende kosten alle informatie ter beschikking stelt die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen van de voorgenoemde Europese verordening worden nageleefd en om audits, met inbegrip van inspecties, door de opdrachtgever of een andere door hem gemachtigde controleur te laten uitvoeren en om aan dergelijke audits mee te werken.

VOLUME B FUNCTIONELE EN TECHNISCHE BEPALINGEN

AFDELING B.0 GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR ALLE PERCELEN

De onderstaande bepalingen zijn van toepassing op alle percelen, tenzij bij het perceel in kwestie anders is vermeld. In het kader van een perceel kunnen deze bepalingen zo nodig worden gewijzigd of aangevuld met specifieke vereisten.

B.0.1. SPOC

Om de communicatie tussen de opdrachtnemers, de aanbestedende overheid of de contactpersonen van de BAO te vergemakkelijken, moet de inschrijver in zijn offerte een uniek contactpunt vermelden. De inschrijver van elk perceel moet een verantwoordelijke aanstellen. De verantwoordelijke persoon, het SPoC (Single Point of Contact), speelt de rol van Service Delivery Manager (in het ITIL-kader) ten opzichte van de BAO.

Verder moet de inschrijver in zijn offerte een gedetailleerde beschrijving geven van de activiteiten en verantwoordelijkheden die dit SPoC voor zijn rekening zal nemen. In het kader van een opdracht moet het SPoC worden beschouwd als de persoon die de leiding heeft over en verantwoordelijk is voor de dagelijkse uitvoering van de opdracht onder de in dit bestek omschreven voorwaarden.

Het SPoC moet er met name voor zorgen dat hiërarchische en functionele escalaties duidelijk gedefinieerd zijn en gecontroleerd worden. Het SPoC moet te allen tijde tijdens de kantooruren bereikbaar zijn (tenzij anders vermeld in de documenten in verband met de navolgende opdracht). De inschrijver moet aangeven hoe de back-up zal worden verzekerd tijdens de afwezigheid van het SPoC (verlof, ziekte, vertrek, enz.).

B.0.2. Projectbeheerproces

De algemene regel is dat het projectbeheerproces (PMO) van de aanbestedende overheid moet worden toegepast.

Er zijn meerdere mogelijkheden:

- om de opdracht wordt verzocht door de aanbestedende overheid (CIBG);
- om de opdracht wordt verzocht door een begunstigde aanbestedende overheid (BAO).

Om het opdrachtorder wordt verzocht door de aanbestedende overheid:

Het proces voor het beheer *van de projectportefeuille (CIBG)* moet worden gevolgd (zie onderstaande uitleg).

Om het opdrachtorder wordt verzocht door een BAO:

Het PMO-beheerproces van de BAO moet gevolgd worden.

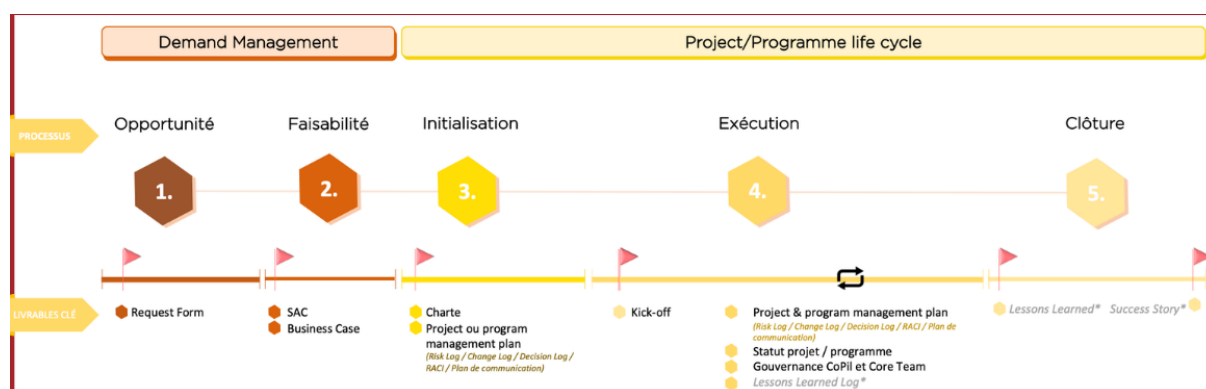
Indien de BAO niet over een eigen beheerproces beschikt, zal de opdrachtnemer dezelfde procedure volgen als die van de aanbestedende overheid.

Ofwel is de opdrachtnemer:

- verantwoordelijk voor de globale opdracht: in dat geval moet hij alle documentatie verstrekken die in het kader van het PMO-beheerproces verwacht wordt.
- niet verantwoordelijk voor de globale opdracht: in dat geval moet hij alle informatie ter beschikking stellen die in het kader van de opmaak van rapporten wordt gevraagd (bijvoorbeeld situatierapporten, enz.).

B.0.2.1. *Het projectbeheerproces (PMO CIBG)*

Het PMO-proces van de aanbestedende overheid ziet er als volgt uit:



Bij elk opdrachtorder worden de perimeter van de activiteiten en de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemers gespecificeerd.

B.0.2.2. *Projectbeheer en deliverables*

Het projectbeheer bij het CIBG is adaptief beheer, d.w.z. dat het zich aanpast aan de aard en de omvang van de projecten.

Het EPMO-team van het CIBG werkt de processen voortdurend bij. De projectleider zal bijgevolg op de hoogte moeten blijven van de ontwikkelingen en de voorgestelde verbeteringen moeten volgen.

De verwachte deliverables zijn van uiteenlopende aard, afhankelijk van de fase waarin het project zich bevindt.

Afhankelijk van het project en de BAO kan om andere deliverables worden gevraagd.

Minimaal zal voor het volgende gezorgd moeten worden:

- Bij de start van het project:
 - Een Project Plan
 - Een project-/programmacharter
- Bij de oplevering van het project:
 - Een maandelijks Status Report
 - Een aangepast projectplan met change Log, risk Log, ...
 - De samenkomst van de Stuurcomités (CoPil)
 - De samenkomst van de Core Teams
- Bij de afsluiting van het project:
 - Lessons Learned
 - Success Story

In de Agile-modus, waarbij het proces iteratief en incrementeel is, worden de verwachte deliverables bij elke iteratie begrepen, indien van toepassing, maar moeten de Work Packages worden gedefinieerd en benoemd in het Charter. Een Product Backlog (productboekje) en user stories moeten up-to-date worden gehouden.

De BAO zal een volledig nieuw project opstarten na goedkeuring van een aanvraag door zijn bestuursorgaan (PMO).

B.0.3. Documentatie ten laste van de opdrachtnemer

De **documentatie** moet de beschrijving van de processen, de activiteiten, de instructiefiches, de specificaties van de rapporten, de rollen en de verantwoordelijkheden omvatten. Alle documentatie moet beschikbaar zijn in elektronische vorm in een voor de AO of BAO bruikbaar formaat (met name een door de ICT-afdeling van de AO of BAO courant gebruikte technologie). De informatie kan ook beschikbaar zijn of worden geïntegreerd in het dashboard, zonder dat dit belet dat de gegevens elektronisch op verzoek toegankelijk zijn.

1. De **technische documentatie** moet de exploitanten van de systemen in staat stellen de systemen te controleren, te beheren en te ondersteunen om de continuïteit van de dienstverlening zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als bij de afloop ervan te waarborgen.

De technische documentatie bestaat uit een technische handleiding en een uitgebreide systeemdokumentatie. De technische handleiding moet zelfs technisch personeel dat niet vertrouwd is met het gedocumenteerde systeem in staat stellen het te gebruiken voor onderhoud, beheer, ondersteuning en afstelling. In de technische handleiding worden de installatie- en beheerprocedures op een uitvoerige, gedetailleerde en gebruikersvriendelijke manier beschreven en worden voorbeelden gegeven van de manier waarop in de praktijk te werk moet worden gegaan.

2. De **gebruikersdocumentatie** moet de eindgebruikers, de beheerders van vergaderingen, de systeembeheerders en de operator in staat stellen het systeem in al zijn functionaliteiten doeltreffend te gebruiken en te doen werken. De gebruikershandleiding moet een online hulpmiddel zijn en moet tevens dienen als naslagwerk en bruikbaar zijn voor de opleiding van eindgebruikers. De gebruikershandleiding is geschreven in een taal die begrijpelijk en leesbaar is voor niet-technische mensen.

3. De **projectdocumentatie** moet een volledige en gedetailleerde weergave zijn van de uitvoering van het project in al zijn aspecten, alsmede van het eindresultaat. De projectdocumentatie zal worden aangevuld en bijgewerkt zowel tijdens de ontwikkeling van de diensten als tijdens de uitvoering van de diensten in het kader van deze opdracht. Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen de projectdocumentatie (over het verloop van het project) en de productdocumentatie (technische en gebruikersdocumentatie over het resultaat [product] van het project). Dit onderscheid moet ook tot uiting komen in de voorgestelde informatiearchitectuur. De documentatie van het project omvat de documenten in verband met de planning van het project, de voortgang ervan, de tussentijdse rapporten, de kwaliteitscontrole rapporten, de testrapporten en de verslagen van werkvergaderingen.

4. De **centrale configuratiedatabase (CMDB)** moet alle eigenschappen van de ingezette hardware en software bevatten. Deze CMDB is ook ontworpen als een unieke gegevensbron en moet daarom bruikbaar zijn voor andere toepassingen (bv. SAP). De AO of de BAO zal toegang verlenen tot de CMDB.

De opdrachtnemer moet alle documentatie up-to-date houden, zowel tijdens de ontwikkeling als in geval van correcties, wijzigingen of aanpassingen ten gevolge van onderhoud of andere systeemgerelateerde taken. Het niet nakomen van deze verplichting zal als een tekortkoming worden beschouwd. Documentatie maakt integraal deel uit van de te verlenen diensten. De levering van een dienst, project, systeem, instrument, enz. wordt alleen aanvaard als de volledige en bijgewerkte documentatie beschikbaar is.

Taal van de documentatie

- De gebruikersdocumentatie is beschikbaar in het Nederlands en het Frans.
- De technische documentatie is bij voorkeur in het Nederlands en het Frans, anders in het Engels.
- De documentatie van het project kan in het Nederlands of het Frans opgesteld zijn.
- De documentatie in verband met de verslagen moet beschikbaar zijn in het Nederlands, Frans of Engels, met instemming van de AO of de BAO.
- De documentatie moet in ongecomprimeerde vorm beschikbaar worden gesteld en veilig kunnen worden geraadpleegd op de informatie-infrastructuur van de AO of de BAO.

Beheer van de documentatie

De opdrachtnemer garandeert niet alleen de kwaliteit van de documentatie, maar ook het beheer van deze documentatie evenals van alle andere relevante informatie op de IT-infrastructuur. In overeenstemming met een IT-architectuur en beheerbeginselen (beleid en normen).

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige levenscyclus van de informatieobjecten die onder zijn verantwoordelijkheid vallen (reikwijdte van de diensten). Deze verantwoordelijkheid omvat (maar is niet beperkt tot):

- de bestemming/verspreiding van de informatie;
- de bewaartermijnen (zowel wettelijke als in functie van de behoeften van de operatie);
- de classificatie (zowel in een structuur als met relevante metadata);
- de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid;
- het hergebruik en de bijwerking van de informatie waar nodig (kwaliteit);
- de overeenstemming met de AVG en de reglementering inzake de eerbiediging van persoonsgegevens;
- het versiebeheer;
- enz.

De opdrachtnemer moet aan het begin van het project (kick-off) aangeven welke middelen hij zal gebruiken om een optimaal informatiebeheer te waarborgen.

B.0.4. Resultaatgerichtheid

Voor alle percelen moeten de nodige rapporten worden opgesteld, moeten bepaalde kernprestatie-indicatoren (KPI's) worden opgevolgd/nageleefd en moeten overeenkomsten inzake dienstverleningsniveau (SLA – Service Level Agreement) worden gerespecteerd.

Tenzij anders vermeld in het perceel, zijn de hieronder beschreven rapporten, KPI's en SLA's standaard van toepassing.

Dit hoofdstuk is alleen van toepassing in het geval van een order tegen vaste prijs (zie hoofdstuk A.2.8.8 van deel A).

Voor de werking en de definitie van SLA's dient te worden verwezen naar de punten A.2.8.4 en A.2.8.5 van volume A van dit bestek.

B.0.4.1. Opdrachten

De opdrachtnemer moeten de volgende taken uitvoeren:

Adviseren

De opdrachtnemer moet zijn deskundigheid aanwenden om de AO en/of de BAO te adviseren. Daarnaast is hij tevens verantwoordelijk voor de levering van de overeengekomen deliverables.

Toezicht houden op een volledig project

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie, de uitvoering, de opvolging en de rapporten over de status en de afsluiting van het project zoals beschreven in het projectbeheerproces (PMO CIBG) voor alle percelen (zie punt B.0.2.1).

Coördineren van een deel van de opdracht ("Work Package")

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie, de uitvoering, de opvolging en de rapporten over de status evenals de afsluiting van al het werk zoals beschreven in het projectbeheerproces (PMO CIBG) voor alle percelen (zie punt B.0.2.1).

Deelnemen aan een project

De opdrachtnemer moet de instructies van de toegewezen projectleider opvolgen en is verantwoordelijk voor het verstrekken van de nodige rapporten en de afgesproken deliverables.

Andere taken zullen specifiek worden vermeld in de beschrijving van het opdrachtorder.

De gevraagde bestemmingen zullen worden beschreven in het opdrachtorder (OO) die ook andere mogelijke bestemmingen zal omvatten.

De opdrachtnemer moet zorgen voor de organisatie, het beheer en de uitvoering van projecten in de verschillende domeinen, met bijzondere aandacht voor de volgende aspecten:

- de oplevering van resultaten (tastbare of ontastbare deliverable) binnen het gegeven tijdsbestek;
- de coördinatie van de levering van producten en diensten overeenkomstig de verwachtingen van de aanbestedende overheid of de BAO;
- de koppeling tussen alle processen om de samenwerking te optimaliseren en het tevreden stellen van alle belanghebbenden;
- het rigoureuze en efficiënte beheer van de middelen om de te creëren waarde te maximaliseren;
- het conforme kwaliteitsniveau van het project en de deliverables ervan.

B.0.4.2. *Rapporten*

Rapportage voor de opdrachtorders tegen vaste prijs.

Een **rapport** zal het voorwerp uitmaken van een iteratieve herziening en zal minimaal de door het PMO gevraagde verslagen bevatten, zoals beschreven in het projectbeheerproces (PMO CIBG) voor alle percelen (zie punt B.0.2.1).

Rapportage voor de opdrachtorders in regie.

De timesheets moeten worden opgesteld op basis van de volgende structuur en het volgende gestandaardiseerde formaat (csv, xlsx) of volgens de richtlijnen van het opdrachtorder (in het algemeen de aan de activiteit bestede uren en per dag met een globaal totaal van de uren over 1 maand). Op de prestatiefiche moeten, naast de gewerkte dagen en uren, ook de taken die voor rekening van de aanbestedende overheid/BAO zijn uitgevoerd, voldoende gedetailleerd worden vermeld (zie punt A.2.12.).

B.0.4.4. SLA (Herhaling van punt A.2.8.4)

De kwaliteit van de dienstverlening is van essentieel belang. Bijzondere aandacht zal worden besteed aan de voortdurende controle op de werkelijk geleverde kwaliteit.

De evaluatie daarvan wordt uitgevoerd vanuit drie verschillende invalshoeken: de verlening van de dienst, de kwaliteit van de dienst en de overeenstemming van de dienst met de eisen van het bestek.

De drie betrokken invalshoeken worden omgezet in een SLA en continu gemeten en telkens op de eerste dag van de maand worden ze berekend voor een referentieperiode van de maand voordien.

Behalve in geval van overmacht moet een dienst tijdens de referentieperiode altijd worden verleend overeenkomstig de bepalingen van het bestek. Elke niet-conforme dienstverlening die volgens de onderstaande procedure wordt vastgesteld, wordt bestraft met een dagboete die wordt berekend naar gelang van het aantal dagen dat de non-conformiteit van een dienst is vastgesteld.

Het is aan elke aanbestedende overheid om op een transparante, objectieve en evenredige manier gebruik te maken van de hieronder vermelde SLA's, naar gelang van het soort project of opdracht dat moet worden uitgevoerd. De aanbestedende overheid kan kiezen of zij alle hier vermelde SLA's toepast, of slechts enkele ervan.

Indicatoren (KPI)

De opdrachtnemer moet de volgende indicatormaatregelen voor de AO en/of de BAO in een evolutief perspectief handhaven.

Deze indicatoren zijn de basisindicatoren voor alle opdrachten tegen vaste prijs. De dienstverlener kan andere indicatoren voorstellen om aan te tonen dat hij zijn verantwoordelijkheidsperimeter doeltreffend en efficiënt beheert.

Elke BAO kan in haar aanvraag meer of minder strenge eisen stellen, die zij in het opdrachtorder zal beschrijven. De definitie en het niveau van de indicatoren zullen bij elk inspectiebezoek worden bepaald en kunnen tijdens follow-upvergaderingen worden bijgewerkt.

De opdrachtnemer zal worden beoordeeld op basis van de **volgende indicatoren (KPI)** (zie volume A afdeling A.2.8.4.)

P-SLA	KPI	Berekening
--------------	------------	-------------------

	Termijn-KPI	
P01	Verschil in termijn: geeft aan of het project voor- of achterloopt op de aanvankelijk vastgestelde tijd.	<i>Gebaseerd op de 'baseline'-planning van het project en de huidige stand van zaken met betrekking tot de planning van het project</i>
P02	Hoeveel geplande deliverables (Use cases) werden er geleverd.	<i>Gebaseerd op de 'baseline'-planning van het project en de huidige stand van zaken met betrekking tot de planning van het project</i>
	Kostprijs-KPI	
P03	Verschil in kostprijs: meet of de werkelijke kostprijs van het project verschilt van de oorspronkelijk vooropgestelde kostprijs.	<i>Gebaseerd op het 'baseline'-budget van het project en de huidige stand van zaken met betrekking tot het budget van het project</i>
	Doeltreffendheids-KPI Projectbeheer	
P04	Percentage gerealiseerde deliverables ten opzichte van het projectcharter: een overzicht krijgen van de projectprestaties.	<i>Op basis van geplande en voltooide deliverables.</i>
Q-SLA	Kwaliteit	
Q01	Tevredenheid van de klant: beoordeling van het werk dat is uitgevoerd (in teamverband) in het kader van het project	<i>Op basis van een tevredenheidsenquête bij de klanten.</i>
C-SLA	Conformiteit	
C01	Onvolledige documentatie/rapportage.	<i>Niet-bezorging van documentatie of rapportage waarom tijdens de startvergadering (kick-off) was verzocht en die in het projectcharter was opgenomen.</i>
C02	Opvolging van de richtlijnen van de Opdracht.	<i>Het al dan niet naleven van de richtlijnen, eisen en bepalingen van de Opdracht.</i>

Sancties:

P-SLA	Vereist minimumniveau	Sanctie
	Termijn-KPI	
P01	Verschil in termijn: geeft aan of het project voor- of achterloopt op de aanvankelijk vastgestelde tijd. Indien de vertraging meer dan 15% van de baseline bedraagt of na onderlinge overeenstemming (door het Stuurcomité).	<i>€100/dag vertraging</i>
	Kostprijs-KPI	
P02	Verschil in kostprijs: meet of de werkelijke kostprijs van het project verschilt van de oorspronkelijk vooropgestelde kostprijs.	<i>De indicator zal wel worden opgevolgd, maar niet worden bestraft in het kader van een opdracht tegen vaste prijs</i>
P03	Huidige kostprijs: geeft het budget aan dat aan het project werd besteed.	<i>De indicator zal wel worden opgevolgd, maar niet worden bestraft in het kader van een opdracht tegen vaste prijs</i>
	Doeltreffendheids-KPI	
P04	Percentage gerealiseerde deliverables ten opzichte van het projectcharter: een overzicht krijgen van de projectprestaties.	<i>€ 100 euro/dag/niet-gerealiseerde deliverable volgens het projectcharter</i>
Q-SLA	Kwaliteit	
Q01	Tevredenheid van de klant: beoordeling van het werk dat is uitgevoerd (in teamverband) in het kader van het project aan de hand van een enquête. Indien het resultaat van de enquête minder dan 80% (tevredenheid) bedraagt, zal een sanctie worden toegepast. Indien deze SLA wordt gebruikt, moet de enquête in samenwerking met de opdrachtnemer worden geobjectiveerd voordat met de opdracht wordt begonnen.	<i>(Eenmalig) forfait van € 500</i>
C-SLA	Conformiteit	

C01	Onvolledige documentatie/rapportage Niet-bezorging van gevraagde documentatie of rapportage.	<i>€50/dag vertraging in de bezorging ten opzichte van de in de opdracht vermelde datum</i>
C02	Opvolging van de richtlijnen van de Opdracht	<i>€300 per non-conformiteitsincident</i>

B.0.5. Helpdesk

De opdrachtnemer garandeert de naleving van de SLA's die voor elk perceel zijn opgelegd voor de volledige duur van de opdracht en tijdens de uitvoering van de opdrachten. Hieronder volgt een beschrijving van de categorieën van uren en tijdstippen waarop bijstand vereist kan zijn voor de goede uitvoering van de diensten. Het staat de inschrijvers vrij langere dan de hieronder vermelde werkuren en openingstijden voor te stellen.

Kantooruren: maandag tot vrijdag, met inbegrip van feestdagen, van 7.00 tot 19.00 uur. Binnen deze tijdspanne kunnen zij maximaal 8 uur werken.

Buiten de werkuren:

1. Van maandag tot vrijdag, van 19.00 tot 07.00 uur.
2. Zaterdag: hele dag
3. Zon- en feestdagen: hele dag
4. 24-uurs service: 365 dagen per jaar;

Tijdens de normale werkuren worden de tarieven van de prijslijst gehanteerd.

Buiten de kantooruren worden de tarieven van de prijslijst verhoogd met 150% voor de punten 1 en 2 en met 200% voor punt 3.

De activiteiten buiten de openingsuren zullen worden beperkt en kunnen alleen worden uitgevoerd met schriftelijke toestemming van de AO of de BAO. De activiteiten die zonder toestemming van de AO of de BAO buiten de werkuren worden verricht, worden niet betaald.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de naleving van de sociale wetgeving ten aanzien van zijn werknemers.

B.0.6. Governanceregels van de aanbestedende overheid (CIBG)

De opdrachtnemer moet maandelijks een verslag indienen over alle taakopdrachten, met inbegrip van de taakopdrachten en de bedragen van alle opdrachten die door de AP en door alle BAP's zijn geplaatst.

Het bestandssjabloon zal aan het begin van de uitvoering worden overhandigd en moet beschikbaar worden gesteld in een digitaal CSV- of XLSX-formaat.

De bestuursprocedure wordt beschreven in deel A (zie punt A.2.6.). "Toezicht op de raamovereenkomst").

Indien een opdracht niet door de aanbestedende overheid wordt gevalideerd, zal dit worden beschouwd als een non-conformiteit voor de opdrachtnemer, waarvoor een sanctie zal worden opgelegd. Zie ook volume A (zie punt A.2.8.5 Gebrekkige uitvoering en rechtsmiddelen van de aanbesteder).

B.0.7. Diverse bepalingen (veiligheid, inclusiviteit, duurzaamheid, enz.)

Tijdens de uitvoering van de opdracht moeten de in deel A vermelde contractuele bepalingen in acht worden genomen. De aanbestedende overheid wenst de aandacht te vestigen op de volgende punten:

- De **uitvoering van de opdracht en het OO**, zie de bepalingen in Volume A, punt A.2.8.
- De **regels inzake onderaanneming**, zie de bepalingen in Volume A, punt A.2.13.
- De **regels in het kader van de vertrouwelijkheid en de GDPR**, zie de bepalingen in Volume A, punt A.2.14.

Het niet naleven van deze clausules zal beschouwd worden als een non-conformiteit voor de opdrachtnemer, waarvoor een sanctie zal worden opgelegd. Zie ook volume A (zie punt A.2.8.5 Gebrekkige uitvoering en rechtsmiddelen van de aanbesteder).

B.0.8. Trainer en opleidingen

De opdrachtnemer kan worden verzocht een opleiding te geven of deel te nemen aan de uitwisseling van deskundigheid in de beschreven domeinen (verwachte resultaten) of op het gebied van de beschreven normen, standaarden en hulpmiddelen.

Elke opdrachtnemer moet trainers leveren met didactische vaardigheden en, indien relevant, technologische competenties in het domein van het respectieve perceel. Al naargelang het geval kan de inschrijver voor de organisatie van de opleidingen gebruikmaken van de logistiek van de aanbestedende overheid of van de begunstigde aanbestedende overheid.

De opleidingen zijn verschillend van aard en omvatten bijvoorbeeld (niet-limitatieve lijst die voor elke opdracht moet worden gespecificeerd):

- Face-to-face of online opleidingssessies tussen ondernemingen;
- (Al dan niet specifiek ontwikkelde) face-to-face of online opleidingssessies binnen eenzelfde onderneming;
- ...

AFDELING B.1 BEHEER

B.1.1. Perceel G1: Projectbeheer

B.1.1.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat het beheer en de ondersteuning van projectportefeuilles.

Het perceel heeft tot doel om:

- Op objectieve wijze de coördinatie te garanderen;
- Zowel voor consistentie als eenvoud in de prestaties te zorgen;
- Een zo homogeen mogelijke beheermethode te garanderen.

Hierin zijn begrepen:

- De ondersteuning en opvolging van de projectportefeuille, projecten, programma's en de realisatie ervan;
- Het omkaderen en coördineren van de verschillende interne en externe belanghebbenden, al dan niet gebonden aan de huidige opdracht om kwalitatief hoogstaande projectdiensten te leveren aan de AO en de BAO's alsook aan hun gebruikers;
- De ontwikkeling en het onderhoud van de architectuur;
- De ondersteuning van de verandering;
- De voortdurende verbetering van de projectgerelateerde processen.

B.1.1.2. Normen, standaarden en technologieën

Het CIBG heeft een 'adaptief' projectbeheersysteem opgezet. Afhankelijk van de aard en de omvang van het project, kan de uitvoering "Waterfall" of "Agile" zijn.

De gebruikte hulpmiddelen zijn dan een methodologie gebaseerd op Prince2 of Scrum.

Het gebruik van COBIT en CMMI is een toegevoegde waarde. Deze worden binnen het CIBG gebruikt.

B.1.1.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

Om de opdrachten kan ook worden verzocht op basis van orders in regie.

Daarnaast worden van de opdrachtnemer/dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

(Ondersteuning van het) Beheer van de verzoeken

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van de verzoeken van de aanbestedende overheden. In deze hoedanigheid is hij verantwoordelijk voor:

- Het analyseren van niet-standaard verzoeken om te beslissen over:

- Het uitvoeren van een grondigere eliciteringsactie van de behoefte
 - Het vragen van de dienstverleners die betroffen zijn door de perimeter van het verzoek om een impactanalyse met het oog op hun bijdrage aan deze analyse
- Het overlopen van de impactanalyses met de belanghebbenden en de architectuur
- Het houden van een 'Project Board' die zal beslissen of een project al dan niet van start gaat
- De lancering van een project bij de betrokken partijen
- Het bijhouden van een register van alle verzoeken, met vermelding van het doel van het verzoek, de status ervan, de ondernomen acties en genomen besluiten, het verzoek om een impactanalyse en het besluit om al dan niet over te gaan tot de lancering.

B.1.1.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.1.1.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.1.2. Perceel G2: Governance services

B.1.2.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat het servicebeheer de ondersteuning van de dienstencatalogus.

Het perceel heeft tot doel om:

- Op objectieve wijze de coördinatie te garanderen;
- Zowel voor consistentie als eenvoud in de prestaties te zorgen;
- Een zo homogeen mogelijke beheermethode te garanderen.

Hierin zijn begrepen:

- De ondersteuning en opvolging van de dienstenportefeuille en de uitvoering ervan;
- Het omkaderen en coördineren van de verschillende interne en externe medewerkers, al dan niet gebonden aan de huidige opdracht om kwalitatief hoogstaande diensten te leveren aan de AO, de BAO's en hun gebruikers;
- Het beheer van de dienstencatalogus voor rekening van de AO en de BAO's;
- De voortdurende verbetering van de producten en processen van de AO en de BAO's.

B.1.2.2. Normen, standaarden en technologieën

De na te leven normen en standaarden zijn de volgende:

- ITIL v3;
- ITIL v4;
- ITSM;
- SIAM.

B.1.2.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

Om de opdrachten kan ook worden verzocht op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd:

Als ondersteuning van de bedrijfsstrategie moet het beheer van de IT-diensten zijn operationele ontplooiing doeltreffend concretiseren en zich aanpassen aan de eisen van de vakgebieden. Het beheer ervan is erop gericht het IT-systeem voor te stellen als een geheel van organisatorische mogelijkheden om aan klanten toegevoegde waarde te leveren in de vorm van diensten. Deze waarde is samengesteld uit vier elementen:

- De processen;

- De personen (IT-specialisten of klanten);
- De (technische) producten;
- De partners (leveranciers).

De uitvoering van gespecialiseerde projecten op het vlak van het beheer van IT-diensten omvat onder meer de volgende concepten:

- I. ITSM;
- II. CMDB;
- III. SIAM;

I. ITSM (Information Technology Service Management).

Het doel van ITSM is de organisatie in staat te stellen haar doelstellingen te bereiken door een beter inzicht te krijgen in de bestaande IT-omgeving, de dienstverlening te verbeteren, taken te automatiseren, een catalogus van toepassingen en diensten aan te bieden, eventueel in zelfbedieningsvorm, en de kosten te verlagen. ITSM, dat IT op één lijn wil brengen met de vakgebieden, draagt bij tot het verbeteren van processen, de productiviteit en de innovatie, en voldoet zo aan de doelstellingen van de digitale transformatie.

ITSM is gebaseerd op de volgende normen, standaarden of beste praktijken:

- ITIL - Information Technology Infrastructure Library
- De internationale norm ISO 20000 die de vereisten voor ITSM beschrijft
- COBIT, dat meer gericht is op de governance van informatiesystemen en beheerpraktijken;
- MOF (Microsoft Operations Framework), een reeks richtlijnen voor het Microsoft-ecosysteem;
- Six Sigma, dat gebaseerd is op het verzamelen en diepgaand analyseren van gegevens om de doelstellingen te verhogen;
- TOGAF om de implementatie van technologieën te organiseren en te beheren.

Bij de integratie en het beheer van diensten moeten de volgende uitdagingen worden aangepakt en overwonnen:

- Meten en begrijpen van end-to-end diensten
- Afstemming van het toepassingsgebied en de specificaties op de leverancierscontracten
- Beheer van de relaties en de samenwerking met en tussen de leveranciers
- Bepalen van de standaardisering en de modularisering
- Automatiseren, vereenvoudigen, versnellen;
- Meer wendbaarheid en innovatie;
- Prestaties en optimalisatie.

Wij verwachten dat de opdrachtnemer/dienstverlener de AO en de BAO's helpt bij het implementeren van een op ITIL en/of ITSM gebaseerde organisatie, het optimaliseren van deze ITSM- en ITIL-organisatie en het actualiseren van de CMDB.

II. CMDB (Configuration Management Database)

ITSM vereist één enkele plaats voor alle informatie over hardware, software, gebruikers, processen, enz. om consistentie in de hele organisatie te waarborgen. Dit is de rol van de Configuration Management Database (CMDB). Zo kan de ITSM-software de configuraties van al deze elementen (statussen, updates, onderlinge afhankelijkheden, enz.), wijzigingen, incidenten en gebruikersverzoeken beheren.

De uitrol van ITSM biedt de gelegenheid om de bedrijfsprocessen te beschrijven en/of te herzien, de stromen te bepalen die bij elk geïntegreerd proces betrokken zijn, te weten welke hardware, software of gebruikers betrokken zijn bij de uitvoering van de taken waaruit het bestaat, enz. Het doel is na te gaan wat goed functioneert en bij incidenten snel op te sporen wat fout gaat.

De CMDB beheert niet de IT-infrastructuur (hardware, software, middelenbevoorrading, enz.) die het voorrecht blijft van operationele beheerinstrumenten. Het maakt het echter mogelijk de door de gebruikers verwachte dienstverleningsniveaus (SLA's) te bepalen (responstijd, beschikbaarheid, kriticiet van de gegevens, enz.) en deze informatie door te geven aan het operationele beheer. De CMDB stelt u in staat de organisatie tussen hen te begrijpen en hun configuratie te wijzigen.

De CMDB is een fundamenteel onderdeel van een ITIL-architectuur. Een database voor configuratiebeheer bevat informatie over de belangrijkste onderdelen van het informatiesysteem (configuratie-items of CI's) en bijzonderheden over de belangrijke relaties tussen die onderdelen. Een CI is een instantie van een entiteit met wijzigbare attributen. Configuratiebeheer als proces houdt zich bezig met de wijze waarop gegevens worden bijgewerkt. De CMDB zorgt voor het beheer van de geschiedenissen en een zekere coherentie bij het beheer van het informatiesysteem.

We verwachten van de opdrachtnemer dat hij de AO en de BAO's helpt bij de implementatie en het onderhoud van een CMDB.

III. SIAM (Service Integration and Management)

Service-integratie en -beheer (SIAM) maakt het mogelijk meerdere dienstverleners (zowel vakgebiedsdiensten als IT-diensten) te beheren en te integreren om één organisatiegerichte IT-organisatie te creëren.

Het doel ervan is om de onderling afhankelijke diensten van verschillende interne en externe dienstenleveranciers op een transparante manier te integreren in end-to-end diensten om tegemoet te komen aan de noden van de organisatie.

SIAM presenteert sleutelconcepten voor een effectief dienstenbeheer:

- Return on Value (ROV): aangezien SIAM zowel tastbare als ontastbare voordelen biedt, wordt ROV een sleutelelement om de door SIAM geboden voordelen te meten.
- Total Cost of Consumption (TCC): aangezien SIAM een afnemer van diensten is, is de Total Cost of Ownership (TCO) tot op zekere hoogte irrelevant, aangezien de kosten die een organisatie

maakt om een dienst van een dienstverlener te gebruiken, niet kunnen worden gemeten aan de hand van de TCO. Op dit punt is de TTC nuttig, omdat het de kosten weergeeft die de organisatie maakt gedurende de levensduur van een dienst die door een dienstverlener wordt verleend.

- SIAM Knowledge Management System (SIAMKMS) : Het SIAMKMS-systeem bestaat uit een aantal beheer- en informatiesystemen.

Wij verwachten dat de opdrachtnemer de AO en de BAO's helpt bij het implementeren van een op de SIAM-benadering gebaseerde organisatie en het optimaliseren van deze organisatie.

De realisatie van gespecialiseerde projecten op het vlak van service management omvat, maar is niet beperkt tot:

- Invoering van een dienstencatalogus;
- Inventarisering van de IT-componenten om een CMDB op te zetten;
- Implementatie van een computerbeheerssoftware voor:
 - Incidentbeheer (tickets): registratie en verwerking van elke klacht en elk verzoek
 - Configuratiebeheer: registratie en up-to-date houden van de configuratiegegevens;
 - Veranderingsbeheer: beheer van de werkstromen en veranderingen in de organisatie;
 - Probleembeheer: het opsporen van de oorzaak van steeds terugkerende problemen;
 - Operationeel beheer: een overzicht bewaren van de taken die uitgevoerd moeten worden;
 - Rapporten & KPI's: klanttevredenheid en prestaties op elkaar afstemmen;
 - SLA's & Service Levels: registreren van de met de leveranciers gemaakte afspraken;
 - HR-beheer: beheren van de beschikbaarheid en de werklast van de werknemers;
 - Verwerking van verzoeken: beheren van de verzoeken van de klanten;
 - Kennisdatabank: ter beschikking stellen van een evolutieve kennisdatabank;
 - Dienstencatalogus: inventariseren van de diensten in een gemakkelijk bij te werken catalogus
- Implementatie van de ITIL- en bedrijfsprocessen in Agile-modus;
- Ontwerpen en beheren van de uitvoering van IT- of technische projecten rond ITSM-onderwerpen.

B.1.2.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.1.2.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.1.3. Perceel G3: Ondersteuning van de strategie

B.1.3.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de ondersteuning van de strategie in alle activiteitsdomeinen van de AO, de BAO's en hun klanten.

En heeft tot doel om:

- Methodologische ondersteuning te verstrekken in de verschillende strategische vakgebieden;
- Bijstand te verlenen bij de concrete uitvoering van de strategie-elementen.

Hierin zijn begrepen:

- De vaststelling en uitvoering van een digitale strategie in het Gewest (meerjarig en multi-institutioneel masterplan);
- Regionale business case;
- De bepaling en uitvoering van een bedrijfsstrategie;
- De ontwikkeling van de bedrijfsarchitectuur en architectuurdomeinen;
- De aansturing en het beheer van strategische portefeuilles (kansen en programma's).

B.1.3.2. Normen, standaarden en technologieën

- Cobit 2019,
- Archimate,
- ITIL,
- Togaf 9,
- IT4IT,
- Balanced scorecard,
- Prince2,
- Agile

Tool: BizzDesign

B.1.3.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de opdrachtnemer/dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Gewestelijke strategie

De dienstverlener zal advies verstrekken over de uitvoering van een gewestelijke digitale strategie, zowel wat de methodologische als de operationele aspecten betreft. Op de dienstverlener kan een beroep worden gedaan voor een of meer aspecten van het initiatief, bijvoorbeeld: algemene methodologie, evaluatie-instrument voor een instelling, identificatie van strategische IT-capaciteiten, volledig operationeel model (vragen van klanten, instrumenten, financieel model, enz.), opstelling van een gewestelijk masterplan ("gekwificeerde" strategische capaciteiten [urgentie, waarde, bijdrage van de burger], maturiteit, haalbaarheid, potentieel voor bundeling, enz.) en diverse mededelingen (verschillende kanalen) en promoties

Regionale business case;

In het kader van de gewestelijke bestuursorganen (Steering Committee, Regional Procurement Office en Regional Architecture Board) zal de dienstverlener worden verzocht te helpen bij de opstelling van regionale dossiers (volledige business case: bedrijfsdoelstellingen, reikwijdte, verwachte voordelen, risico's, capaciteiten, financieel model, enz.) waarmee initiatieven gebundeld kunnen worden ten voordele van het hele Gewest.

Bedrijfsstrategie.

De verwachtingen zijn vergelijkbaar met die van de gewestelijke strategie, maar blijven hier beperkt tot één of enkele instellingen die een gewestelijk vakgebied delen.

In dit geval zal het masterplan (3-5 jaar) gedetailleerder zijn, met inbegrip van de identificatie en documentatie van een portefeuille van activeerbare business cases voor deze klant of dat vakgebied. Deze business cases kunnen in detail worden uitgewerkt en kunnen worden gebruikt om een portefeuille van digitale transformaties met prioriteiten voor 3 jaar samen te stellen, met de bepaling voor elk digitaal transformatieproject van de scope van het project, het budget van het project en de benodigde personele en materiële middelen.

Op de dienstverlener kan een beroep worden gedaan voor elke vorm van ondersteuning bij de bedrijfsstrategie, om de structureringsproblemen van de BAO's of de AO en haar klanten op te lossen (beheerprocessen, governance, positionering van de organisatie, marktstudies, reorganisatieplannen, enz.).

Er kan ook een beroep worden gedaan op de dienstverlener voor pre-constructieactiviteiten (business development) om verschillende potentiële partners rond een gemeenschappelijke visie bijeen te brengen.

De creatie van normen, met inbegrip van methoden en hulpmiddelen (bv. sjablonen) voor de realisatie van business cases.

De ontwikkeling van de bedrijfsarchitectuur en domeinen

De dienstverlener zal zijn advies- en implementatiecapaciteiten aanbieden op het gebied van bedrijfsarchitectuur en in elk domein van de architectuur: vakgebied, oplossing, gegeven, beveiliging, infrastructuur.

Het kan daarbij gaan om het leiden en doen werken van de architectuurcomités (bedrijf of domein) of het leveren van inhoudelijke bijdragen (beginselen, doelstellingen, analyses, modellering, adviezen, enz.).

Aansturing en beheer van strategische portefeuilles

De dienstverlener zal worden verzocht het *strategisch portefeuillebeheer* en de strategische aansturing van de projecten op zich te nemen.

B.1.3.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Pfielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.1.3.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.1.4. Perceel G4: Veiligheidsbeheer

B.1.4.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat het beheer van de beveiliging van informatiesystemen, de naleving van de regelgeving en de continuïteit van de diensten van de onderneming.

1. Beheer van de veiligheid van de informatiesystemen:

De doelstellingen voor het beheer van de informatiebeveiliging:

- De verhoging van het niveau van infrastructuur- en gegevensbeveiliging;
- De optimalisering van de informatiebeveiligingsprocessen;
- De begeleiding op het vlak van cyberbeveiliging en gegevensbescherming.

2. Beheer van de reglementaire conformiteit:

De doelstelling met betrekking tot de naleving van de regelgeving is te voldoen aan de verplichtingen die worden opgelegd door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of andere relevante wetgeving waaraan de organisatie is onderworpen (met inbegrip van bijvoorbeeld de E-privacy" en de "Network and Information System Security [NIS]").

3. Beheer van de continuïteit van de diensten:

De doelstellingen met betrekking tot de bedrijfscontinuïteit omvatten:

- Het verzekeren van de terbeschikkingstelling en de instandhouding van continuïteitsplannen (crisisbeheersing, herstel en wederopbouw) om het hoofd te bieden aan grote rampen die de kritieke activiteiten van de organisatie kunnen verstoren.
- Het desgevallend aansturen van het crisisbeheersingsproces, met inbegrip van het beheer van de respons op rampen en van herstel- en wederopbouwactiviteiten.

B.1.4.2. Normen, standaarden en technologieën

1. Beheer van de veiligheid van de informatie:

De referentienorm is ISO 27001 in verband met het beheersysteem voor informatiebeveiliging en de andere daarvan afgeleide normen ISO 27002 en ISO 27005.

Maar ook andere transversale normen zoals NIST, COBIT 2019, CSC 20, COSO.

2. Beheer van de reglementaire conformiteit:

De referentienorm is ISO 37301 in verband met Compliance Management Systems. Daaronder valt ook de ISO 27701-norm inzake het beheerssysteem voor de bescherming van persoonsgegevens.

3. Beheer van de continuïteit van de diensten:

De referentienorm is ISO 22301 in verband met de bedrijfscontinuïteitsbeheersystemen en de andere daarvan afgeleide normen.

B.1.4.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

Om de opdrachten kan ook worden verzocht op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

1. Beheer van de veiligheid van de informatie:

De verwachte opdrachten zijn de volgende:

- Deelnemen aan het ontwerp en zorgen voor de goede werking van het informatiesysteem door transversale deskundigheid op het gebied van informatiebeveiliging, beveiligingsarchitectuur en cyberbeveiliging te verstrekken;
- Identificeren van informatiebeveiligings- en cyberveiligheidsrisico's en aanbevelen welke maatregelen moeten worden genomen;
- Deelnemen aan de vaststelling van procedures en het beheer van beveiligings- en cyberveiligheidsincidenten;
- Begeleiden van de operationele implementatie van het beheersysteem voor informatiebeveiliging (Information Security Management System - ISMS) en van de beveiliging van de projecten voor de evolutie van het informatiesysteem van het CIBG;
- Verstrekken van deskundigheid en advies inzake informatiebeveiliging en cyberveiligheid;
- Opleiden en sensibiliseren rond informatiebeveiliging en goed gedrag ten aanzien van informatiebeveiligingsrisico's;
- Deelnemen aan de uitvoering van een intern auditproces;
- Beheren en coördineren van de IT-beveiligingstests en -audits; Formaliseren van een ISS-ricicobehoordelingsproces en uitvoeren van een risicoanalyse en opstellen van het risicobehandelingsplan en de toepasselijkheidsverklaring.
- Opstellen van of assisteren bij het opstellen van alle verplichte gedocumenteerde informatie die opgelegd wordt door de norm ISO27001, zoals specifieke beleidsmaatregelen;
- Uitwerken van een intern auditprogramma;
- Opstellen van een tabel voor de opvolging van de prestatie-indicatoren van het beheersysteem en bepaalde controles;
- Ontwikkelen van een bewustmakingsprogramma.

2. Beheer van de reglementaire conformiteit:

De verwachte opdrachten zijn de volgende:

- Begeleiding bij het zich in regel stellen met de GDPR, d.w.z.:

- uitvoeren van een audit om na te gaan of de gegevensverwerking in overeenstemming is met de GDPR;
- creëren van het verwerkingsregister;
- uitwerken van opleidings- en bewustmakingshulpmiddelen in de vorm van webinars voor het personeel dat belast is met gegevensverwerking;
- leiden van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen;
- Uitoefenen van de functie van DPO, waarvan de hoofdactiviteiten de volgende zouden zijn:
 - Informeren en adviseren van de verwerkingsverantwoordelijke en de werknemers over hun verplichtingen;
 - Uitvoeren van aanvullende audits om toe te zien op de naleving van de GDPR, de interne regels en het juridisch kader voor de bescherming van persoonsgegevens;
 - Verstrekken van advies over de uitvoering van eventuele impactanalyses op het vlak van gegevensbescherming;
 - Samenwerken met de gegevensbeschermingsautoriteit;
 - De werknemers bewust maken van de verplichtingen in het kader van de GDPR;
- Vaststellen van een reglementaire stad en de potentiële risico's voor de organisatie en identificeren van de wettelijke vereisten;
- Implementeren van een systeem om toe te zien op de naleving door middel van een dashboard;
- Identificeren van de normen en voorschriften die belangrijk zijn voor de organisatie;
- Beoordelen van de risico's op het vlak van de conformiteit;
- Opmaken van een stand van zaken met betrekking tot de naleving van de regelgeving en ontwikkelen van het bijbehorende programma.

3. Beheer van de continuïteit van de diensten

- Overmaken van een impactanalyse en de potentiële incidentscenario's;
- Documenteren van de kritieke processen voor continuïteitsbeheer en uitvoeren van de procesimplementatie;
- Deelnemen aan de opstelling en bijwerking van de nodige bedrijfscontinuïteitsplannen;
- Beheren en coördineren van de BCM-tests, met inbegrip van het IT-noodplan (DRP), verstrekken van expertise en advies over continuïteitsbeheer en crisisbeheersing;
- Opzetten van een intern opleidingsprogramma inzake BCM-technieken en -omgeving. Dit programma moet een impactanalyse, de bedrijfscontinuïteitsstrategie, bedrijfscontinuïteitsplannen en tests omvatten;
- Bepalen van prestatie-indicatoren.

B.1.4.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.1.4.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

AFDELING B.2 OPERATIES

B.2.1. Perceel O1: Ontwikkeling en migratie

B.2.1.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel heeft als voorwerp de gespecialiseerde uitvoering van softwareontwikkelingsproject in het web-, het mobiele en het lokale domein en omvat in het bijzonder de volgende taken:

- UX/UI-ontwerp;
- Ondersteuning voor front-end- en back-endontwikkeling;
- het zorgen voor de organisatie, het beheer en de uitvoering van ontwikkelingsprojecten, met bijzondere aandacht voor de volgende aspecten:
 - de oplevering van resultaten (tastbare of ontastbare deliverable) binnen het gegeven tijdsbestek;
 - de coördinatie van de levering van producten en diensten overeenkomstig de verwachtingen van de klant;
 - de koppeling van alle processen om de samenwerking en de tevredenheid tussen alle belanghebbenden te optimaliseren;
 - het rigoureuze en efficiënte beheer van de middelen om de te creëren waarde te maximaliseren;
 - het conforme kwaliteitsniveau van het project en de deliverables ervan
- Technische analyse;
- Functionele analyse;
- Softwareontwikkeling bestaande uit het bouwen van computerapplicaties in de talen en methodologieën die voor de ontwikkeling worden gebruikt. De softwareontwikkeling doorloopt verschillende stadia (levenscyclus), zoals: studie, ontwerp, ontwikkeling, transformatie, onderhoud en verbetering.
- Migratie van software;
- Productie van mock-ups en andere prototypes;
- Ontwerp van de gebruikerservaring;
- Ontwerp van de interfaces;
- Installatie en configuratie van software;
- Derdelijnssteuning;
- Ontwikkeling van unittests en integratietests.

B.2.1.2. Normen, standaarden en technologieën

De na te leven normen en standaarden zijn de volgende:

- BPMN;
- Agile, Scaled Agile, Scrum, Devops, SecDevops;
- ITL;
- Europese webtoegankelijkheid (WCAG 2.0 AA).

De gebruikte technologieën zijn de volgende:

- Atlassian-tools: Confluence, Jira
- Git
- Ontwerp- en prototypetools: Adobe Photoshop/Illustrator Sketch, Figma, Invision, Adobe, Proto.io, enz.
- Ontwikkelingstools: IntelliJ , Eclipse, Visual Studio
- Adobe PDF Generation & Digital Signatures
- eID, Geavanceerde elektronische ondertekening van documenten, Certificaatbeheer
- DROOLS Rules Engines
- Activiti Workflow Engines
- Frontend:
 - Responsive design
 - HTML/XHTML W3C, HTML5
 - CSS3, CSS pre-processing (SASS, LESS)
 - Spring MVC, JSP, Tiles, JSF
 - Angular, TypeScript, jQuery, Bootstrap
- Taal: C#, Java, Python, PHP
- Kafka
- Back-end:
 - Alfresco
 - Spring-core, Spring-boot
 - MyBatis, Spring-data-jpa, Liquibase
 - Spring Security, Spring WS, Spring MVC
 - PHP (al dan niet gebaseerd op een bestaand framework)
 - CMS (Drupal, Wordpress, enz.)
- Testing:
 - JUnit, Assertj, Easymock, PowerMock, Mockito, Spring-test 4
- CI/CD:
 - Maven
 - Nexus, Artifactory, SonarCube
 - Jenkins, Docker, Puppet, Salt
- Infrastructure & Middleware:
 - Red Hat EL, Windows server
 - MySQL, PostgreSQL, MongoDB, Oracle, Microsoft SQL, MariaDB, ArangoDBTomcat, Apache, Nginx

B.2.1.3. *Opdrachten en verwachte resultaten*

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

Om de opdrachten kan ook worden verzocht op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Projectbeheer voor applicatie- en websiteontwikkeling

De dienstverlener moet in staat zijn om in te gaan op verzoeken om het beheer van projecten in verband met de ontwikkeling van applicaties.

De "ontwikkelingsprojectleider" is verantwoordelijk voor de organisatie en implementatie van de ontwikkeling in het kader van een ontwikkelings- of onderhoudsproject. Zijn interventieperimeter kan verscheidene projecten binnen de organisatie bestrijken.

De verwachte deliverables zijn de volgende:

- Een strategie opstellen en beheren
- De werklust inschatten en plannen
- De behoeften van de klant analyseren en begrijpen en verschillende berekende oplossingen voorstellen door middel van een business analyse en functionele analyses
- Zich vergewissen van de softwarearchitectuur Deze architectuur kan worden geïntegreerd in de door het CIBG opgezette gewestelijke architectuur
- Zich er met de hulp van een UX-specialist van vergewissen dat de ergonomie voldoet aan de eisen van de klant
- In het kader van een gewestelijke applicatie ervoor zorgen dat deze voldoet aan de Europese webtoegankelijkheid (WCAG)
- Zich ervan vergewissen dat het product voldoet aan de gewestelijke eisen
- Organiseren, uitvoeren en beheren van een of meer ontwikkelingsprojecten
- De planning beheren
- De implementatie monitoren en controleren als Scrum-team
- Organiseren, beheren en uitvoeren van projectevaluaties en bepalen of de doelstellingen zijn gehaald
- Bijdragen tot en verbeteren van de processen
- Evalueren van de productkwaliteit en afsluiten van de operaties
- Aansturen van het ontwikkelingsteam met inachtneming van de gemaakte afspraken (kosten, termijnen, kwaliteit)
- Coördineren van de projectactiviteit met de verschillende tussenkomende partijen
- Deelnemen aan het project vanaf de voorstudie tot de implementatie van de toepassingen
- Voor de projectrapportering zorgen en de instanties informeren
- Deelnemen aan de projectcomités
- 'Continuous Integration' implementeren
- Een testplan identificeren om de kwaliteit van het geleverde product te garanderen
- Identificeren van de KPI's
- Zich vergewissen van de verschillende omgevingen (Development, User Acceptance Test, Production)
- Ervoor zorgen dat de beveiliging in overeenstemming is met de regels
- Zich vergewissen van de regels inzake de bescherming van persoonsgegevens
- Samenwerken met de marketing- en/of communicatieteams om de dienstencatalogus voor te bereiden
- Op punt stellen van het opleidingsplan
- Op punt stellen van een inbedrijfstellingsplan (helpdesk, service management, ticketing tool, enz.)

Ontwikkeling van applicaties en websites

De dienstverlener moet de nodige middelen ter beschikking stellen om de volgende resultaten te behalen:

- Productie van een foutloze en gedocumenteerde code
- Opstelling van technische analysedocumenten
- Opstelling van functionele analysedocumenten
- Actieve deelname aan projectvergaderingen (daily scrum, sprint planning, sprint review, enz.)

- Delen van kennis met de andere ontwikkelaars in het team
- Ondersteuning en begeleiding van de andere ontwikkelaars in het team
- Back-endontwikkeling
- Front-endontwikkeling
- Integratie van responsive design
- Ontwikkeling in overeenstemming met goede SEO-praktijken
- Ontwikkeling in overeenstemming met de Europese normen voor webtoegankelijkheid (WCAG)
- Gebruik van een CI/CD-keten
- Opstelling en uitvoering van testscenario's

De dienstverlener ziet erop toe dat de voor de uitvoering van een ontwikkelingsproject ter beschikking gestelde profielen in staat zijn zowel zelfstandig als in een gemengd team (intern en extern) te werken.

UI-ontwerp van applicaties en websites

De dienstverlener moet de nodige middelen ter beschikking stellen om de volgende resultaten te behalen:

- Behoeftanalyse
- Productie van mock-ups
- Productie van functionele prototypes
- Ontwerp van interfaces
- Nauwe samenwerking met de UX-designer van het project
- Presentatie van de deliverables aan de klant
- Design in overeenstemming met de Europese normen voor webtoegankelijkheid (WCAG)
- Actieve deelname aan projectvergaderingen (daily scrum, sprint planning, sprint review, enz.)
- Responsive design
- Mobile first in sommige gevallen
- Integratie van interfaceontwerpen met de ontwikkelaars

De dienstverlener ziet erop toe dat de voor de uitvoering van een ontwikkelingsproject ter beschikking gestelde profielen in staat zijn zowel zelfstandig als in een gemengd team (intern en extern) te werken.

UX-ontwerp van applicaties en websites

De dienstverlener moet de nodige middelen ter beschikking stellen om de volgende resultaten te behalen:

- Analyseren van de gebruikerservaringen om hun behoeften en problemen bij het gebruik van een applicatie of website vast te stellen
- Ontwerp van gebruikerstests
- Organisatie van sessies voor gebruikerstests
- Nauwe samenwerking met de UI-ontwerper van het project om ervoor te zorgen dat UX-aanbevelingen volledig worden geïntegreerd in de interfaceontwerpen
- Adviseert de developers op het gebied van gebruikerservaring
- Ontwikkelt voorstellen in prototypes en/of wireframes
- Coördinatie van de verschillende belanghebbenden in samenwerking met de projectleider
- Actieve deelname aan projectvergaderingen (daily scrum, sprint planning, sprint review, enz.)

De dienstverlener ziet erop toe dat de voor de uitvoering van een ontwikkelingsproject ter beschikking gestelde profielen in staat zijn zowel zelfstandig als in een gemengd team (intern en extern) te werken.

B.2.1.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.2.1.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.2.2. Perceel O2: Operatie

B.2.2.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat alle activiteiten in verband met het beheer van IT- en softwareactiviteiten gedurende hun gehele levenscyclus.

Het perceel heeft tot doel:

- De continuïteit van de diensten te waarborgen;
- Het beheer van de infrastructuur te industrialiseren;
- Voor een goed beheer van de infrastructuur te zorgen.

Hierin zijn begrepen:

- De ondersteuning voor de gebruikers;
- De omschrijving van de diensten,
- De definiëring van de SLA's/OLA's;
- Het beheer van de dienstencatalogus;
- De rapportering;
- Demand Management (beheer van de vraag);
- Capacity Management (beheer van de capaciteit);
- Knowledge Management (beheer van de kennis);
- Incident Management (beheer van incidenten);
- Service Request fulfillment (vervulling van het dienstverleningsverzoek);
- Change Management (beheer van de verandering);
- Beheer van de CMDB (Configuration Management Database);
- Release Management (versiebeheer);

De opdrachtnemer verbindt er zich toe om:

- De door de AO en de BAO's geleverde hardware en software te gebruiken in overeenstemming met de specificaties van de leverancier;
- De kennis, knowhow en ervaring ter beschikking te stellen die nodig zijn om een optimale kwaliteit van de exploitatiediensten tijdens de gehele duur van de opdracht te verzekeren;
- De nodige maatregelen te treffen om deze kennis tijdens de gehele duur van de opdracht up-to-date te houden;
- De continue verbetering van de diensten te ondersteunen.
- Waarborgen van de continuïteit van de diensten van de catalogus -
- In staat zijn om te reageren op een verscheidenheid van verzoeken, zoals:
 - verschillende beschikbaarheidsvereisten, afhankelijk van de vakgebiedbehoeften, verschillende en uiteenlopende beveiligingsniveaus, ondersteuningsbehoeften naast de vaardigheden van het interne BAO-team
 - ontwikkeling van diensten van uiteenlopende aard: IaaS, PaaS, SaaS en infrastructuurbeheer om kosten te verlagen
 - verlening van "à la carte" diensten in functie van de vakgebiedbehoeften
 - handhaving van de kwaliteit van de dienstverlening, met name de kwaliteit van de ondersteuning, de infrastructuur en het niveau van gegevensbeveiliging, met inbegrip

van de bescherming tegen cyberaanvallen en een 24/7 beschikbaarheid van kritieke infrastructuur

B.2.2.2. Normen, standaarden en technologieën

- De serverhardware bestaat hoofdzakelijk uit HP (DL 380, SYNERGY, SIMPLIVITY) en Dell.
- Wat opslag betreft, zitten Cisco en IBM in de standaarden.
- Op OS-niveau staat het merendeel van de servers onder Red Hat Linux en Windows en een klein deel onder AIX en OpenSuse
- Op ITSM-niveau is Service Now de norm.
- De gebruikte virtualisatieoplossingen zijn VMWare, Azure en OpenShift/Kubernetes.

Deze lijst is niet uitputtend en stemt hoofdzakelijk overeen met de infrastructuur van de aanbestedende overheid.

B.2.2.3. Opdrachten en verwachte deliverables

Tot de opdrachten die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

Om de opdrachten kan ook worden verzocht op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener/opdrachtnemer in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Wij verwachten van de opdrachtnemer/dienstverlener dat hij gespecialiseerde projecten in het domein uitvoert. Deze projecten zijn hoofdzakelijk, maar niet uitsluitend:

Installatie van servers, opslag, datacenter, back-up

- Schema's en configuraties, documentatie van de installatie
- Testplan en zijn resultaat
- Inproductiestelling via de standaarden van de opdrachtnemer (doorgang naar de CAB, nuttige documentatie voor de servicedesk)

Beheer van servers, opslag, datacenter, back-up

- Naleving van de beste praktijken van de fabrikant en de opdrachtnemer
- Beheer en opvolging van de KPI's
- Beveiliging en patching van de platformen
- Snelle en kwalitatieve interventies

Infrastructuurprojecten

- Opvolging van project en/of programma met inbegrip van planning en capacity planning

De integratie van systemen

- Het CIBG is bezig zich te hybridiseren naar de openbare Microsoft Azure-cloud.
Er zal behoefte zijn aan gespecialiseerde profielen die deze technologieën beheersen.

B.2.2.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.2.2.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.2.3. Perceel O3 : Testing

B.2.3.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat alle activiteiten die nodig zijn voor het testen en valideren van infrastructuur, IT-systemen, softwareontwikkeling, website-ontwikkeling, enz.

Het perceel heeft tot doel:

- Het niveau van de verwachte diensten te garanderen;
- De ontwikkelde systemen te verifiëren en te valideren;
- Te verifiëren of de systemen voldoen aan de vereiste eiseniveaus die expliciet of impliciet in de specificaties zijn beschreven;
- De interoperabiliteit met de externe systemen te verzekeren;
- De coherentie doorheen de applicatie te garanderen;
- De bruikbaarheid van de applicatie te verzekeren.

Dit omvat de uitvoering van alle kernprocessen, waaronder de volgende activiteiten:

- Planning van de tests en controles;
- Analyse en ontwerp van de tests;
- Implementatie en uitvoering van de manuele tests;
- Implementatie en uitvoering van de geautomatiseerde tests;
- Integratie van de geautomatiseerde tests in de CI/CD-ketens;
- Evaluatie van de exitcriteria en rapportering;
- Afsluiting van de tests.

B.2.3.2. Normen, standaarden en technologieën

De na te leven normen en standaarden zijn de volgende:

- ISTQB-certificering;
- Atlassian-tools: Confluence, Jira, Zephyr;
- Testautomatiseringstools: voornamelijk Cypress, in tweede instantie Selenium.

B.2.3.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

1. Beheer van testprojecten

De dienstverlener moet in staat zijn om in te gaan op verzoeken om het beheer van volledige testprojecten.

De "testprojectleider" is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van tests in het kader van een ontwikkelings- of onderhoudsproject. Zijn interventieperimeter kan verscheidene projecten binnen de organisatie omvatten.

De verwachte deliverables zijn o.a. de volgende:

- Een teststrategie opstellen en beheren;
- De werklust inschatten en de tests plannen;
- Een (of meerdere) testproject(en) organiseren, implementeren en leiden met het oog op het bereiken van een kwaliteitsdoelstelling;
- De planning van de tests beheren;
- De implementatie en het verloop van de tests opvolgen en controleren;
- De herzieningen van testprojectevaluaties organiseren, aansturen en uitvoeren en bepalen of de doelstellingen werden behaald;
- Bijdragen tot en verbeteren van de testprocessen;
- De kwaliteit van het product evalueren en de testoperaties afsluiten;
- Het testteam aansturen bij het nakomen van de gemaakte afspraken (kostprijs, termijnen, kwaliteit);
- De activiteit van het project met de verschillende tussenkomende partijen coördineren;
- Deelnemen aan het project vanaf de voorstudie tot de implementatie van de toepassingen;
- De testplannen van het project bepalen en er garant voor staan;
- Ervoor zorgen dat de kwaliteitsaanpak van het project wordt toegepast volgens vastgestelde normen;
- De testprocessen industrialiseren (door het automatiseringsaspect te integreren);
- Ervoor zorgen dat rekening wordt gehouden met de anomaliefiches;
- De kwaliteitsindicatoren bepalen en de opvolging ervan verzekeren;
- Voor de projectrapportering zorgen en de instanties informeren;
- Deelnemen aan de projectcomités.

2. Functionele testanalyse

De dienstverlener moet in staat zijn te reageren op een verzoek om een functionele testanalyse.

De "Test Analyst" zorgt ervoor dat de opgeleverde producten voldoen aan de specificaties, eisen, behoeften en normen (veiligheid, wettelijkheid, toegankelijkheid, enz.). Hij ontwerpt, specificeert en organiseert de tests (specificaties van testcases, testgegevens, verwachte resultaten).

De verwachte deliverables zijn o.a. de volgende:

- In samenwerking met de Functional Analysts zet hij de ontwikkelingsspecificaties om in specificaties voor functionele tests en zorgt voor de harmonisatie ervan;
- Hij voert de teststrategie uit met inachtneming van de door de AO of de BAO('s) vastgestelde normen;
- Hij schrijft en documenteert de scenario's, de voorwaarden en de testgegevens, alsook de verwachte resultaten voor een of meer testplannen.
- Hij automatiseert de nodige scenario's;
- Hij stelt de vereisten op het vlak van de testomgeving vast en beheert de testomgevingen;
- Hij ziet erop toe dat de functionele eisen worden beoordeeld in overeenstemming met de oorspronkelijke testspecificaties en met de test- en kwaliteitsnormen;

- Hij ontwikkelt en optimaliseert de testnormen, de richtlijnen en de testmethoden en ziet erop toe dat ze goed worden nageleefd;
- Hij interpreteert de testresultaten en deelt deze mee;
- Hij raamt de benodigde testtijd en de middelen die onder de Project Manager vallen
- Hij stelt de vereisten op het vlak van de testomgeving vast en beheert de testomgevingen;
- Hij werkt samen met de Project Manager en de Functional Analysts om ervoor te zorgen dat de tests goed worden gepland en uitgevoerd volgens de specificaties;
- Hij adviseert de Project Manager over de terbeschikkingstelling van de applicaties;
- Hij formuleert alternatieve testmethoden;
- Hij volgt de gemelde gebreken op (hun status, stelt prioriteiten).

3. Technische testanalyse

De dienstverlener moet in staat zijn te reageren op een verzoek om een technische testanalyse.

De "Technical Test Analyst" draagt bij tot de industrialisering van testprocessen door technische oplossingen voor te stellen en te implementeren om een testfase geheel of gedeeltelijk te automatiseren. Het garandeert, door middel van technische tests, de betrouwbaarheid van een informatiesysteem parallel met de evolutie ervan.

De verwachte deliverables zijn o.a. de volgende:

- Toepassen van de automatiseringsnormen
- Bijdragen tot de teststrategie
- Valideren van de relevantie van de testautomatisering
- Ontwerpen van de automaten en hun architecturen
- Gebruikmaken van door de procesverantwoordelijke gedefinieerde technische testinstrumenten en testinstrumenten
- Deelnemen aan de keuze en verbetering van de hulpmiddelen
- Voorstellen en uitvoeren van preventieve en corrigerende maatregelen.
- Bieden van technische ondersteuning aan testanalisten om de systeem- en applicatie-effecten van tests te begrijpen
- Afhankelijk van de specialiteit, zorgen voor de uitvoering van technische campagnes (integratie-, prestatie-, robuustheids- en veiligheidstests, enz.)
- Zorgen voor technologische bewaking.

4. Uitvoering van tests

De dienstverlener moet in staat zijn te reageren op een verzoek om uitvoering van tests.

De "Tester" voert tests uit op basis van:

- een door een testanalist of een technisch testanalist (handmatig of automatisch) opgesteld referentiekader voor tests;
- zijn ervaring;
- een geautomatiseerd referentiekader.

Hij vult de logboeken van de testuitvoering in (invoer van testresultaten) en schrijft, ingeval een anomalie wordt ontdekt, anomalierapporten. Na het corrigeren van een anomalie voert hij opnieuw tests uit om te controleren of de anomalie is opgelost.

De verwachte deliverables zijn o.a. de volgende:

- Testprocedures lezen, toepassen en volgen;
- Een testbeheertool gebruiken;
- Een testautomaat gebruiken;
- De tests uitvoeren;
- De resultaten vastleggen (staat van de test en opmerkingen);
- Testdatareeksen gebruiken;
- De anomalieën identificeren en de fiches opstellen;
- Verslag uitbrengen over de voortgang van zijn tests;
- Zich vergewissen van de overeenstemming tussen het verwachte resultaat en het verkregen resultaat;
- Deelnemen aan de ontwikkeling van tests met de testanalist en/of de technisch testanalist.

Testteam

De dienstverlener moet kunnen ingaan op een verzoek om een testteam ter beschikking te stellen dat is samengesteld uit de profielen die zijn gedefinieerd in het offerteformulier (zie bijlage "2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx" van het offertedossier specifiek voor perceel 7 "O3"; tabblad "Profielen (Minimale vereiste)").

De personen die in het door de dienstverlener voorgestelde "Testing Team" werken, moeten een coöperatieve en proactieve houding aannemen om de samenwerking te bevorderen met de verschillende belanghebbenden binnen het (de) project(en) waarbij zij betrokken zullen zijn.

De dienstverlener zal zich ertoe moeten verbinden om stabiel en bekwaam gecertificeerd (ISTQB) personeel ter beschikking te stellen. Deze personen zullen worden geïntegreerd in verschillende "project-/productteams". In dit verband zullen zij enerzijds verantwoording afleggen aan de 'project/product'-verantwoordelijken die zullen instaan voor het toezicht op de efficiënte inzet van de consultant(s) in hun team, en anderzijds aan de verantwoordelijke van de "cel Testing" van het CIBG die zal zorgen voor de algemene opvolging van de opdracht van het voorgestelde "Testing Team".

Van de dienstverlener wordt verwacht dat hij zorgt voor een proactief en permanent beheer van het "Testing Team" en dat hij de beschikbaarheid van het "Testing Team" waarborgt overeenkomstig de eisen van de opdracht.

B.2.3.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.2.3.5. *Reporting, KPI en SLA*

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.2.4. Perceel O4: Operationele veiligheid

B.2.4.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de versterking en optimalisering van de operationele veiligheid.

Het doel is te beschikken over een zo volledig mogelijke lijst van prestaties, zodat kan worden ingespeeld op de verschillende behoeften op het gebied van informatiebeveiliging en cyberbeveiliging voor de overheidsdienst.

In het bijzonder zal de opdrachtnemer het volgende dienen te doen:

- Deelnemen aan een continu verbeteringsproces voor de beveiliging van de informatiesystemen van de organisatie;
- Zorgen voor de implementatie van oplossingen en operationele processen om de bescherming van gegevens en het beveiligingsniveau van de informatiesystemen te waarborgen;
- Ervoor zorgen dat de technische en technologische keuzes van IT- en vakgebiedprojecten voldoen aan de beveiligingseisen van de organisatie;
- Implementeren, beheren en exploiteren van beveiligingsoplossingen (antivirus, firewalls, IAM, enz.);
- Uitvoeren van beveiligingsaudits van de organisatie om ervoor te zorgen dat het interne beleid en de regelgeving inzake cyberbeveiliging die op de organisatie van toepassing zijn, worden nageleefd;
- Uitvoeren van technische beveiligingsaudits om de beveiliging van informatiesystemen te beoordelen, kwetsbare punten op te sporen en corrigerende maatregelen voor te stellen;
- Implementeren van de dienst voor het opsporen van beveiligingsincidenten en het beheer van gebeurtenissen;
- Zorgen voor de aanpassing en verbetering van de middelen voor preventie, detectie en reactie op een incident;
- Bijdragen tot het bepalen van de cyberbeveiligingsstrategie van de organisatie en de implementatie van cyberbeveiligingsoplossingen;
- Verstrekken van opleidingen over en/of zorgen voor bewustmaking van regelgevende, technische of operationele aspecten van cyberbeveiliging;
- Bijdragen tot de ontwikkeling van het IT-noodplan van de organisatie en de uitvoering van DRP-tests;
- Deelnemen aan de invoering van veiligheidsmetriekeken.

B.2.4.2. Normen, standaarden en technologieën

De referentienormen zijn de volgende: ISO 27001, ISO27002, ISO27032, ISO22301 en het Cyber Security Framework (CSF) van NIST, Togaf.

B.2.4.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

De aanbestedende overheden kunnen om de volgende opdrachten en taken verzoeken, zonder dat dit als een volledige lijst bedoeld is:

- Implementeren van beveiligingsmethodologieën en -processen, uitvoeren van beveiligingsrisicoanalyses;
- Herzien van de bestaande architectuur, identificeren van lacunes, waar nodig zorgen voor naleving van de regelgeving en doen van aanbevelingen voor verbeteringen van de beveiliging;
- Leveren van expertise over beveiliging in een specifiek technisch domein (MFA, IAM, Cloud, PKI, enz.) in de vorm van analyse (state of the art) en bijdragen tot de efficiënte parametrisering van beveiligingsoplossingen;
- Samen met de technische teams de te nemen beveiligingsmaatregelen en -voorzieningen vaststellen, zorgen voor de toepassing van deze maatregelen en toezicht houden op de uitvoering ervan;
- Bijdragen tot de configuratie van beveiligingsoplossingen, waarbij oplossingen worden geconfigureerd overeenkomstig de normen en standaarden die door deskundigen op het terrein zijn gedefinieerd;
- Instaan voor het handhaven en laten evolueren van de beveiligingsoplossingen van de eigen perimeter vanuit een streven naar kwaliteit, productiviteit en globale veiligheid;
- Auditeren van het beheer van de beveiliging van informatiesystemen en opstellen van een actieplan om de beveiliging te verbeteren;
- Auditeren van de beveiliging van een intern ontwikkeld of aangekocht informatiesysteem op het vlak van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid. Identificeren van de sterke en zwakke punten door middel van beveiligingstests van een ICT-infrastructuur (Pentest) en verbeteringen voorstellen voor elk zwak punt;
- Definiëren en implementeren van de detectiestrategie voor het verzamelen van beveiligingsgebeurtenissen, het zoeken naar verdachte gebeurtenissen en het beheren van waarschuwingen;
- Deelnemen aan de ontwikkeling en het onderhoud van regels voor de correlatie van gebeurtenissen en de voortdurende verbetering van de procedures voor incidentenbeheer;
- Opstellen van onderzoeksrapporten waarin de modus operandi en het doel van een cyberaanval worden vastgesteld, de omvang van de inbreuk wordt gekwantificeerd en maatregelen worden aanbevolen om het incident te verhelpen;
- Ontwikkelen en onderhouden van het reactieproces voor ernstige beveiligingsincidenten en alle nodige middelen, nagaan of de technische en documentaire vereisten aanwezig zijn en up-to-date worden gehouden als onderdeel van het DRP;
- Testen van delen van het IT-noodplan (DRP) en zich ervan vergewissen dat de betrokkenen zich bewust zijn van hun rol in crisisbeheersing en dat de incidentbestrijdingsprocessen correct worden uitgevoerd;
- Opzetten en beheren van bewustmakings- en wijzigingsbeheeracties in verband met IS-beveiliging bij de gebruikers;
- Opzetten, organiseren en uitvoeren van interne en externe opleidingen op het gebied van IS-beveiliging.

Beheer van veiligheidsaudits

De doelstellingen van de veiligheidsaudit moeten betrekking hebben op alle aspecten van de beveiliging van informatiesystemen, namelijk:

- Waarborgen van de beschikbaarheid van de informatiesystemen
- Voorkomen van ongeoorloofde openbaarmaking van gegevens
- Voorkomen van ongeoorloofde wijziging van gegevens
- Voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot de IT-middelen (infrastructuur, netwerken, toepassingen, gegevens)
- Zorgen voor traceerbaarheid en onweerlegbaarheid van transacties.

Deze audit moet betrekking hebben op organisatorische, milieu- en technische aspecten in verband met de beveiliging van de gehele organisatie en haar activa (software, besturingssystemen, netwerkinfrastructuur, beveiligingsapparatuur, personeel, beveiligingsprocessen, enz.).

De beveiligingsaudit op organisatorisch niveau heeft tot doel een volledige en objectieve stand van zaken op te maken van het huidige beveiligingsniveau van alle informatiesystemen, op strategisch, organisatorisch en technologisch niveau.

Eenzijds om een evaluatie mogelijk te maken van de verschillende reeds bestaande systemen, waarbij zowel de sterke als de zwakke punten worden aangegeven. Anderzijds om alle (technische, organisatorische en operationele) elementen te evalueren die nodig zijn om het beveiligingsniveau van het informatiesysteem te verhogen.

Verwachte resultaten:

- Een studie maken van de zwakke punten, kwetsbaarheden en gebreken van het informatiesysteem van de organisatie teneinde de potentiële risico's van het informatiesysteem te beoordelen op basis van de ISO 27005-norm, en een risicokaart van het informatiesysteem op te stellen;
- De mate van maturiteit van de beveiliging van het respectieve informatiesysteem toetsen aan het COBIT-raamwerk (Control Objectives for Information and Related Technologies).
- De mate van maturiteit van de beveiliging van de informatiesystemen van het ministerie toetsen aan ITIL-raamwerk (Information Technology Infrastructure Library).

B.2.4.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.2.4.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

AFDELING B.3 OPLOSSINGEN

B.3.1. Perceel S1: Kennis, informatie en documenten

B.3.1.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel heeft betrekking op de gespecialiseerde uitvoering van projecten op het gebied van kennisbeheer, informatiestroom en documentbeheer, en beoogt de organisatie, het beheer en de oplevering van projecten op dit gebied te waarborgen.

Het doel van het beheer van kennis en informatie is deze te waarderen als activa, met name om:

- De besluitvorming te verbeteren;
- De veerkracht te vergroten;
- Voorkomen van "geheugenverlies" en verspilde moeite bij het reconstrueren van informatie die reeds beschikbaar is en niet kan worden gevonden;
- Verbeteren van de efficiëntie van informatiezoekactiviteiten;
- Omgaan met de overvloed aan informatie, beperking van de entropie en de verzadiging;
- Verbeteren van de kwaliteit en de relevantie van de gebruikte informatie.

B.3.1.2. Normen, standaarden en technologieën

Voor het beheer van de informatie:

- Informatiebeheer: ISO/TC46 in voorbereiding, gepland voor begin 2022: *normalisatie van de praktijken voor de bibliotheken, de documentatie- en informatiecentra, de uitgeverij, de archieven, het archiefbeheer, de museografische documentatie, de indexerings- en samenvattingsdiensten, en de informatiewetenschappen.*
- Gegevensbescherming
 - 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, "AVG" genoemd);
 - De wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens ("Privacywet" genoemd);
 - de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit.

COBIT 2019 Informatie Kwaliteit Criteria

ISO 15489: How to develop a records management approach

ISO 23081: Metadata for records

ISO 21965: Record Management in Enterprise Architecture

ISO 16175-1: Guidance for Record system design

ISO 16175-2: Functional Requirement for application that manage records

Technologies ECM (Enterprise Content Management):

- Alfresco, Documentum, ARCO (DocRoom, Routing), OpenText, SharePoint, ...
- Adobe PDF Generation & Digital Signatures
- eID, Geavanceerde elektronische ondertekening van documenten, Certificaatbeheer
- Activiti Workflow Engines
- NINTEX Workflow & Forms Enterprise

B.3.1.3. *Opdrachten en verwachte resultaten*

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Kennisbeheer heeft tot doel een kennisbeheersysteem op te zetten, te documenteren en in te voeren

- dat de doelstellingen van de organisatie ondersteunt;
- dat de levenscyclus van kennis en de daarmee samenhangende processen bestrijkt (verwerving of creatie, toepassing, bewaring, bijwerking, sortering en vernietiging);
- dat mechanismen opzet om de overdracht en de omzetting van kennis te vergemakkelijken;
- dat een cultuur van kennisbeheer uitrolt;
- dat de evaluatie en voortdurende verbetering invoert.

Informatiebeheer omvat het verzamelen, opslaan, verspreiden, archiveren en vernietigen van informatie. Het stelt teams en tussenkomende partijen in staat hun tijd, middelen en deskundigheid doeltreffend te gebruiken om beslissingen te nemen en hun rol te vervullen.

Verwachte resultaten:

- Structuur van de informatie
 - Cartografie
 - Archiveringssysteem (taxonomie, bedrijfsarchiveringsplan)
 - Classificatie
- Documentatie van de levenscyclus van de informatie
- Ondersteuning van de gebruiker
 - Opleidingen;
 - Automatiseringen;
- Kwaliteitsaudit.

Het elektronische documentenbeheer (EDB) heeft tot doel de informatie en de elektronische documenten binnen een organisatie te organiseren en te beheren. Het slaat ook op de softwarepakketten voor content management. EDB implementeert hoofdzakelijk systemen voor verwerving (massadigitalisering van papieren documenten), indexering, archivering en opslag van informatie alsook voor de raadpleging (browsen en zoeken) en distributie van documenten. EDB draagt

zodoende bij tot de samenwerkingsprocessen en de processen voor het verzamelen en uitwisselen van informatie. Het komt tegemoet aan de behoefte aan documentbeheer in de verschillende levenscycli, gaande van aanmaak over het beheer van de verschillende versies tot de archivering. Projecten in verband met elektronisch documentenbeheer variëren van de digitalisering van documenten tot de uitwisseling van informatie en de opslag van en toegang tot documenten.

Bij wijze van voorbeeld:

- Implementatie van collaboratieve oplossingen, beschikbaar binnen de organisatie of op afstand, beschikbaar voor intern personeel of externe partners.
- Implementatie van een platform voor het vastleggen van documenten voor documentclassificatie en gegevensextractie. Hulpmiddelen voor digitalisering (met inbegrip van het begrip metadata), opslag (met inbegrip van het begrip gegevensindeling) en archivering (met inbegrip van het begrip levensduur volgens bedrijfs- of wettelijke beperkingen) van documenten;
- Integratie van informatie en gestructureerde gegevens met bedrijfsprocessen;
- Integratie met andere toepassingen zoals ERP (Enterprise Resource Planning, voornamelijk SAP of Dynamics in het kader van de opdracht), CRM (Customer Resource Management, voornamelijk Salesforce in het kader van de opdracht), enz.;
- Invoering van een gecentraliseerd informatie- en/of kennisbeheersysteem;

B.3.1.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.3.1.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.3.2. Perceel S2: Samenwerking en procesautomatisering

B.3.2.1. Voorwerp en doelstelling

Het doel van dit perceel omvat de gespecialiseerde uitvoering van projecten op het gebied van samenwerking en procesautomatisering en beoogt de organisatie, het beheer en de oplevering van projecten op dit gebied te waarborgen.

Hierin zijn begrepen:

- Het beheer van de informatiestromen;
- Het beheer van de dossiers (Case Management).

B.3.2.2. Normen, standaarden en technologieën

Lean management, Six Sigma, prestatie management, Cobit, BPMN ten minste v1.0

B.3.2.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Het beheer van de informatiestromen (Workflow) is een proces voor het automatiseren van taken, waardoor een geautomatiseerde opeenvolging van verschillende bewerkingen en validatiestappen voor een min of meer complexe taak mogelijk wordt. De workflow identificeert de actoren met precisering van hun rol(len) en de optimale manier om deze te vervullen. De actoren kunnen "menselijk" zijn of automaten die in het informatiesysteem aanwezig zijn. De workflow maakt het mogelijk processen te beheren en te controleren. Door de invoering van de workflow kunnen bedrijfsprocessen sneller en tegen lagere kosten worden afgehandeld.

Business Process Management (BPM) optimaliseert de uitwisseling van informatie binnen de organisatie door kritische procedures en activiteiten te automatiseren. De analyse van de feitelijke werking van de organisatie maakt het mogelijk de bedrijfsprocessen te formaliseren (BPMN) en te modelleren (UML). Dit overzicht van de processen en hun interacties maakt het mogelijk ze zoveel mogelijk te automatiseren. Bij wijze van voorbeeld voor projecten in verband met het beheer van informatiestromen:

- Opzetten van een systeem voor het beheer van de informatiestroom;
- Toepassing van goede praktijken ter ondersteuning van de invoering van een oplossing voor workflowbeheer: naamgevingsregels, archiveringsplan, beheer van reglementaire verplichtingen, valideringsproces, opslagproces, enz.;
- Implementatie en integratie van BPM-software met bestaande bedrijfsprocessen en interne of externe instrumenten en toepassingen;

- Implementatie van oplossingen voor analyse, modellering en besluitvorming met gebruikmaking van leermiddelen (artificiële intelligentie).

B.3.2.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";
- Voor de use case, zie het tabblad "Use case";
- Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".

B.3.2.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.3.3. Perceel S3: IoT en nieuwe technologieën

B.3.3.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de gespecialiseerde uitvoering van projecten in nieuwe technologieën.

Dit perceel heeft het volgende tot doel:

- Ondersteuning voor technologie- en trendbewaking;
- Ondersteuning voor de identificatie van mogelijkheden voor partnerschappen of innovatie;
- Ondersteuning van het brainstormproces op continue of specifieke basis (workshop, enz.);
- Evaluatie, benchmarking en selectie van oplossingen;
- Opmaak van roadmaps en bepaling van strategieën;
- Realisatie van prototypes en pilots;
- Beheer en oplevering van projecten en programma's;
- Ondersteuning van het beheer en het onderhoud van diensten en producten.

(a) In de volgende domeinen:

- Big Data:
 - Deze oplossingen zijn bedoeld om grote hoeveelheden al dan niet gestructureerde gegevens op te nemen, op te slaan, te verwerken, te analyseren en te visualiseren, ook in real time.
 - Deze projecten vereisen deskundigheid op het gebied van cloud-dataplatformen en 'Big Data'-architecturen in de cloud en ter plaatse, alsook op het gebied van tools voor het opnemen, transformeren en analyseren van grote hoeveelheden gegevens
 - Met name: de tools en datadiensten van de Azure-cloud, Snowflake, DBT, Databricks, Mulesoft & Kafka
- IoT en Edge Computing:
 - Deze oplossingen zijn gericht op het inzetten en beheren van sensoren die in wisselwerking staan met hun omgeving door gegevens te verzamelen, te verwerken en te delen. De 'edge computing'-benadering is gericht op het samenbrengen van hulpbronnen zoals rekenkracht en opslagcapaciteit van deze IoT-apparaten.
 - Deze projecten vereisen een zekere expertise in cloud- en edge-based infrastructures en IoT-platformen.
- Data Science en artificiële intelligentie:
 - Deze technieken zijn erop gericht kennis en informatie te extraheren uit gestructureerde of ongestructureerde gegevens met behulp van wetenschappelijke methoden, artificiële intelligentie en lerende algoritmen.
 - Deze projecten vereisen deskundigheid op het gebied van statistiek, programmering, machine learning en verkenning van bestaande analysemethoden.
 - In het bijzonder: parametrische en niet-parametrische statistische methoden, programmering in R, Python en SQL, kennis van deep learning.

(b) De aard van dit perceel over nieuwe technologieën vereist het vermogen om de AO en/of de BAO's te ondersteunen bij de evolutie van technologieën en om in te spelen op nieuwe behoeften. De projecten kunnen bijgevolg andere recente technologieën omvatten, waaronder:

- Augmented reality, virtual reality en mixed reality;
- Spraakinterface-technologieën;
- Gerobotiseerde automatisering van de processen;
- Digitale tweelingen;
- Blockchain;
- 3D-printen;
- Autonome voertuigen en drones;
-

Ervaring met deze technologieën is dus een positief punt, maar de belangrijkste verwachting is dat de opdrachtnemer aantoont dat hij in staat is de evolutie van de technologieën bij te houden, nieuwe vaardigheden te ontwikkelen en een netwerk van partners op te bouwen waarmee hij in nieuwe behoeften kan voorzien.

B.3.3.2. *Normen, standaarden en technologieën*

De normen en standaarden zijn bijvoorbeeld:

Gestructureerde methodologie:

- Prince2
- PMBOK

Agile-methodologie

- Scrum.
- DevOps
- KanBan

B.3.3.3. *Opdrachten en verwachte resultaten*

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Al naargelang het geval kunnen de deliverables het volgende omvatten:

- Analyses;
- Benchmarks;
- Stappenplannen;
- Designs;

- Prototypes (die de levering van hardware en/of licenties kunnen omvatten);
- Pilots (die de levering van hardware en/of licenties kunnen omvatten);
- Architecturen;
- Ontwikkelingen, configuratie, installaties;
- Onderhoud;
- Documentatie en opleidingen;
- ...

B.3.3.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.3.3.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.3.4. Perceel S4: Gegevensbeheer

B.3.4.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de gespecialiseerde uitvoering van projecten met betrekking tot gegevensbeheer.

En heeft het volgende tot doel:

- Opmaak van roadmaps en bepaling van strategieën;
- Evaluatie, benchmarking en selectie van oplossingen;
- Realisatie van prototypes en pilots;
- Beheer en oplevering van projecten en programma's;
- Ondersteuning van het beheer en het onderhoud van diensten en producten.

In de volgende domeinen:

- Datagovernance;
Dat wil zeggen het geheel van regels en processen die de organisatie, de bescherming en het beheer van bedrijfsgegevens waarborgen. Het beoogt de kwaliteit van de gegevens te waarborgen en ervoor te zorgen dat ze beschikbaar, bruikbaar, integer en veilig zijn.
- Gegevensarchitectuur:
Dat wil zeggen, het geheel van processen die erop gericht zijn de manier waarop bedrijven gegevens verzamelen, opslaan, transformeren, verspreiden en gebruiken, te organiseren en te standaardiseren.
- Gegevensintegratie:
Dat wil zeggen, alle processen die de consolidatie van verschillende gegevensbronnen mogelijk maken.
- Integratie van de applicaties:
Dat wil zeggen het geheel van processen die de consolidatie en het delen van gegevens, hulpbronnen en processen tussen applicaties mogelijk maken
- Gegevenskwaliteit:
Dat wil zeggen alle processen die gericht zijn op het meten en verbeteren van de staat van de gegevens en met name de nauwkeurigheid, volledigheid, homogeniteit, betrouwbaarheid en tijdigheid ervan.
- Gegevensopslag, Data Lake & Lakehouse:
Dat wil zeggen alle processen voor het verzamelen, ordenen en beheren van gegevens, gestructureerd of ongestructureerd, uit ongelijksoortige gegevensbronnen in een centraal referentiesysteem.
- Business intelligence & gegevensanalyse:
Dat wil zeggen, het geheel van processen, instrumenten en praktijken die gegevens in informatie omzetten en de besluitvorming ondersteunen.

B.3.4.2. Normen, standaarden en technologieën

De betrokken platformen en technologieën omvatten:

- Data Integration
 - SAP Information Processing Services
(BIP Core services + Enterprise information Management services > Data Integration)
 - SAP Data services Server
(Job & Access enterprise server)
 - SAP Client tools Data Integration
 - Data Services Designer
 - Data Services Workbench
 - Kafka
 - RabbitMQ
 - Azure Data Factory
 - Mulesoft
 - WSO2 (Enterprise Service Bus, API Manager, Data Services Server)
- Information & Portal BI (Analytic) applications
 - SAP Business Intelligence Platform
(Business Intelligence Enterprise server)
 - Web Intelligence
 - SAP Client tools Business Intelligence
 - Information Designer
(data foundation & Business Layer)
 - Dashboard
 - Design Studio
- Automatisering en orkestratie
 - Apache Airflow
 - Azure Data Factory
- Transformation
 - DBT
- Advanced analytics, data science, AI
 - Spark
 - Databricks
- Monitoring
 - ELK
 - Azure Monitor
- Lakehouse, Cloud Datawarehouse, Database
 - Snowflake
 - Databricks with Delta Lake
 - SQL server
 - PostgreSQL
 - CosmosDB

- Oracle
 - MySQL
- CI/CD
 - Azure DevOps
 - GitHub Enterprise
 - Github action
 - Jenkins
 - Jira
- Talen
 - Python
 - Scala
 - R
 - SQL
 - Java
- Visualisation
 - Power BI
 - Bord

De normen en standaarden zijn bijvoorbeeld:

Architectuur:

- TOGAF
- ArchiMate

Datagovernance:

- DAMA-DMBOK

B.3.4.3. *Opdrachten en verwachte resultaten*

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

- Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.
- Al naargelang het geval kunnen de deliverables het volgende omvatten:
 - Analyses;
 - Benchmarks;
 - Stappenplannen;
 - Designs;
 - Prototypes;

- Pilots;
- Architecturen;
- Ontwikkelingen, configuratie, installaties;
- Onderhoud;
- Documentatie en opleidingen;
- ...

B.3.4.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.3.4.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.3.5. Perceel S5: ERP SAP

B.3.5.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de uitvoering van gespecialiseerde SAP ERP-projecten op het gebied van HR, Financiën, Logistiek, enz., enerzijds op het regionale SAP HANA-platform, gedeeld platform (1 klant, meerdere company codes voor verschillende klanten (15 tot nu toe, maar breidt verder uit) en anderzijds voor oplossingen die specifiek zijn voor bepaalde BAO's.

Het heeft het volgende tot doel:

- Verzekeren van de organisatie, het beheer en de oplevering van projecten in dit domein;
- Zorgen voor de werking van de infrastructuur en de applicatie en nieuwe projecten uitvoeren vanaf het verzamelen van de behoeften tot de uitvoering van de projecten en de werking van de infrastructuur en de configuratie van de applicaties;
- Verzekeren van de consultancyactiviteiten in de breedste zin van het woord voor SAP S4/HANA ERP en de verschillende modules (Finance & Budget, HR, Supply Chain, Project Management, Services, Purchasing & Inventory processes, Sales processes, EAM, Real Estate Management, Reporting, enz.) alsook de bijbehorende tools, applicaties en platformen.

Hierin zijn begrepen:

- De governance van de levenscyclus van de gegevens;
- De architectuur van de gegevens;
- De integratie van de gegevens;
- De kwaliteit van de gegevens;
- Databankbeheer;
- Opslag;
- Back-up en herstel;
- Datacentrum en dataopslag (Data Warehouse – Data Lake) waaronder SAP BW en BW4/HANA;
- Databankbeheersysteem (DBMS - Database Management System, waaronder SAP HANA).

B.3.5.2. Normen, standaarden en technologieën

De huidige ERP-versie is SAPS4/HANA 2020.

Voor het goede verloop van deze activiteiten zijn de volgende belangrijke technologieën en/of aantoonbare kennis nodig (deze lijst is niet volledig):

SAP S4/HANA-modules:

- FM/BCS: Funds management & Budget Control System
- FI: Finances
- VIM (Vendor Invoice Management)
- SAP Intelligent Capture (Opentext)
- TR-TM: Treasury Management

- HR: Human Resources
- PA: Personal Administration
- OM: Organisational Management
- PY: Payroll (zuiver SAP of met Acerta-engine)
- Werving,
- Opleidingen
- Evaluaties
- MM: Material Management
- PS: Project system
- AA: Asset Accounting
- CO: Controlling
- PM: Plant Maintenance
- SD : Sales & Delivery
- MDG (Master Data Governance)
- EAM (Enterprise Asset Management)
- Collection & Dispute Management
- TRM (Tax & Revenues Management)
- FI-CA (Contract Accounting)
- PSCD (Public Sector Collection and Disbursement)
- Folders Management
- Business Partner Management

SAP FC (Financial Consolidation)

Ontwikkeling: ABAP (klassiek en "object oriented"), FIORI, (SAP Web IDE of BTP, HCP), Gateway services, CDS Views, HANA views, SAPscript, Smartforms, PDF Forms, BRF+, Webdynpro, BSP, RFC, Idocs, EDI, XML, migration tool.

- Workflow
- Authorization Management in SAP (inclusief FIORI en CDS)
- SAP-BC: ontwerp en onderhoud van de technische architectuur (met inbegrip van alle technische onderhoudsactiviteiten)
- SAP Solution Manager (technisch en functioneel)
- SAP Netweaver ADS, GATEWAY, NWDI, enz.
- SAP Netweaver PO et SAP CPI: Process Orchestration, BPM & process integration

- SAP-BI (BW & BW4/HANA Datawarehousing, BODS ETL, Frontend reporting (Bex, Analysis for Office, SAC; BO Tools for Netweaver (BICS, WEBI,))
- Interfaces CODA/SEPA
- Platformen: IBM SUSE SLES on P-Series
- DB: SAP HANA
- Project Management + methodologie (ASAP)
- SEN: SAP Enable Now (documentatie en opleiding)

B.3.5.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Volgens de verschillende mogelijke opdrachtorders zijn de verwachte resultaten consultancy-activiteiten in de breedste zin van het woord voor SAP S4/HANA ERP en de verschillende modules (Finance & Budget, HR, Supply Chain, Project Management, Services, Purchasing & Inventory processes, Sales processes, EAM, Real Estate Management, Reporting, enz.):

- Analyse (vakgebied, functioneel, technisch)
- Architectuur
- Ontwikkeling,
- Parametrisatie
- Configuratie
- Implementatie
- Testing
- Documentatie
- Coaching en opleidingen
- Projectbeheer (beheer, coördinatie en aansturing)
- Installatie en beheer van de systemen
- Evolutief, adaptief en correctief onderhoud
- Innovatie

B.3.5.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***

- *Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".*

B.3.5.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

Tenzij door de aanbestedende overheid in de navolgende opdracht anders wordt bepaald, wordt naast de standaard rapportering maandelijks een **rapport** opgesteld over de activiteiten van dit perceel, dat ten minste de volgende onderdelen bevat:

Regelmatige rapportering met indicatoren voor de kwaliteit, de kosten en de termijnen van het project of de opdracht (frequentie vast te stellen naar gelang van het toepassingsgebied van het project of de opdracht):

1. Naleving van de planning;
2. Opvolging van de acties;
3. Opvolging van de kosten;
4. Aandachtspunten waarover een beslissing moet worden genomen;
5. Indicatoren;
6. Dienstverleningsniveaus en klanttevredenheid;
7. Analyse van de situatie;
8. Voorstellen van verbeteringsacties;
9. In het geval van een in regie gelanceerde opdracht, gedetailleerde timesheets van de geleverde prestaties;
10. Gedetailleerde documentatie over de geïmplementeerde functionaliteiten;
11. Informatie- en kennisbeheer (documentatie van begrijpelijke en in een context geplaatste analyses, geformaliseerde overdracht van informatie): elke opdracht moet aanleiding geven tot een gedetailleerde formalisering van wat verwezenlijkt werd.

B.3.6. Perceel S6: ERP Dynamics

B.3.6.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de uitvoering van gespecialiseerde ERP-projecten op het gebied van HR, Financiën, Logistiek, enz. en in MS Dynamics-technologie.

Dit perceel heeft het volgende tot doel:

- Verzekeren van de organisatie, het beheer en de oplevering van projecten in dit domein;
- Zorgen voor de werking van de infrastructuur en de applicatie en nieuwe projecten uitvoeren vanaf het verzamelen van de behoeften tot de uitvoering van de projecten en de werking van de infrastructuur en de configuratie van de applicaties;
- Verzekeren van de consultancyactiviteiten in de breedste zin van het woord voor een ERP: Dynamics AX2012 of Dynamics 365 en hun verschillende modules (Finance & Budget, HR, Sales & Marketing, Project Management, Services, Purchasing & Inventory processes, Supply Chain, Reporting, enz.):
 - Analyse (vakgebied, functioneel, technisch)
 - Architectuur,
 - Ontwikkeling,
 - Parametrisatie
 - Configuratie
 - Implementatie
 - Testing
 - Documentatie
 - Coaching en opleidingen
 - Projectbeheer (beheer en aansturing)
 - Installatie en beheer van de systemen
 - Evolutief, adaptief en correctief onderhoud
 - Innovatie
 - Beveiliging van de applicatie
 - Ondersteuning van de bestaande applicaties
 - ...

Hierin zijn begrepen:

- De volledige technische architectuur van het desbetreffende platform;
- De governance van de levenscyclus van de gegevens;
- De architectuur van de gegevens;
- De integratie van de gegevens;
- De kwaliteit van de gegevens;
- Beheer van de databanken:
 - Opslag;
 - Back-up en herstel;
 - Datacentrum en dataopslag (Data Warehouse – Data Lake) ;
 - Databankbeheersysteem MS SQL Server.
- Het volledige SharePoint-platform dat wordt gebruikt voor het Dynamics AX-portaal en het documentbeheer met betrekking tot de Dynamics-toepassing, alsook Nintex Workflows.

B.3.6.2. Normen, standaarden en technologieën

De na te leven standaarden zijn minstens de volgende:

- Microsoft Dynamics AX 2012 R3 cu12
- Microsoft Dynamics 365

Voor het goede verloop van deze activiteiten zijn de volgende belangrijke technologieën en/of aantoonbare kennis nodig (deze lijst is niet volledig):

- **MS Dynamics 2012**
- **Master Data:**
 - o Klanten
 - o Contactpersonen
 - o Leveranciers
 - o Contactpersonen
 - o Artikelcatalogus
 - o Workers
 - o Employee
 - o Consultants
 - o Projects
- **Finance:**
 - o Begrotingsboekhouding van de overheidsdiensten: vastleggings- en vereffeningsbegrotingen
 - o Algemene boekhouding (General Ledger)
 - o Analytische boekhouding (Financial dimensions)
 - o Account Payable (AP) (Procure to pay)
 - o Boekhouding van de vastleggingen
 - o Account Receivable (Sales to pay)
 - o Mercurius : – e-invoicing (inkomende en uitgaande facturen)
 - o Cash & Bank
 - o CODA-interface
 - o Fixed Assets
 - o Interface van/naar ServiceNow
 - o Interface met ACCON voor de aangifte van de jaarrekening bij de nationale bank
- **Achats integrated with AP:**
 - o Purchase Agreement
 - o Request for quotations
 - o Purchase Requests + goedkeuringsworkflow
 - o Purchase Orders + goedkeuringsworkflow
- **Sales & Marketing integrated with AR:**
 - o Contactbeheer
 - o Opportuniteit
 - o Sales quotations (inschrijvingsbon)
 - o Project Sales Orders
 - o Project invoice proposal
 - o Project invoice
 - o Free text invoice
- **HR**
 - o Hiërarchie van de departementen
 - o Job (functietype)

- o Position (post)
 - o Hiërarchie van de posten
 - o Employment data (indiensttreding en uitdiensttreding) + geschiedenis van de uitgeoefende functies.
 - o Aanwervingsproces
- **PMO-SMO: Project and Service Management; integrated with Sales and Marketing/AR/Budget**
 - o Project Budget (yearly)
 - o Work Breakdown Structure
 - o Bookings (Who is assigned when on the project) – Resource Management
 - o Timesheets
 - o Forecast
 - o Project Contract (voor het verkoopgedeelte)
 - o Project Team
- **Methodologieën:**
 - o Beheer van projecten: PRINCE2
 - o Beheer van Agile-projecten: SCRUM
 - o Beheer van de diensten: ITIL V3
 - o Implementatie van MS Dynamics AX: Sure Steps
- **Standards:**
 - o Web Services: REST, SOAP
 - o Modelling: UML, BPMN, BPEL
 - o XML, XPATH, XFORMs, XSL, XSLT, ...
 - o HTML, CSS, JavaScript
 - o Databanken:
 - o MS SQL Server 2014
 - o Applicatieservers:
 - o MS Dynamics AX
 - o MS SharePoint 2013
 - o Webservers:
 - o IIS
 - o SharePoint 2013
 - o De BI-platformen en technologieën:
 - o MS SQL Server 2014
 - o SSIS
 - o SSAS
 - o SSRS
 - o MS SharePoint 2013
 - o SQL Query
 - o MS Power Platform
 - o Ontwikkelingen:
 - o MS Dynamics AX AOT (Application Object Tree)
 - o .NET
 - o X++
 - o Windows Powershell
 - o MS AX Dynamics Workflows
 - o SharePoint Workflows
 - o Nintex Workflows
 - o Nintex Forms
 - o MS Team Foundation Server
 - o Visual Studio
 - o Report Builder

- o AX Security Framework
 - o AX Data Migration Framework
 - o SharePoint BCS (Business Data Connectivity)
 - o SharePoint Search Server
 - o Power Apps
- **Andere technologieën:**
 - o MS AD (Active Directory)
 - o MS Exchange
 - o MS 365
 - o MS Office and AX Add-on

B.3.6.3. *Opdrachten en verwachte resultaten*

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Volgens de verschillende mogelijke opdrachtorders zijn de verwachte resultaten consultancy-activiteiten in de breedste zin van het woord voor Dynamics AX2012 of Dynamics 365 en hun verschillende modules (Finance & Budget, HR, Project Management, Services, Purchasing & Inventory processes, Sales processes, EAM, Real Estate Management, Reporting, enz.):

- o Analyse (vakgebied, functioneel, technisch);
- o Architectuur;
- o Ontwikkeling;
- o Parametrisatie;
- o Configuratie;
- o Implementatie;
- o Testing;
- o Documentatie;
- o Coaching en opleidingen;
- o Projectbeheer (beheer en aansturing);
- o Installatie en beheer van de systemen;
- o Evolutief, adaptief en correctief onderhoud;
- o Innovatie;
- o Beveiliging van de applicatie;
- o Ondersteuning van de bestaande applicaties.

B.3.6.4. *Vereiste profielen, use case en vragenlijst*

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***

- **Voor de use case, zie het tabblad "Use case";**
- **Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".**

B.3.6.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.3.7. Perceel S7: GIS - valorisatie van geografische gegevens

B.3.7.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat alle activiteiten met betrekking tot de valorisatie van cartografische gegevens, van de creatie van de kaart tot de volledige ontwikkeling van GIS-toepassingen.

Het bestrijkt de volledige keten van het ontwikkelingsproces, zijnde:

- Projectbeheer;
- Functionele audit, Functionele analyse;
- Technische audit, technische analyse en bepaling van de architectuur;
- Ontwikkelingen;
- Tests;
- Uitrol;
- Onderhoud en bijwerking;
- Opleidingen.

Het doel van dit perceel is specifieke diensten te verlenen aan het GIS, hetzij in 'projectbeheer'-modus, hetzij op een bepaald punt waarvoor expertise vereist is (bijvoorbeeld: ondersteuning bij het maken van kaarten, publicatie van gegevens, ontwikkeling van QGIS-plug-ins, audit en verbetering van bestaande systemen, enz.)

Deze prestaties zullen geleverd worden in samenwerking met de project manager en/of de aanwezige technische teams, en op basis van de interne structuren (servers, enz.) en systemen van de organisatie, indien beschikbaar.

B.3.7.2. Normen, standaarden en technologieën

De na te leven normen en standaarden zijn de volgende:

- Itil (ISO 20000);
- ISO 27000;
- ISO 27001;
- ISO 27005;
- EU-richtlijn INSPIRE.

De dienstverlener moet in staat zijn verzoeken te beantwoorden met gebruikmaking van de volgende talen, producten en technologieën (niet-uitputtende lijst):

- GIS- & CAD-normen:
 - ArcGIS Suite, MapInfo
 - 1Spatial Suite (1Integrate, enz.)
 - Autodesk, Autocad/Revit, Bentley, Microstation/OpenCities, Map/OpenBuildings, SketchUp
 - 'Open Source'-producten: QGIS, geoPackage Geoserver, Geowebcache, Geonode, GeoNetwork,
 - JS Framework: Openlayers, ExtJS, Mapnik, GeoExt, CesiumJS
- Conversietools (ETL):
 - FME desktop & FME server
- Databases:
 - Oracle Database,
 - Oracle Spatial,

- PostgreSQL/PostGIS
 - SQLite, SpatialLite
- Talen: Java, Python, R, C++
- Frontend:
 - HTML/XHTML, CSS
 - Spring MVC, JSP, Tiles, JSF
 - Angular, TypeScript, jQuery, Bootstrap
 - Leaflet, OpenLayers, Mapbox
- Back-end:
 - Spring-core, Spring-boot
 - MyBatis, Spring-data-jpa, Liquibase
 - Spring Security, Spring WS, Spring MVC
- Infrastructure & Middleware:
 - Red Hat EL
 - PostgreSQL, Oracle, MySQL
 - Tomcat
- Supporting tools:
 - Eclipse, IntelliJ
 - Jira, Confluence, Zephyr, Crucible, Fisheye
 - Enterprise Architect

De dienstverlener moet kunnen ingaan op verzoeken om de volgende vaardigheden en kennis in verband met de GIS-activiteiten:

- Projectbeheer: PRINCE2, Agile SCRUM
- Bedrijfsanalyse:
 - Vermogen om brainstormsessies, interviews en workshops te organiseren en te faciliteren
 - Schrijven van scenario's en use cases, en het organiseren ervan in Epics, Features en User Stories
- Creatie van prototypes en mock-ups
- Geomatica, cartografie en BIM:
 - Ruimtelijke analysemethoden (zoeken naar ruimtelijke structuren, ruimtelijke verkenning van gegevens, analyse van de spreiding van verschijnselen in de geografische ruimte, enz.)
 - GeoAI (Geospatial Artificial intelligence)
 - Analyse en verwerking van 2D/3D-gegevens: lucht- en satellietbeelden, LiDAR, GNSS, radar, geometrische gegevens, beschrijvende gegevens, grafieken, metadata
 - Beheer en controle van de kwaliteit en consistentie van geospatiale gegevens en relaties (topologische consistentie, foutencorrectie, enz.)
 - Kennis/beheersing van 2D/3D technisch tekenen op diverse gebieden (cartografie, bouw, wegen, netwerken, enz.)
 - GIS-architectuur, SDI-beheer
 - Ontwerp van geoportalen of verbeteren/evolueren van bestaande portalen
 - Kennis van BIM-domeinen, BIM-omgevingen en specifieke BIM-software
- Kennis van de INSPIRE-richtlijn
- Vertrouwd met de verschillende UrbIS-producten
- Kennis van de normen GML, WMS, WCS, WFS-T, WFS, WPS, WMTS, WebGL, HTML5, CityGML, 3D tiles, BIM, KML, LAS, GeoJSON, CityJSON, enz.

B.3.7.3. *Opdrachten en verwachte resultaten*

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Projectbeheer en uitrol:

De dienstverlener moet in staat zijn om in te gaan op verzoeken om het beheer van volledige projecten, zoals (niet-beperkende lijst):

- Hulp bij de Inspire-harmonisatie van een dataset of -catalogus
- Creatie van een geoportaal
- Ontwikkeling van nieuwe modules op een bestaande GIS-applicatie
- Beheer van een 3D-modelleringsproject van een openbare plaats
- Beheer van een gebouw (BIM/CAD/GIS)
 - On-demand ondersteuning bij QGIS-ontwikkelingen of de creatie van een kaart
 - 3D-visualisatiehulpmiddel
 - Publicatie van ruimtelijke gegevens
 - ...

De verwachte deliverables zullen vervolgens per geval worden vastgesteld overeenkomstig de aard van het project en zullen ten minste het volgende omvatten: planning voor de uitrol van een deliverable, document voor de opvolging van de uitrol.

Functionele audit; functionele analyse:

De dienstverlener moet kunnen ingaan op een verzoek om een functionele analyse of om de realisatie van een audit van de GIS-behoefte (met betrekking tot de hulpmiddelen of zelfs de organisatie van de op te zetten systemen).

De verwachte deliverables zijn verschillend van aard en omvatten bijvoorbeeld (niet-limitatieve lijst die voor elke opdracht moet worden gespecificeerd):

- Gedetailleerd auditverslag
- Gedetailleerde documentatie, begrijpelijk en gevalideerd door de eindbestemming
- Gedocumenteerde aanbeveling van de in te stellen organisatie
- ...

Technische audit, technische analyse en bepaling van de architectuur:

De dienstverlener moet kunnen ingaan op verzoeken om een meer technische analyse van de werking van bestaande instrumenten).

Bovendien moet de dienstverlener in staat zijn advies en aanbevelingen te verstrekken over de technische architectuur die moet worden verbeterd om de bestaande instrumenten te ondersteunen of die voor de creaties moet worden geïmplementeerd

De verwachte deliverables zijn verschillend van aard en omvatten bijvoorbeeld (niet-limitatieve lijst die voor elke opdracht moet worden gespecificeerd):

- Gedetailleerd technisch auditverslag
- Gedetailleerde technische documentatie, begrijpelijk en gevalideerd door de eindbestemming

- Gedocumenteerde aanbevelingen voor door te voeren technische verbeteringen, binnen het budget en de middelen van de klant
- Definitie van een gedetailleerde en nauwkeurige operationele technische architectuur, aangepast aan de vraag
- ...

Ontwikkelingen en tests;

De dienstverlener moet kunnen ingaan op ad-hoc ontwikkelingsverzoeken op het gebied van GIS. Hij moet een ad-hoc ondersteuning kunnen verlenen in de technologieën en software die worden beschreven in de paragraaf "Normen, standaarden en technologie".

De verwachte deliverables zijn verschillend van aard en omvatten bijvoorbeeld (niet-limitatieve lijst die voor elke opdracht moet worden gespecificeerd):

- QGIS plug-in die tegemoetkomt aan een specifieke behoefte
- Ondersteuning en hulp bij de ontwikkeling van een functionaliteit in een bestaand instrument
- Gegevensinvoer
- Creatie van kaarten
- Terbeschikkingstelling van opgeleid personeel voor tijdelijke ondersteunings- of capaciteitsopbouwopdrachten
- Ontwikkeling van een volledige applicatie op basis van een door hem of door een derde uitgevoerde analyse
- Ontwikkeling van systemen voor webdiensten
- ...

Onderhoud en bijwerking:

De dienstverlener moet deliverables kunnen leveren die voldoen aan de meest recente marktnormen (versies). Hij moet ook voor het onderhoud van applicaties kunnen zorgen, ongeacht of deze door hemzelf of door een derde zijn ontwikkeld.

Tijdens de levensduur van het product moet de dienstverlener in staat zijn de producten onder zijn verantwoordelijkheid up-to-date te houden en voorstellen te doen voor versie-upgrades om technische, veiligheids- of functionele redenen.

De verwachte resultaten bestaan voornamelijk uit productupgrades en onderhoud, maar ook uit prestatieverbetering en automatisering.

Opleidingen:

De dienstverlener moet in staat zijn in te gaan op verzoeken om opleiding met betrekking tot de GIS-instrumenten en -technologieën waarnaar in de bovenstaande paragraaf "software" wordt verwezen. De verwachte deliverables zijn verschillend van aard en omvatten bijvoorbeeld (niet-limitatieve lijst die voor elke opdracht moet worden gespecificeerd):

- Face-to-face of online opleidingssessies tussen ondernemingen;
- (Al dan niet specifiek ontwikkelde) face-to-face of online opleidingssessies binnen eenzelfde onderneming;
- Fysiek of virtueel opleidingsmateriaal
- ...

B.3.7.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";
- Voor de use case, zie het tabblad "Use case";
- Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".

B.3.7.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.3.8. Perceel S8: GIS - infrastructuur

B.3.8.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat alle activiteiten die het beheer en de verwerking van ruimtelijke gegevens, de samenstelling van basisgegevens, het onderhoud en de verbetering van ruimtelijke databanken mogelijk maken. Andere activiteiten betreffen ook de terbeschikkingstelling van webdiensten op basis van bepaalde gegevens, zoals UrbIS (dienstens WMS UrbIS, API UrbIS, webdiensten voor geocoding, reverse geocoding, zoeken in de nabijheid, enz.)

De activiteiten die onder dit perceel vallen, zijn:

- Projectbeheer
- Functionele audit / Functionele analyse
- Technische audit, technische analyse, modellering van de gegevens en bepaling van de architectuur
- Databankbeheer
- Tests
- Uitrol
- Onderhoud en bijwerking

Doel van dit perceel is het leveren van diensten op het gebied van de ruimtevaart, hetzij in 'projectbeheer'- of auditmodus, hetzij op een bepaald punt waarvoor expertise vereist is (bv. beheer van de ruimte DB, verbetering van opslag en prestaties, historisering, back-up en restore, enz.)

Deze prestaties zullen geleverd worden in samenwerking met de project manager en/of de aanwezige technische teams, en op basis van de interne infrastructuren (servers, enz.) en systemen van de organisatie, indien beschikbaar.

B.3.8.2. Normen, standaarden en technologieën

De na te leven standaarden zijn de volgende:

- Itil (ISO 20000);
- ISO 27000;
- ISO 27001;
- ISO 27005;
- EU-richtlijn INSPIRE

De dienstverlener moet in staat zijn verzoeken te beantwoorden met gebruikmaking van de volgende talen, producten en technologieën (niet-uitputtende lijst):

- Databases:
 - Oracle Database,
 - Oracle Spatial,
 - PostGreSQL/PostGIS
 - SQLite, SpatialLite
- Conversietools (ETL):
 - FME desktop & FME server
- Talen: Java, Python, R, C++
- Infrastructure & Middleware:

- Linux en elke andere Linux-distributie (Red Hat, Debian, enz.)
 - PostgreSQL, Oracle, Mysql
 - Webserver: Apache, Nginx, enz.
- Supporting tools:
 - Eclipse, IntelliJ
 - Jira, Confluence, Zephyr, Crucible, Fisheye
 - Enterprise Architect

B.3.8.3. *Opdrachten en verwachte resultaten*

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Projectbeheer en uitrol:

De dienstverlener moet in staat zijn om in te gaan op verzoeken om het beheer van volledige projecten, zoals (niet-beperkende lijst):

- Hulp bij de Inspire-harmonisatie van een dataset of -catalogus
- Bepaling van de architectuur van een 3D-modelleringsproject van een openbare plaats
- Bepaling van de architectuur in een beheerproject van een gebouw (BIM/CAD/GIS)
 - Hulp bij de automatisering van procedures voor de cleaning/validatie/integratie van gegevens, enz.
- ...

De verwachte deliverables zullen vervolgens per geval worden vastgesteld overeenkomstig de aard van het project en zullen ten minste het volgende omvatten: planning voor de uitrol van een deliverable, document voor de opvolging van de uitrol.

Functionele audit; functionele analyse:

De dienstverlener moet kunnen ingaan op een verzoek om een functionele analyse of om de realisatie van een audit van de behoeften (met betrekking tot de hulpmiddelen of zelfs de organisatie van de op te zetten systemen).

De verwachte deliverables zijn verschillend van aard en omvatten bijvoorbeeld (niet-limitatieve lijst die voor elke opdracht moet worden gespecificeerd):

- Gedetailleerd auditverslag
- Gedetailleerde documentatie, begrijpelijk en gevalideerd door de eindbestemming
- Gedocumenteerde aanbeveling van de in te stellen organisatie
- Complianceaudit
- ...

Technische audit, technische analyse, modellering van de gegevens en bepaling van de architectuur:

De dienstverlener moet kunnen ingaan op verzoeken om een meer technische analyse (in verband met de webdiensten, de modellering van gegevens, de databanken of de werking van bestaande instrumenten).

Bovendien moet de dienstverlener in staat zijn een audit uit te voeren en advies en aanbevelingen te verstrekken over de technische architectuur die moet worden verbeterd om de bestaande instrumenten te ondersteunen of die voor de nieuwe producten/projecten moet worden geïmplementeerd.

De verwachte deliverables zijn verschillend van aard en omvatten bijvoorbeeld (niet-limitatieve lijst die voor elke opdracht moet worden gespecificeerd):

- Gedetailleerd technisch auditverslag
- Gedetailleerde technische documentatie, begrijpelijk en gevalideerd door de eindbestemming
- Gedocumenteerde aanbevelingen voor door te voeren technische verbeteringen, binnen het budget en de middelen van de klant
- Prestatie-optimalisatierapport
- Datamodel
- Definitie van een gedetailleerde en nauwkeurige operationele technische architectuur, aangepast aan de vraag
- Veiligheidsaudit
- ...

Databankbeheer:

De dienstverlener moet kunnen ingaan op verzoeken voor de implementatie van een ruimtelijke databankinfrastructuur.

Hij moet een ad-hoc ondersteuning kunnen verlenen in de technologieën en software die worden beschreven in de paragraaf "Normen, standaarden en technologieën".

Tijdens de levensduur van het product moet de dienstverlener in staat zijn de producten onder zijn verantwoordelijkheid up-to-date te houden en voorstellen te doen voor versie-upgrades om technische, veiligheids- of functionele redenen.

De verwachte deliverables zijn verschillend van aard en omvatten bijvoorbeeld (niet-limitatieve lijst die voor elke opdracht moet worden gespecificeerd):

- Een ruimtelijke databank bijwerken of creëren
- Terbeschikkingstelling van opgeleid personeel voor tijdelijke ondersteunings- of capaciteitsopbouwopdrachten
- Gegevensinvoer
- Ontwikkeling van systemen voor webdiensten
- Testverslag over een door de dienstverlener of door een derde ontwikkelde toepassing
- ...

Opleidingen:

De dienstverlener moet in staat zijn in te gaan op verzoeken om opleiding met betrekking tot de instrumenten en technologieën waarnaar in de bovenstaande paragraaf "Normen, standaarden en technologieën" wordt verwezen.

De verwachte deliverables zijn verschillend van aard en omvatten bijvoorbeeld (niet-limitatieve lijst die voor elke opdracht moet worden gespecificeerd):

- Face-to-face of online opleidingssessies tussen ondernemingen;
- (Al dan niet specifiek ontwikkelde) face-to-face of online opleidingssessies binnen eenzelfde onderneming;
- Fysiek of virtueel opleidingsmateriaal
- ...

B.3.8.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.3.8.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.3.9. Perceel S9: CRM Salesforce

B.3.9.1. *Voorwerp en doelstelling*

Dit perceel omvat de implementatie van gespecialiseerde CRM Salesforce-projecten op het gebied van relatiebeheer (klanten, burgers, bedrijven, enz.), contactbeheer, communicatiebeheer, aanvraagbeheer, enz.

Dit perceel heeft het volgende tot doel:

- Verzekeren van de organisatie, het beheer en de oplevering van projecten in dit domein;
- Zorgen voor de exploitatie van de applicatie en nieuwe projecten uitvoeren vanaf het verzamelen van de behoeften tot de uitvoering van de projecten en de exploitatie en de configuratie van de applicaties;
- Verzekeren van de consultancy-activiteiten in de breedste zin van het woord van het gewestelijke CRM-systeem en de verschillende modules (Sales Cloud, Service Cloud, Experience Cloud, Mulesoft integratieoplossing, reporting & dashboarding, enz.):
 - Analyse (vakgebied, functioneel, technisch)
 - Architectuur
 - Ontwikkeling,
 - Instellen
 - Configuratie
 - Implementatie
 - Testing
 - Documentatie
 - Coaching en opleidingen
 - Projectbeheer (beheer en aansturing)
 - Installatie en beheer van de systemen
 - Releasebeheer
 - Automatisering van de tests
 - Integratie en permanente uitrol
 - Monitoring
 - Evolutief, adaptief en correctief onderhoud
 - Innovatie
 - ...

B.3.9.2. *Normen, standaarden en technologieën*

De na te leven normen en standaarden zijn de volgende:

- Salesforce:
 - Service Cloud
 - Sales Cloud
 - Marketing Cloud
 - Experience Cloud
 - Public Sector Solutions (Contact Center, Grant Management, License, Permit & Inspection, ...)
 - Field Service
 - Salesforce Einstein

- Mulesoft CloudHub (Anypoint Platform)
- Provar (test automation)
- Copado (release management)
- Ownbackup (Back-up/herstel en archivering)

Architectuur van het gewestelijke CRM-platform (Brussels Hoofdstedelijk Gewest):

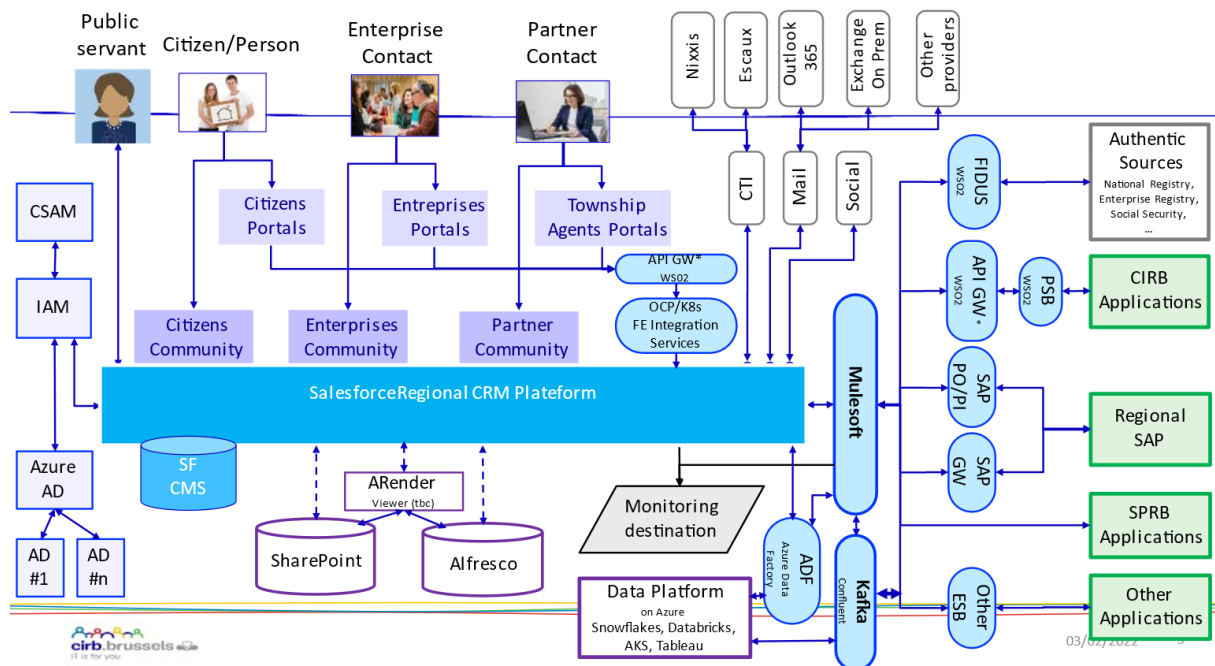
Het gewestelijke CRM-platform moet voorzien in de behoeften van de administraties van het Gewest, in overeenstemming met de strategie en de prioriteiten van de Regering, met name wat het beheer van de relatie met de burgers en de ondernemingen en de ondersteuning van de digitale transformatie betreft.

Het Salesforce CRM-platform is geïntegreerd in het applicatielandschap van het Brussels Gewest.

Dit landschap bestaat met name uit:

- **IAM (Identity and Access Management):** het CIBG heeft een IAM-oplossing geïmplementeerd die op het technische platform WSO2 Identity Server is gebaseerd; dit platform is geïntegreerd met de federale authenticatiedienst CSAM (elektronische identiteitskaart en itsme); het IAM ondersteunt OpenID Connect en SAML
- **Mail:** de administraties van het Gewest gebruiken ofwel het regionale mailplatform op basis van Microsoft Exchange ofwel Office 365 (Exchange Online);
- **CTI (Computer Telephony Integration):** de gewestelijke telefonieoplossing is gebaseerd op Escaux
- **Social:** communicatie met het publiek via sociale netwerken; de behoeften zullen worden vastgesteld in de context van toekomstige bedrijfsprojecten
- **Integratiemiddleware:** het CIBG heeft een integratieplatform WSO2 Integration Server (PSB), WSO2 API Gateway en heeft gekozen voor Confluent Cloud (Kafka) in Azure; voor integratiebehoeften met het Salesforce CRM-platform heeft het CIBG Mulesoft CloudHub geïmplementeerd.
- **Dataplatform/datahub:** het CIBG is begonnen met de werkzaamheden voor een gewestelijk dataplatform dat met name bedoeld is voor gegevensanalyse; dit platform beschikt, in een Azure-omgeving, over Microsoft Data Factory-, Kafka-, ADLS-, Snowflake-, Databricks- en Tableau-technologieën.
- **Gewestelijk SAP-platform:** het gewestelijke SAP-platform is een tool voor de algemene, analytische en begrotingsboekhouding die ter beschikking wordt gesteld van de autonome bestuursinstellingen (ABI) van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die dat wensen. De interactie met niet-SAP-systemen wordt beheerd via SAP PO/PI en SAP Gateway (OData).
- **Bedrijfsback-ends (Core Business Applications):** het gewest beschikt over talrijke bedrijfsapplicaties (core business) zoals NOVA (Stedenbouw en Leefmilieu), BOS/Kanselarij, UrbIS, FixMyStreet, enz.; verder maakt het ook gebruik van oplossingen van derden, met name in de gemeenten.
- **Gewestelijke dienstenintegrator – FIDUS-platform:** de wettelijke beheerder van de elektronische gegevensuitwisseling van en naar de instellingen van het Brusselse Gewest, voor zover het om gegevens uit authentieke bronnen gaat, is gebaseerd op de technologie WSO2 Integration Server. De diensten (+/- 40) zijn beschikbaar in SOAP.

- **Technologische diensten (DMS, enz.):** in het gewest worden verschillende DMS geïmplementeerd (met name Sharepoint, Alfresco, Documentum); het CIBG levert geo-/kaartgegevensdiensten met Urbis (GeoServer-technologie).
- **Catalogus van diensten van derden:** diensten die worden aangeboden door partnerproviders van gewestelijke of lokale overheden zullen op termijn het aanbod van overheidsdiensten kunnen aanvullen en kunnen worden blootgesteld aan doelgroepen/burgers en bedrijven.



De architectuur van het gewestelijke CRM-platform kan in de toekomst veranderen.

Voor het goede verloop van deze activiteiten zijn de volgende belangrijke technologieën en/of aantoonbare kennis nodig (deze lijst is niet volledig):

- Kennisdomein:
 - Service Cloud
 - Community / Experience Cloud
 - Sales Cloud
 - Public Sector Solutions (PSS)
 - Field Service
 - Knowledge
 - CPQ
 - Event Monitoring
 - Einstein
 - Marketing Cloud
- Ontwikkeling Lightning Experience
- Process builder
- Workflow
- Authorization management in Salesforce

- Salesforce Release management, met inbegrip van alle technische onderhoudsactiviteiten (orquestratie, deployment, packaging)
- Integraties: Mulesoft Cloud platform

Praktische kennis over de standaardtools:

- Jenkins
- Bitbucket
- Jira/Confluence

Praktische kennis in verband me de tools van het Salesforce-ecosysteem:

- Mulesoft
- Provar
- Ownbackup
- Copado

Methodologieën:

- Beheer van Agile-projecten: SCRUM
- Service management: ITIL

B.3.9.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Volgens de verschillende mogelijke opdrachten zullen de resultaten naar verwachting consultancy-activiteiten in de breedste zin van het woord zijn voor het regionale CRM-systeem op basis van Salesforce en de verschillende modules daarvan (Service, Community/Experience, Sales, Marketing Cloud en Field Service), alsmede de integratieoplossing Mulesoft:

- Analyse (vakgebied, functioneel, technisch);
- Architectuur;
- Ontwikkeling;
- Parametrisatie;
- Configuratie;
- Implementatie;
- Testing;
- Documentatie;
- Coaching en opleidingen;
- Projectbeheer (beheer en aansturing);
- Installatie en beheer van de systemen;
- Releasebeheer;
- Automatisering van de tests;
- Integratie en permanente uitrol;

- Monitoring;
- Evolutief, adaptief en correctief onderhoud;
- Innovatie.

B.3.9.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";
- Voor de use case, zie het tabblad "Use case";
- Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".

B.3.9.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

Bovendien kan de aanbestedende overheid het volgende verlangen:

De inschrijver moet een resultaatsverbintenis aangaan, gebaseerd op de volgende KPI's:

- Algemene aanvaardingscriteria:
 - Voor het onderdeel "Testing" moet 80% van de Jira-'issues' (alle types) gedekt zijn door:
 - Een testscript gevalideerd in de testmonitoringoplossing van het CIBG
 - Een goedkeuring van de verantwoordelijke tester
 - De oplossing in het eigen ecosysteem gestabiliseerd hebben op basis van de volgende criteria:
 - Nul (0) bugs van 'kritieke' ernst open en geen nieuwe bug van 'kritieke' ernst tijdens de voorbije 2 weken
 - Nul (0) bugs van 'hoge' ernst open
 - Maximaal tien (10) bugs van 'gemiddelde' ernst bugs open
 - Maximaal twintig (20) bugs van 'lage' ernst open

Onderstaande tabel: beschrijving van de ernst van de bugs

Ernst	Samenvatting	Omschrijving	
		Algemeen criterium	Criterium eigen aan het CRM-systeem
1 – Kritiek	Verhindert de uitvoering van het project en het testen van een hele site/applicatie totdat het is opgelost.	Een kritiek functioneel, commercieel of operationeel proces kan niet worden uitgevoerd en/of is mislukt.	Er is geen manier om het testresultaat te verkrijgen gezien het bestaan van het defect.

Ernst	Samenvatting	Omschrijving	
		Algemeen criterium	Criterium eigen aan het CRM-systeem
2 – Hoog	Voorkomt dat het project wordt uitgevoerd, tenzij er een welomschreven werkplan is.	Een storing in een softwarecomponent die, indien niet gecorrigeerd, een aanzienlijke invloed zou hebben op de functionaliteit, de operaties of het 'business'-gebruik en die in productie is genomen.	De vereiste functionaliteitsfuncties zijn zeer moeilijk te realiseren door het bestaan van het defect.
3 – Gemiddeld	Dit weerhoudt het project er niet van online te gaan, maar er moet zo snel mogelijk een oplossing worden gezocht.	De globale impact op de activiteiten en de tests is niet significant en/of er is een doeltreffend handmatig alternatief dat realistisch gezien kan worden gebruikt.	Functionaliteit is beschikbaar, maar een niet-triviale workaround is vereist vanwege het bestaan van het defect.
4 – Laag	Belet de implementatie van het project niet en zal misschien nooit worden opgelost.	Een kleine of cosmetische fout die niet van belang is voor de klant en geen directe invloed heeft op de functionaliteit of de prestaties. Elk gebrek aan bruikbaarheid zal niet als cosmetisch worden beschouwd en de ernst zal worden bepaald naar gelang van de impact.	Een triviale workaround is voldoende of er is geen functionele impact gelet op het bestaan van het defect.

Deze indicatoren vormen een aanvulling op de in de hoofdstukken A.2.8.4.4 en B.0.4.4 beschreven basisindicatoren.

B.3.10. Perceel S10: HRS

B.3.10.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de uitvoering van gespecialiseerde ondersteuningsopdrachten in het HR Soft-domein op basis van Cornerstone en in het bijzonder, maar niet uitputtend, de modules:

- "Core HR";
- "Learning Management System (LMS)";
- "Talent Aquisition (ATS)";
- "Performance Management";
- "Analytics & Reporting";
- "Integratie & API".

Het perceel heeft het volgende tot doel:

- Verzekeren van de organisatie, het beheer en de oplevering van projecten in dit domein;
- Zorgen voor de exploitatie van de applicatie en de implementatie van nieuwe projecten, vanaf het verzamelen van de behoeften tot de ingebruikname van de applicatie;
- Verzekeren van de consultancy-activiteiten met betrekking tot het Cornerstone-product;
- Verzekeren van de ondersteuning en de evolutie van de applicatie.

Dit perceel omvat de volledige keten van het uitrolproces en de ondersteuning, zijnde:

- Projectbeheer;
- Analyse (vakgebied, functioneel, technisch);
- Architectuur;
- Parametrisatie;
- Configuratie van de applicatie;
- Implementatie;
- Ontwikkeling van rapporten;
- Uitwerking van testplannen en uitvoering van tests;
- Uitrol;
- Onderhoud en actualisering, met inbegrip van de impactanalyses van nieuwe releases;
- Documentatie;
- Opleidingen en coaching;
- Beheer van het systeem;
- Ondersteuning (vakgebied, functioneel en technisch).

B.3.10.2. Normen, standaarden en technologieën

De na te leven normen en standaarden zijn de volgende:

- Cornerstone on Demand (SAAS-platform)
- Standaard van de te importeren learninginhouden: SCORM, AICC en xAPI (TinCan) courses

Voor het goede verloop van deze activiteiten zijn de volgende belangrijke technologieën en/of aantoonbare kennis nodig (deze lijst is niet volledig):

Modules:

- Core HR;
- Learning Management System (LMS);
- Talent Acquisition (ATS);
- Performance Management;
- Analytics and reporting;
- Integration and API.

B.3.10.3. *Opdrachten en verwachte resultaten*

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

De verschillende soorten opdrachten kunnen zijn (niet-uitputtende lijst):

- De implementatie van een nieuwe Cornerstone-module;
- De uitrol van een bepaalde module die reeds voor één instelling is geïmplementeerd naar één of meer andere instellingen met meer of minder belangrijke wijzigingen;
- De functionele en technische ondersteuning van het platform, met inbegrip van de implementatie van Change Requests (functionele of technische proceswijziging);
- De impactanalyse van nieuwe Cornerstone-releases en hun volledig beheer gedurende 1 jaar.

Volgens de verschillende mogelijke opdrachtorders zijn de verwachte resultaten als volgt:

De deliverables geproduceerd door de consultancy-activiteiten in de breedste zin van het woord op basis van Cornerstone en de verschillende modules ervan (Core HR, Learning Management System, Talent Acquisition, Performance Management, Analytics en rapportering, Integration en API), bijvoorbeeld (niet-uitputtende lijst):

- Implementatiedocument
- Uitrolplanning
- Opleidingsmateriaal en planning van de sessies
- Analyse- en impactnota van een release

B.3.10.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.3.10.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

AFDELING B.4 **VAKGEBIEDEN**

B.4.1. Perceel M1: Overheidsopdrachten

B.4.1.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de uitvoering van de gunningsprocedures voor overheidsopdrachten, met inbegrip van het algemene beheer van de verschillende **IT-georiënteerde aanbestedingsprocessen** (vanaf de verzameling van de behoeften tot de uitvoering van de projecten en de follow-up van de uitvoering ervan).

Hoewel de IT-oriëntatie niet direct voor de 'vakgebied'-percelen bedoeld is, kan zij wel betrekking hebben op het vakgebied, de consultant of het doelpubliek.

B.4.1.2. Normen, standaarden en technologieën

Op het gebied van overheidsopdrachten zijn er geen specifieke normen, maar is er een verplichting om bij de uitvoering van opdrachten de regelgeving inzake overheidsopdrachten na te leven, met inbegrip van (maar niet beperkt tot):

Op Europees niveau:

- Richtlijn 2014/24/EU betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten;
- Verordening (EU) 2019/424 van de Commissie van 15 maart 2019 tot vaststelling van eisen inzake ecologisch ontwerp voor servers en gegevensopslagproducten;

Op federaal niveau:

- Wet van 17 juni 2016 - Wet inzake overheidsopdrachten;
- Wet van 17 juni 2013 - Wet betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten;
- Koninklijk besluit van 18 april 2017 - koninklijk besluit betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten in de klassieke sectoren;
- Koninklijk besluit van 14 januari 2013 - koninklijk besluit tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten;

Op het niveau van het Brussels Gewest:

- Omzendbrief Easybrussels/2019/e-Proc.

B.4.1.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de inschrijver in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

De dienstverlener moet in staat zijn IT-georiënteerde procedures voor overheidsopdrachten uit te voeren, met inbegrip van het aspect "Contract Life Cycle Management" van de gebruikende entiteit, met name op de volgende 3 assen:

1) Aspect Sourcing:

- Identificatie van de behoefte voor de IT-opdrachten;
- Samenstelling van leverancierspanels (Portfolio).

2) Aspect Procurement:

- Opstelling van bestek;
- Creatie van templates;
- Gunningsprocedures.

3) Aspect Vendor Management:

- Opvolging van de uitvoering van de toegekende opdrachten;
- Opvolging van de leveranciers.

De verwachte deliverables zijn van verschillende aard:

- Templates met betrekking tot de gunnings- en uitvoeringsprocedures van de opdrachten zoals:

- Processen-verbaal;
- Planningen;
- Ramingen;
- Bestekken;
- Offerteformulieren;
- Offerteanalyse;
- Gemotiveerde beslissing;
- Kennisgevingen;
- Lessons learned;
- Alle andere standaard documenten die samenhangen met overheidsopdrachten.

- Goedkeuringsstroom;

- Archiverings- en versiebeheersysteem;

De dienstverlener moet gedurende de gehele looptijd van de opdracht alle documentatie up-to-date houden. De documentatie maakt integraal deel uit van de geleverde dienst, en de dienst zal slechts aanvaard worden indien de documentatie (volledig en up-to-date) beschikbaar is op het ogenblik van de levering.

B.4.1.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";
- Voor de use case, zie het tabblad "Use case";
- Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".

B.4.1.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.4.2. Perceel M2: Communicatie en Marketing

B.4.2.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de uitvoering van gespecialiseerde projecten op het gebied van communicatie en marketing in de overheidssector.

B.4.2.2. Normen, standaarden en technologieën

Niet van toepassing.

B.4.2.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

De aanbestedende overheden voeren marketing- en communicatieprojecten uit. Deze projecten gaan van ontwerp tot productie en uitvoering.

- Marketing: projecten op het gebied van productmarketing, klantenstrategie en maximalisering van de klantenervaring:
 - Productmarketing:
 - Strategisch advies voor de definitie van een go-to-market-strategie (met inbegrip van de definitie van de te leveren producten/diensten en het ontwerp ervan (klantenervaring), de positionering van de producten en diensten op de markt, de modaliteiten voor het leveren van deze diensten, de promotie, de wijze van levering van de producten en diensten, enz.);
 - Benchmarkstudie ten opzichte van concurrenten of andere organisaties die vergelijkbaar zijn met het CIBG (in België of in het buitenland) om het CIBG te helpen bij het vaststellen van de catalogus van diensten die aan zijn institutionele partners moeten worden aangeboden of bij het identificeren van nieuwe dienstverleningsmogelijkheden;
 - Ondersteuning bij de creatie van de deliverables in verband met te leveren diensten of producten - De diensten van het CIBG beschrijven en de waardeproposities die tijdens de prospectie/verkoop naar voren moeten worden gebracht (wat, waarom, voor wie, wanneer, hoe, hoeveel), verduidelijken.
 - Klantenstrategie:
 - Herziening van de tarifiering (de prijzen) van onze diensten en producten;

- Bepalen van de segmentatie en de doelstellingen, de relevante producten/bundels per segment alsook de verkoopprijsmoellen;
- Ontwikkelen van de kennis over de prospects, institutionele partners en gebruikers (CRM, segmentaties, profilering, enz.).
- Klantenervaring:
 - Meten en monitoren van de tevredenheid van de institutionele partners met betrekking tot alle diensten in de catalogus >> opstellen van dashboard KPI's, uitvoering van enquêtes onder onze institutionele partners of gebruikers van onze diensten (waaronder burgers);
 - Opvolgen van sociale media door social listening.
- Communicatie: er worden verschillende middelen gebruikt, zoals grafisch ontwerp, multimediacampagne, publicaties, reclame, direct marketing, e-mailmarketing, enz. Communicatieondersteuning van kleinschalige geïsoleerde acties tot de uitvoering van grootschalige geïntegreerde communicatie- en mediacampagnes.

De opdrachten waarom in dit verband kan worden gevraagd zijn de volgende:

Strategisch advies;

- Leveren van communicatieadvies betreffende projecten en instellingen, rekening houdend met bedrijfs- en marketingdoelstellingen;
- De uitwerking van bedrijfscommunicatiestrategieën, zo nodig op basis van markt-, doelgroep- en imago-onderzoek;
- De uitwerking van marketingcommunicatiestrategieën, zo nodig op basis van markt-, doelgroep- en imago-onderzoek;
- Uitwerken van een strategische positionering en een merkstrategie, zowel voor regeringsinstellingen in hun geheel als voor projecten en producten;
- Uitwerken van communicatieplannen die meetbare doelstellingen, een doelgroepgerichte aanpak en in te schakelen communicatie-instrumenten omvatten (bv. corporate identity, public relations, publicaties, advertising, direct marketing en postreclame, online marketing en entertainment, social media, events, field marketing, enz.).

Creatief advies:

- Advies over de creatieve interpretatie van communicatievraagstukken in termen van vorm, stijl en inhoud.

Corporate identity:

- De ontwikkeling van een merkidentiteit en alle afgeleiden daarvan. Logo, typografie, briefpapier, ATL- en BTL-toepassingen, bewegwijzering, visuele aspecten van kantoorinrichting, enz. Vastleggen van de corporate identity en de toepassing ervan in een corporate identity manual

Creatie, grafisch ontwerp en opmaak:

- Ontwikkeling van grafische en creatieve concepten;
- Vertalen en aanpassen van deze elementen in communicatiemiddelen zoals brochures, folders, flyers, affiches, advertenties, handleidingen, catalogi, POS-materiaal, uithangborden en bewegwijzering, visuele aspecten van kantoorinrichting, beursstands, enz.;
- Aankoop en/of creatie van kunstwerken (eventueel fotograferen);
- Aflevering van productieklare files in verschillende formaten: Indesign, Photoshop, Illustrator, Acrobat, enz.

Schrijven van teksten:

- Bedenken van creatieve teksten voor communicatie-instrumenten als folders, affiches, advertenties, folders, websites, enz.;
- Schrijven van technische en didactische teksten voor brochures, instructiemanuals, catalogi, websites, enz.
- Schrijven van teksten in zowel Nederlands, Frans, Engels en Duits als brontaal.

Online, multimedia-animatie en social media;

- HTML-programmatie, creatie van websites, webdevelopment;
- Search engine optimization, search engine marketing;
- Ontwikkeling van online en standalone animaties;
- Ontwikkeling van films in 2D, 3D en computer animatie;
- Ontwikkeling van online, Facebook en mobile games;
- Social media marketing;
- Ontwikkeling van e-learningmodules met animatie en voice-over.

Radio-, TV-, videoproductie:

- Uitwerking van radiospots van scenario en script tot productie (stemmencasting, studiowerk, muziek en geluidseffecten, postproductie, enz.);
- Uitwerking van tv-spots van script tot productie (briefing, script, planning en casting, opnamen in studio of op locatie, montage, voice-over, geluid, eindmontage, enz.);
- Uitwerking van bedrijfsfilms van script tot productie (briefing, script, planning en casting, opnamen in studio of op locatie, montage, voice-over, geluid, eindmontage, enz.);
- Oplevering van het bovenstaande in verschillende formaten, afhankelijk van de gebruikte media.

Pre- en post-tests en metingen:

- Test en vergelijking van de prestatie van reclame-uitingen vóór de uitvoering van campagnes (bv. memorisatiecoëfficiënt, eye-tracking);
- Meten van de prestaties nadat de campagne is uitgevoerd (bv. merkbekendheid, merkvoorkeur, attitude);
- Meten van de Return on Investment van communicatiecampagnes.

Fieldmarketing:

- Ontwikkeling van promotieacties op verschillende sites;
- Distributie van promotiemateriaal door de geanimeerde teams;
- Demonstraties en animaties;
- Productie en/of aankoop van promo-materiaal zoals folders, gadgets, gepersonaliseerde items, promokledij, relatiegeschenken, enz.
- Marketing logistics: stockage, beheer en distributie van marketingmateriaal.

Eventmarketing:

- Organisatie van events: persconferenties, roadshows, recepties, productpresentaties, informatiesessies, conferenties, enz.

B.4.2.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.4.2.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.4.3. Perceel M3: Human Resource Management (HRM)

B.4.3.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de gespecialiseerde realisatie van projecten rond HRM en medewerkers in de openbare sector en ondersteunende technologieën op dit vlak. De IT-oriëntatie kan gericht zijn op het vakgebied, de consultant of de doelgroep.

Dit perceel heeft het volgende tot doel:

- Het uitvoeren van processen met betrekking tot HRM (Human Resources Management), waaronder het algemene beheer van de verschillende processen vanaf de vaststelling van de behoeften tot het einde van het project of de opdracht (werving, opleiding, beoordeling, vaardigheden- en loopbaanbeheer, rapportering, functieclassificatie, salarisadministratie en -beheer, HRM-projectstrategie, change management, NWoW (New Ways of Working), enz.)
- De ondersteuning van de HRM-diensten bij hun verschillende hierboven genoemde taken.

B.4.3.2. Normen, standaarden en technologieën

Niet van toepassing.

B.4.3.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

De verwachte opdrachten betreffen:

- Het uitvoeren van de verschillende HRM-opdrachten, van het verzamelen van de behoeften tot het implementeren van projecten.
- Proces- en toepassingsondersteuning voor HRM-diensten op het gebied van werving, opleiding en beoordeling, onboarding en salarisadministratie, competentiebeheer en loopbaanbeheer.

B.4.3.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.4.3.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.4.4. Perceel M4: Ondersteuning van innovatie

B.4.4.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat gespecialiseerde uitvoering van projecten op het gebied van innovatieve technologieën, zoals Service Design, innovatie-ecosystemen en 'Sandboxing'-methoden van technologische oplossingen.

Doel van dit perceel is regionale capaciteit te verwerven op het gebied van service design en co-creatietrajecten voor oplossingen met een technologische component.

Service design heeft als hoofddoel de gebruikerservaring te verbeteren en omvat het begrijpen en herconfigureren van interne en externe middelen en instrumenten.

Het doel van dit perceel is toegang te verlenen tot deze expertise op het vlak van service design voor het uitvoeren van adviesopdrachten of het realiseren van transformatieprojecten in en voor rekening van de Brusselse administraties.

B.4.4.2. Normen, standaarden en technologieën

Er bestaan geen specifieke normen op het vlak van service design, maar wel goede praktijken en bepaalde methoden, zoals:

- Technieken die voortvloeien uit service design: methodologische opvolging (zoals IDEO Design Thinking)
- Technieken om naar de gebruikers te luisteren en burgerparticipatie
- Facilitatie- en animatietechnieken (zowel online als ter plaatse)
- Agility-methoden - speed and agility coaching
- Methodes voor burgerparticipatie in openbare innovatielaboratoria
- Creativiteitstechnieken, ideeënbeheer en collectieve intelligentie
- Technieken voor het begeleiden van verandering/resultaten

Ook zal moeten worden voldaan aan de normen voor webtoegankelijkheid (WCAG 2.1 of hoger, Europese toegankelijkheidsrichtlijn, <https://accessibility.belgium.be>).

B.4.4.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Het gaat om ondersteuningsopdrachten in verband met projecten voor digitale transformatie en innovatie van overheidsdiensten, waarbij gebruik wordt gemaakt van capaciteiten op het gebied van service design.

Deze capaciteiten kunnen worden gebruikt in een soort innovatielab of in het kader van de lancering van digitale transformatietrajecten.

Deze innovatieve trajecten zijn geïnspireerd op het model in fasen van design thinking:

- 1/ Motivaties: verkennen van de werkelijke vraag naar verbetering vanuit een niet-technologisch gezichtspunt.
- 2/ Problemen: opsporing en identificatie van problemen in verband met technologie, gegevens en processen.
- 3/ De opstelling van een beschrijving van het probleem.
- 4/ De hypothesen die tijdens een prototypingfase moeten worden getest en de rol van de technologie bij de verwezenlijking ervan
- 5/ Afsluiten met de beste hypothese.

Typische opdrachten zijn:

- Service design met gebruikers (burger/bedrijf) van een bestaande of nieuwe dienst;
- Co-creatie van een dienst door het doorlopen van een challenge/mission based journey met 'design sprints' in agile mode;
- Proof of concept (POC)/prototyping-projecten in een sandboxing-omgeving met innovatieve oplossingen van startende bedrijven.
- Tech scouting van digitale oplossingen: rol van makelaar tussen innovatieve oplossingen op de markt en bedrijfsbehoeften om een POC te creëren.

Verwachte resultaten:

- Het probleem duidelijk aangeven, gegevens verzamelen, meten of verwerken uit andere studies om het probleem te onderbouwen en te kwantificeren;
- Een creatieve oplossing ontwikkelen op basis van de visie op de huidige situatie, rekening houdend met de behoeften en wensen voor de toekomst en met betrokkenheid van de eindgebruiker (co-creatie) en door een multidisciplinaire groep te vormen;
- De context, de ambities, de perimeter en de strategie voor de ontwikkeling van nieuwe diensten of de transformatie van bestaande diensten bepalen;
- De verschillende actoren en belanghebbenden identificeren, bijeenbrengen, bij het proces betrekken en bewust maken (toezeggingen verkrijgen voor de uitvoering);

- Het maken van journey maps, het ontwikkelen van persona's, het vertalen van journey maps in bedrijfsprocessen: contactpunten met gouvernementele en niet-gouvernementele entiteiten;
- Verduidelijking van behoeften, problemen, huidige en beoogde situatie;
- Uitwerken van een of meerdere ontwerpcriteria op basis van gebruikersonderzoek;
- Het maken van een prototype van de nieuwe dienst, dat kan worden getest alvorens het te ontwikkelen, het documenteren van het prototype maakt eveneens deel uit van de opdracht. Het is de bedoeling dat het kan worden doorgegeven voor verdere ontwikkeling en uitvoering. Een briefing van de teams voor de latere uitvoering maakt eveneens deel uit van deze opdracht;
- Functionele analyse en studie van de bruikbaarheid op basis van de communicatie- en operationele doelstellingen, het doelpubliek, de bestaande oplossing, de beschikbare gegevensbronnen, de aanpak op het gebied van navigatie en functionaliteiten, rekening houdend met de toegankelijkheidsnormen en de verschillende kanalen waarop deze worden aangeboden;
- Voorstellen van technische oplossingsontwerpen die innovatief zijn en/of passen in de oplossingsarchitectuur van de klant, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met bestaande e-overheidsbouwstenen (building blocks);
- Faciliteren van workshops design thinking in de brainstormfase;
- Ideeënbeheer en innovatie van een gebruikersgroep;
- Tech scouting van digitale oplossingen: rol van makelaar tussen innovatieve oplossingen op de markt en bedrijfsbehoeften om een POC (Proof of Concept) te creëren.
- POC-projecten: teambeheer;
- Ontwerp van ervaringen, door het organiseren van fysieke en online-evenementen zoals hackathons, design sprints, colloquia, informatiesessies, webinars, conferenties, enz.;
- Het opzetten van onderzoeks- (labs) of testlaboratoria voor oplossingen, gemeenschappen, evenementen, enz.;
- Ontwerp (concept, productie en beheer) van de hele hackathon.

B.4.4.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.4.4.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

B.4.5. Perceel M5: New Ways of Working (NWoW)

B.4.5.1. Voorwerp en doelstelling

Dit perceel omvat de gespecialiseerde uitvoering van projecten rond "New Ways of Working" (NWoW) in de openbare sector en ondersteunende technologie op dit vlak.

Doel van dit perceel is (privé)partners aan te wijzen op het gebied van Bricks (workspace design) en Behavior (change management en ondersteuning van teams bij de invoering van nieuwe werkgewoonten). Het Bytes-domein zal worden bestreken door het CIBG en IRISnet.

Het Gewest wil deze ontwikkelingen faciliteren en de Brusselse overheidsorganisaties helpen om hun werkomgeving te moderniseren.

Het CIBG stelt daarom de invoering voor van een NWoW-dienstenaanbod dat geïntegreerd is in de gewestelijke dienstencatalogus en dat het bijzondere karakter heeft van:

- het aanbieden van pragmatische oplossingen die de 3 domeinen van Bricks, Bytes, Behaviours integreren;
- een beroep te doen op de deskundigheid van verschillende gewestelijke (CIBG, IRISNET, ERAP, Talent.brussels) en privéactoren;
- elke instelling de mogelijkheid te bieden om de diensten die zij in het kader van haar project en naar gelang van haar ontwikkelingsfase nodig heeft, te komen "uitkiezen";
- het activeren van regionaal bestuur op het gebied van demand management;
- het identificeren van de bestaande diensten, de diensten in ontwikkeling en de nog te ontwikkelen diensten.

De afgelopen jaren zijn er in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest NWoW-projecten uitgevoerd. Andere projecten zijn aan de gang of in voorbereiding, in een positieve wedijver. Tot nu toe zijn deze projecten op een versnipperde manier uitgevoerd. Bij sommige ontbreekt (ontbrak) het aan een geïntegreerde visie en leiderschap. Andere hadden te kampen met een gebrek aan vaardigheden op bepaalde gebieden (project-/programmabeheer, veranderingsmanagement).

Vandaar het ontstaan van een behoefte aan algemene samenhang en een gestructureerd, snel activeerbaar dienstenaanbod op de verschillende gebieden van NWoW.

De nieuwe Manieren van Werken (vertaald van het Engelse 'New Ways of Working' - NWoW) zijn alle nieuwe manieren van werken en interactie met collega's, instellingen en burgers. Ze omvatten de dimensies van gebouwen (Bricks), technologieën (Bytes) en gedragingen (Behaviours).

Op Brusselse schaal kan het NWoW-concept als volgt worden uitgesplitst:

- o Een grondige digitalisering van onze manier van werken;
- o Een moderne en flexibele werkplek die werkprocessen ondersteunt en vergemakkelijkt;
- o Een resultaatgericht management en een cultuur gebaseerd op vertrouwen en verantwoordelijkheid.

B.4.5.2. Normen, standaarden en technologieën

Gewestelijke normen voor de werkplaats - Kader voor telewerken/hybride werken van Talent.

Er bestaan geen specifieke normen op het vlak van NWoW, maar wel goede praktijken en bepaalde methoden, zoals:

- Facilitatie- en animatietechnieken (zowel online als ter plaatse)
- Agility-methoden - speed and agility coaching
- Creativiteitstechnieken, ideeënbeheer en collectieve intelligentie
- Technieken voor het begeleiden van verandering/resultaten

Wat de in te zetten technologieën betreft, zal voorrang worden gegeven aan de oplossingen die in de dienstencatalogus van het CIBG en het Gewest zijn opgenomen (zo zal voor videoconferentieoplossingen de voorkeur worden gegeven aan de in de dienstencatalogus van het CIBG opgenomen Teams-oplossing boven andere oplossingen op de markt).

B.4.5.3. Opdrachten en verwachte resultaten

Tot de taken die in het kader van het voorwerp van het perceel vereist zijn, behoren die welke zijn vermeld in hoofdstuk B.0.4.1 "Opdrachten".

De opdrachten kunnen ook worden gevraagd op basis van orders in regie en als zodanig zal de dienstverlener aan diezelfde opdrachten moeten deelnemen.

Daarnaast worden van de dienstverlener in verband met de opdrachten van dit perceel ook de volgende elementen en/of opdrachten verlangd.

Om de Brusselse administraties te ondersteunen in hun wens om hun werkomgeving te moderniseren door zich te laten inspireren door de NWoW-principes, ontwikkelt het CIBG praktische oplossingen die de drie componenten (Bricks, Bytes en Behavior) integreren.

Vandaag worden 3 NWoW-oplossingen via de dienstencatalogus van het CIBG aan de klanten van het CIBG aangeboden. Het is de bedoeling om deze catalogus in de loop van de tijd te verrijken met andere oplossingen die tegemoetkomen aan de nieuwe (en steeds veranderende) behoeften van de markt en de institutionele partners, en die samen met de NWoW-partners van het CIBG (openbaar en privé) zullen worden samengesteld.

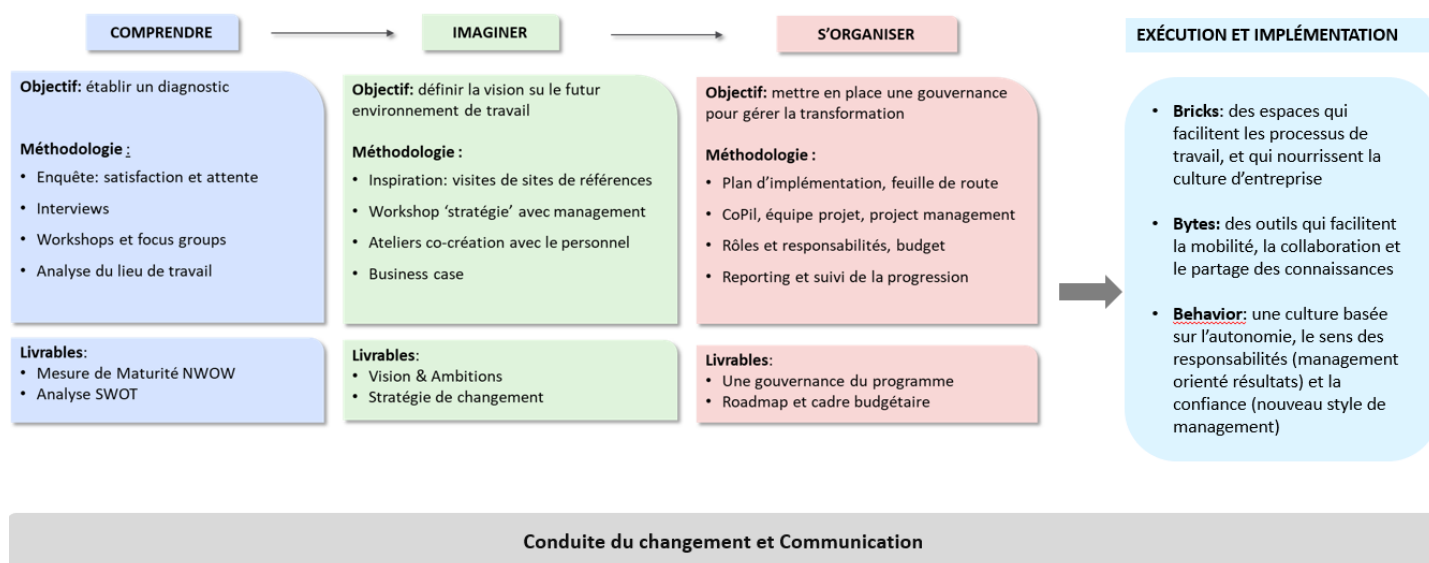
De oplossingen volgen het 'Design & Build'-model en bestaan uit een globale strategische oplossing (Horizon), en tactische en thematische oplossingen (telewerk, hybride vergaderingen, enz.).

De Horizon-oplossing is bedoeld voor elke organisatie die haar werkomgeving grondig wil veranderen om de efficiëntie van de organisatie te verhogen, de tevredenheid van de burgers te vergroten en het welzijn van de werknemers te verbeteren. Heel vaak (maar niet noodzakelijk) vindt deze transformatie plaats ter gelegenheid van een verhuizing of een reorganisatie van de werkruimten. De oplossing omvat een fase van bezinning en voorbereiding (begrijpen, verbeelden en organiseren), gevolgd door

een fase van uitvoering die verscheidene jaren kan duren. Deze transformatietrajecten zijn complex en multidisciplinair, en vereisen een krachtig bestuur en duurzame steun voor verandering.

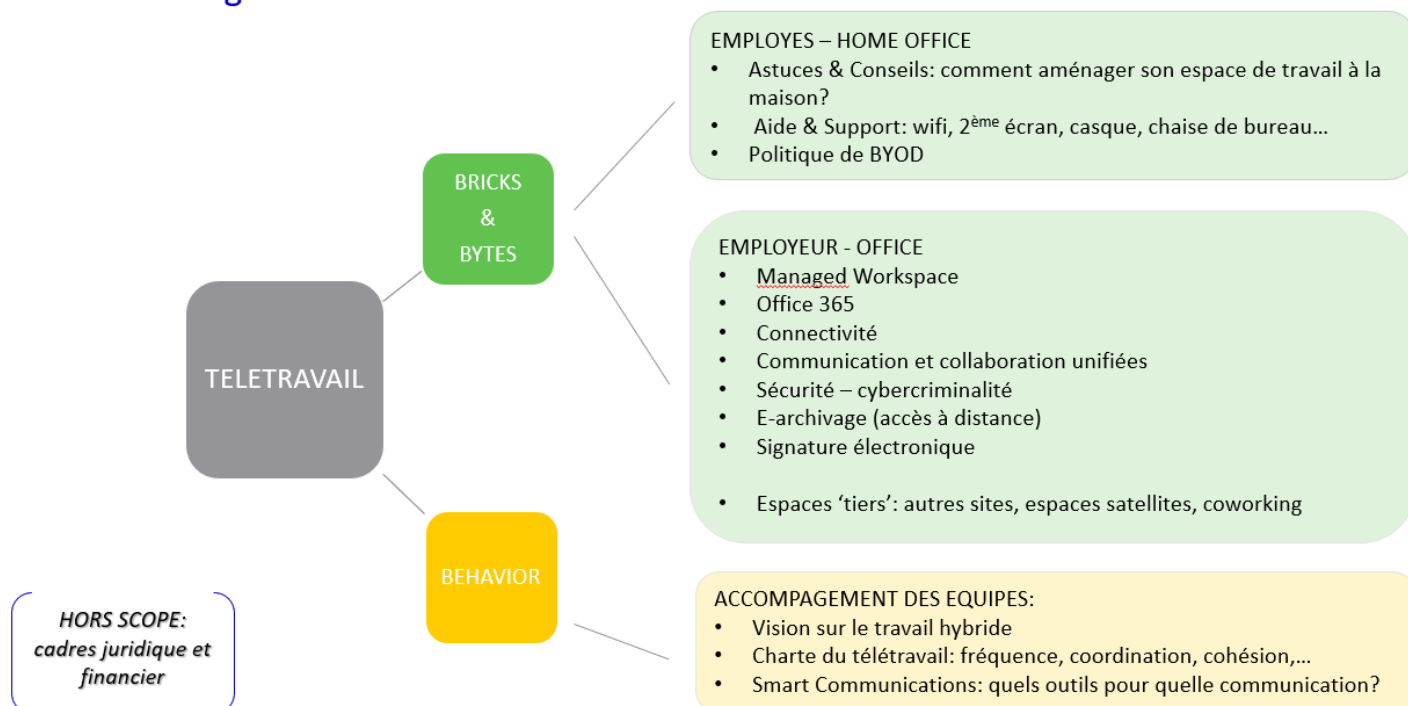
Belangrijk: wij zien het NWoW-model niet als een doel op zich, maar als een middel om het functioneren van de organisatie en het welzijn van individuen te optimaliseren. Elk NWoW-traject zal uniek zijn en worden aangepast aan de specifieke context van de organisatie. De Horizon-benadering is specifiek ontworpen om de specifieke visie en ambities van elke organisatie te identificeren.

Horizon NWO: concevoir et construire l'environnement de travail de demain

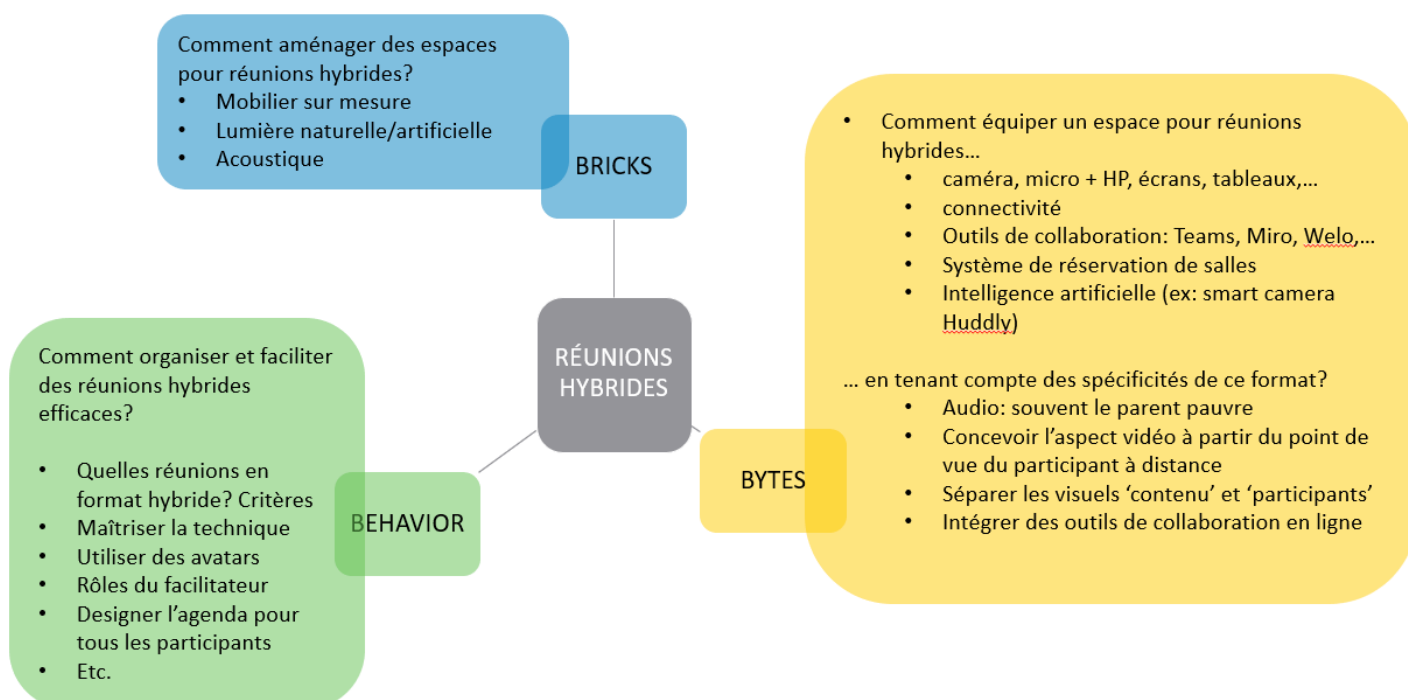


De eerste twee thematische oplossingen hebben betrekking op telewerken en hybride vergaderingen:

Solution intégrée 'Télétravail'



Solution intégrée 'Réunions hybrides'



In tegenstelling tot de Horizon-oplossing, die een algemene heroverweging en herinrichting van de werkomgeving biedt, zijn deze oplossingen gericht op meer specifieke aspecten zoals de organisatie van telewerken en hybride vergaderingen. Zij zijn meer ad-hoc van aard, maar vereisen een geïntegreerde aanpak in consultancy-modus. Hun doel is niet alleen een technologische omgeving te bouwen en te onderhouden, maar ook een optimale gebruikerservaring te bieden. Wij willen dat werknemers onze tools zien als oplossingen die communicatie en samenwerking op afstand vergemakkelijken, en die hen in staat stellen deel te nemen aan een hybride vergadering met het gevoel dat ze effectief zijn geweest. Dit houdt in dat teams moeten worden ondersteund bij de integratie van technologie in een nieuwe werkorganisatie en de invoering van nieuwe werkgewoonten.

Om deze opdrachten te kunnen uitvoeren, wil het CIBG een partnerschap opbouwen met NWoW-consultants die expertise bieden op de volgende gebieden:

- NWoW-consultancy: inzicht in de missie, de strategie en de belangrijkste processen van een organisatie, analyse van de huidige werkomstandigheden, ontwikkeling van een visie op de toekomstige werkomgeving en vaststelling van het stappenplan voor het transformatietraject
- Workspace Design: het ontwerpen en creëren van werkplekken die de werknemers van een organisatie ondersteunen en faciliteren bij hun dagelijkse activiteiten en die de culturele

waarden van de organisatie weerspiegelen; in het bijzonder zal het er in dit post-Covid-tijdperk om gaan het "kantoor" opnieuw uit te vinden: wat zullen de nieuwe functies ervan zijn en welke invloed zullen deze hebben op het ontwerp van toekomstige werkplekken?

- Change Management: het bepalen van het ambitieniveau op het gebied van verandering, het bepalen van de geschikte veranderingsstrategie (directief, participatief, enz.) en het tempo ervan, het dagelijks begeleiden van de teams bij de invoering van nieuwe werkgewoonten
- Program/Project Management: implementatie van een aan het complexiteitsniveau aangepast NWoW-projectgovernancemodel, coördinatie en aansturing van multidisciplinaire teams

Opmerking: de Bytes-component zal door het CIBG zelf worden behandeld: zowel het ontwerp van de ICT-oplossingen als de implementatie van de instrumenten

Wij verwachten van de dienstverleners dat zij in staat zijn de door het CIBG voorgestelde NWoW-oplossingen te implementeren, en meer in het bijzonder: de belangrijkste stappen te volgen en de doelstellingen te bereiken zoals beschreven in de bovenstaande schema's. Binnen dit kader worden de dienstverleners verzocht de oplossingen te verrijken met hun eigen benaderingen en instrumenten.

De modus operandi van deze oplossingen zal als bijlage bij elk opdrachtorder worden verstrekt.

B.4.5.4. Vereiste profielen, use case en vragenlijst

Gelieve het volgende bestand te raadplegen (dat de respectieve specifieke instructies bevat):

"2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst.xlsx" van het offertedossier eigen aan elk perceel.

- ***Voor de vereiste profielen, zie het tabblad "Profielen (Minimale vereiste)";***
- ***Voor de use case, zie het tabblad "Use case";***
- ***Voor de vragenlijst, zie de tabbladen "Criterium2.B.Vragenlijst Q1,Q2, ...".***

B.4.5.5. Reporting, KPI en SLA

Tenzij anders bepaald werd in de opdrachtorders van de navolgende opdrachten moeten de bepalingen beschreven bij punt A.2.8.4 "SLA" in verband met alle percelen nageleefd worden in het kader van de uitvoering van dit perceel.

GLOSSARIUM

Raamovereenkomst: de overeenkomst tussen de aanbestedende overheden en een ondernemer met als doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden van de te plaatsen opdrachten vast te leggen, met name wat betreft de prijzen en eventueel de beoogde hoeveelheden. De raamovereenkomst kan ook de "opdracht" worden genoemd om het lezen van het bestek te vergemakkelijken.

Opdrachtnemer (of "deelnemer aan de raamovereenkomst "): De inschrijver wiens offerte als de economisch meest voordelige is beoordeeld door de aanbestedende overheden, met wie de overeenkomst betreffende de raamovereenkomst is gesloten.

Koninklijk besluit plaatsing: koninklijk besluit plaatsing overheidsopdrachten in de klassieke sectoren van 18 april 2017.

Gunning of sluiting van de raamovereenkomst: de gunning van de raamovereenkomst vindt plaats door sluiting van de overeenkomst betreffende de raamovereenkomst door de opdrachtnemer en de aanbestedende overheden, ten vroegste na het verstrijken van de in artikel 11 van de wet Rechtsmiddelen bedoelde wachtperiode.

Gunning van opdrachten op basis van de raamovereenkomst: De door de aanbestedende overheden genomen beslissing om een latere opdracht te gunnen aan de opdrachtnemer van de raamovereenkomst.

Aankondiging van opdracht: de aankondiging van opdracht betreffende deze procedure zoals bekendgemaakt in het Publicatieblad van de Europese Unie en in het Bulletin der Aanbestedingen.

Begunstigden – Begunstigde Aanbestedende Overheden (BAO): de in de bijlage bij dit bestek vermelde entiteiten die de aan te besteden diensten kunnen bestellen, zoals bepaald in artikel 47 van de wet Overheidsopdrachten.

Projectcharter: het projectcharter is een document dat de projectvisie, scope, doelstellingen, project team en verantwoordelijkheden, key stakeholders en de manier waarop het zal worden uitgevoerd of het implementatie plan presenteert. Het wordt ook wel projectverklaring of projectdefinitierapport genoemd.

Hiermee kan het bevoegdheidsniveau van de projectleider en de richting van het project bepaald worden.

Een projectcharter

- Beschrijft het doel en de resultaten van het project
- Geeft toestemming voor de start van een project
- Helpt bij het bewaken van de projectdeadlines
- Helpt beperkingen en risico's te identificeren en preventieve maatregelen vast te stellen
- Geeft een algemeen overzicht van de begroting
- Helpt de projectdoelstellingen af te stemmen op de belangen van de belanghebbenden

CIBG: Het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest

Sluiting van navolgende opdrachten: de kennisgeving of de sluiting van een specifieke overeenkomst, door de aanbestedende overheden, van de gunning van een latere opdracht aan de opdrachtnemer van de raamovereenkomst.

Opdrachtdocument: elk door de aanbestedende overheden opgesteld document dat op de opdracht van toepassing is. Zijn in voorkomend geval inbegrepen in de opdrachtdocumenten: de aankondiging van de opdracht, het bestek of alle andere documenten die onder meer de technische specificaties (inclusief het bestek), de voorgestelde contractvoorwaarden, de formaten voor de presentatie van de documenten door Inschrijvers, alsook de informatie omtrent de in het algemeen geldende verplichtingen bevatten, en alle andere bijkomende documenten.

IaaS: Infrastructure-as-a-Service

IoT of Internet of Things: verbinding tussen het internet en voorwerpen, plaatsen en fysieke omgevingen.

Offerte: verbintenis van de inschrijver om de opdracht uit te voeren volgens de voorwaarden die in de opdrachtdocumenten en in zijn offerte zijn vermeld.

Wet Overheidsopdrachten: wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten.

Wet Rechtsmiddelen: de wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies.

Opdracht tegen globale prijs of opdracht tegen vaste prijs: een opdracht waarbij een forfaitaire prijs het geheel van de prestaties van de opdracht of van elke post dekt.

Opdracht tegen prijslijst of opdracht in regie: opdracht waarbij de eenheidsprijzen voor de verschillende posten forfaitair zijn en de hoeveelheden, voor zover er hoeveelheden voor de posten worden bepaald, worden vermoed of worden uitgedrukt binnen een vork. De posten worden berekend op basis van de effectief bestelde en gebruikte hoeveelheden.

Opdrachten op basis van de raamovereenkomst (of "Orders" of "Navolgende opdrachten"): de opdrachten die geplaatst worden tijdens de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtnemer en de aanbestedende overheden of tussen de opdrachtnemer en de begunstigde aanbestedende overheden.

ION: Instelling van Openbaar Nut.

PaaS: Platform as a Service

Aanbestedende overheden/aanbesteders: de aanbestedende overheden die optreden als aankoopcentrale zijn, gezamenlijk: het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest (hierna het "CIBG" genoemd) en IRISteam vzw, Kunstlaan 21, 1000 Brussel

BAO's - begunstigde aanbestedende overheden: openbare (of semi-openbare) instellingen die gebruik kunnen maken van de aankoopcentrale en navolgende opdrachten kunnen gunnen op basis van deze raamovereenkomst.

Uitvoeringsregels: de regels die van toepassing zullen zijn bij de uitvoering van de opdracht, d.w.z. de contractuele bepalingen in de raamovereenkomst.

SaaS: Software as a Service

Inschrijver: een ondernemer die een offerte voor de opdracht heeft ingediend op basis van de elementen in dit bestek.

BIJLAGEN

1: Dossier in verband met de offerteindiening (per perceel)

(Thema "Governance")

A.PERCEEL1 (G1) Projectbeheer:

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

B.PERCEEL2 (G2) Governance services

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

C.PERCEEL3 (G3) Ondersteuning van de strategie

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

D.PERCEEL4 (G4) Veiligheidsbeheer

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

(Thema "Operaties")

E.PERCEEL5 (O1) Ontwikkeling en migratie

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

F.PERCEEL6 (O2) Operatie

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

G.PERCEEL7 (O3) Testing

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

H.PERCEEL8 (O4) Operationele veiligheid

- UEA (dossier)

- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

(Thema "Oplossingen")

I.PERCEEL9 (S1) Kennis, informatie en documenten

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

J.PERCEEL10 (S2) Samenwerking en procesautomatisering

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

K.PERCEEL11 (S3) IoT en nieuwe technologieën

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

L.PERCEEL12 (S4) Gegevensbeheer

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

M.PERCEEL13 (S5) ERP SAP

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx
- 3-Use case-SAP standaard opdrachtorder.docx
- 4-SAP standaard opdrachtorder bijlage 1.docx

N.PERCEEL14 (S6) ERP Dynamics

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

O.PERCEEL15 (S7) GIS - valorisatie van geografische gegevens

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

P.PERCEEL16 (S8) GIS – infrastructuur

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx

- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

Q.PERCEEL17 (S9) CRM Salesforce

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx
- 3-Bijlage bij Use Case - Perceel17 (S9) CRM Salesforce.docx

R.PERCEEL18 (S10) HRS

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

(Thema "Vakgebieden")

S.PERCEEL19 (M1) Overheidsopdrachten

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

T.PERCEEL20 (M2) Communicatie en marketing

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

U.PERCEEL21 (M3) Human Resource Management (HRM)

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

V.PERCEEL22 (M4) Ondersteuning van innovatie

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

W.PERCEEL23 (M5) New Ways of Working (NWoW)

- UEA (dossier)
- 1-Kwalitatief selectieformulier.docx
- 2-Offerteformulier (eisen, inventaris, use case, vragenlijst).xlsx

2: Lijst van de leden aangesloten bij de Aankoopcentrale van het CIBG

3: Verbintenisformulier