

Deze aankondiging op de TED-website: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:369505-2013:TEXT:NL:HTML>

**België-Brussel: Software voor elektronisch klantenbeheer
2013/S 213-369505**

Aankondiging van een opdracht

Leveringen

Richtlijn 2004/18/EG

Afdeling I: Aanbestedende dienst

I.1) Naam, adressen en contactpunt(en)

Smals
Fonsnylaan 20
Contactpunt(en): Smals
Ter attentie van: Christophe Stoquart
1060 Brussel
BELGIË
Telefoon: +32 27875898
E-mail: Smals-BB-001-020-2013@smals.be
Fax: +32 25111242

Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op het volgende adres: Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

Bestek en aanvullende documenten (zoals documenten voor een concurrentiegerichte dialoog en een dynamisch aankoopstelsel) zijn verkrijgbaar op: Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming moeten worden ingediend bij: Hetzelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)

I.2) Soort aanbestedende dienst

Andere: Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van de overheidsdiensten die de opdracht heeft de actoren van de sociale sector, de gezondheidszorg en de overheid proactief en op duurzame wijze te ondersteunen en te begeleiden bij hun informatiebeheer, zodat zij aan hun gebruikers een effectieve en efficiënte dienstverlening kunnen verstrekken.

I.3) Hoofdactiviteit

Andere: Smals is een vereniging van openbare instellingen van sociale zekerheid, van de sector van de gezondheidszorg en van de overheidsdiensten die de opdracht heeft de actoren van de sociale sector, de gezondheidszorg en de overheid proactief en op duurzame wijze te ondersteunen en te begeleiden bij hun informatiebeheer, zodat zij aan hun gebruikers een effectieve en efficiënte dienstverlening kunnen verstrekken.

I.4) Gunning van de opdracht namens andere aanbestedende diensten

Afdeling II: Voorwerp van de opdracht

II.1) Beschrijving

II.1.1) Door de aanbestedende dienst aan de opdracht gegeven benaming:

Geïntegreerde oplossing ITSM/CRM

II.1.2) **Type opdracht en plaats van uitvoering van de werken, levering van de goederen of verlening van de diensten**

Leveringen

Aankoop

Belangrijkste plaats van uitvoering van de werken, levering van de goederen of verlening van de diensten:

Brusselse agglomeratie.

NUTS-code BE100

II.1.3) **Inlichtingen over de overheidsopdracht, de raamovereenkomst of het dynamisch aankoopstelsel (DAS)**

De aankondiging betreft de opstelling van een raamovereenkomst

II.1.4) **Inlichtingen over de raamovereenkomst**

Raamovereenkomst met één onderneming

Looptijd van de raamovereenkomst

Jaar/jaren: 6

Motivering voor een raamovereenkomst van meer dan vier jaar: Strategische keuze van een oplossing die aanzienlijke investeringen vereist met een grote technische en organisatorische impact.

II.1.5) **Korte beschrijving van de opdracht of de aankoop/aankopen**

De opdracht beoogt de afsluiting van een raamovereenkomst voor de levering van een geïntegreerde oplossing die bedoeld is voor de activiteiten „Support eerste lijn ITSM/CRM” (IT Service Management en Customer Relationship Management) en voor aanverwante diensten. Om haar doelstellingen inzake diensten voor haar interne en externe klanten te ondersteunen, zoekt Smals een oplossing die geïntegreerd kan worden in haar bestaand ecosysteem van bedrijfstoepassingen en –infrastructuren en die ervoor zorgt dat de goede uitvoering van haar ITSM- en CRM-processen ondersteund en versterkt wordt. Deze oplossing zal, indien nodig, kunnen verdeeld worden in percelen gegroepeerd onder de verantwoordelijkheid van de integrator. De ITSM-scope zal de behoeften op het vlak van beheer van IT-diensten dekken conform de ITIL3-regels, maar de de aspecten Projectbeheer en Boekhouding vallen buiten de scope. De CRM-scope zal geen luik „Sales” bevatten.

II.1.6) **CPV-classificatie (Gemeenschappelijke woordenlijst overheidsopdrachten)**

48445000, 48000000, 72200000

II.1.7) **Inlichtingen over de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)**

II.1.8) **Percelen**

Verdeling in percelen: neen

II.1.9) **Inlichtingen over varianten**

II.2) **Hoeveelheid of omvang van de opdracht**

II.2.1) **Totale hoeveelheid of omvang:**

II.2.2) **Inlichtingen over opties**

Opties: ja

Beschrijving van deze opties: De inschrijver zal als optie alle producten of diensten aangeven die gebruikt zouden kunnen worden om de voorgestelde oplossing aan te vullen gedurende de periode van de raamovereenkomst.

II.2.3) **Inlichtingen over verlengingen**

II.3) **Duur van of uiterste termijn voor de voltooiing van de opdracht**

Periode in maanden: 72 (vanaf de gunning van de opdracht)

Afdeling III: Juridische, economische, financiële en technische inlichtingen

III.1) Voorwaarden met betrekking tot de opdracht

III.1.1) Verlangde borgsommen en waarborgen:

Zie bijzonder bestek (niet beschikbaar in dit stadium van de procedure).

III.1.2) Belangrijkste financierings- en betalingsvoorwaarden en/of verwijzing naar de voorschriften dienaangaande:

Zie bijzonder bestek (niet beschikbaar in dit stadium van de procedure).

III.1.3) De vereiste rechtsvorm van de combinatie van ondernemers waaraan de opdracht wordt gegund:

III.1.4) Ander bijzondere voorwaarden

De uitvoering van de opdracht is aan bepaalde voorwaarden onderworpen: ja

Beschrijving van de bijzondere voorwaarden: Zie bijzonder bestek (niet beschikbaar in dit stadium van de procedure).

III.2) Voorwaarden voor deelneming

III.2.1) Persoonlijke situatie van ondernemers, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan: Door deel te nemen aan een overheidsopdrachtenprocedure, verklaart de kandidaat of inschrijver op zijn erewoord:

— dat hij:

— zich niet in één van de volgende toestanden bevindt: faillissement, vereffening, stopzetting van activiteiten, gerechtelijk akkoord, of in een soortgelijke toestand die voortvloeit uit een gelijkaardige procedure voorzien in de nationale wetgevingen of regelgevingen,

— niet het faillissement heeft aangevraagd of het voorwerp vormt van een procedure tot vereffening, gerechtelijk akkoord of een andere gelijkaardige procedure die bestaat in de nationale wetgevingen en regelgevingen,

— niet het voorwerp heeft uitgemaakt van een veroordeling door een vonnis dat kracht van gewijsde heeft gekregen voor elk misdrijf dat zijn beroepsmoraal aantast,

— dat hij in regel is wat betreft zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van de sociale zekerheidsbijdragen in overeenstemming met de bepalingen van artikel 62 de l'A.R. du 15.7.2011;

— dat hij heeft voldaan aan zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van zijn belastingen en taksen volgens de Belgische wetgeving of die van het land waar hij gevestigd is.

III.2.2) Economische en financiële draagkracht

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan: De kandidaat dient een verklaring te bezorgen betreffende haar omzet voor de gevraagde leveringen en diensten en dit voor de laatste 3 jaar.

Een kandidaat kan zich beroepen op de capaciteiten van andere entiteiten, ongeacht de juridische aard van de banden die bestaan tussen hemzelf en deze entiteiten. Hij moet in dit geval aan de aanbestedende dienst bewijzen dat hij voor de uitvoering van de opdracht over de nodige middelen zal beschikken door de verbintenis voor te leggen waarin deze entiteiten verklaren dat zij deze middelen ter beschikking zullen stellen van de leverancier.

Eventuele minimumeisen: De gemiddelde jaarlijkse omzet voor de gevraagde leveringen en diensten, berekend voor de laatste 3 jaar, moet hoger zijn dan 1 000 000 EUR.

III.2.3) Vakbekwaamheid

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

De kandidaat:

— dient de lijst op te geven van de voornaamste leveringen uitgevoerd tijdens de laatste 3 jaar, met vermelding van:

— het bedrag,

— het licenties aantal,

— de datum,

— de publieke of private bestemming,

— de gegevens van een contactpersoon,

— dient een verklaring te bezorgen met het jaarlijkse gemiddelde aantal technici tewerkgesteld door de inschrijver die instaan voor de support en het onderhoud in België, en dit tijdens de laatste 3 jaar.

— dient een beschrijving te bezorgen van de technische infrastructuur van de onderneming, van de maatregelen die zij neemt en de mogelijkheden die zij biedt om de uitvoering van de opdracht te kunnen garanderen.

Een kandidaat kan zich beroepen op de capaciteiten van andere entiteiten, ongeacht de juridische aard van de banden die bestaan tussen hemzelf en deze entiteiten. Hij moet in dit geval aan de aanbestedende dienst bewijzen dat hij voor de uitvoering van de opdracht over de nodige middelen zal beschikken door de verbintenis voor te leggen waarin deze entiteiten verklaren dat zij deze middelen ter beschikking zullen stellen van de leverancier.

Eventuele minimumeisen:

De kandidaat zal minstens 3 referenties van gelijkaardige projecten doorsturen. De kandidaat zal aantonen dat hij minstens 1 project gerealiseerd heeft van een volumetrie die vergelijkbaar is met:

— Gebruikers: intern: +/- 200 ; extern: Geïdentificeerd (van de klanten): +/- 200 + eventueel, elke Belgische burger

— Tickets: ITSM: 80 000/maand ; CRM : 30 000/maand

— Aantal ondersteunde toepassingen : momenteel : +/- 350

— Aantal ondersteunde diensten : momenteel, +/- 1500

Het gemiddelde aantal technici dat tewerkgesteld wordt door de inschrijver en instaat voor de support en het onderhoud in België moet 5 personen of meer zijn op het moment van de indiening van de kandidatuur. De kandidaat zal beschikken over een methodologie voor project- en kwaliteitsbeheer en zal een beschrijving hiervan doorsturen.

III.2.4) Informatie over voorbehouden opdrachten

III.3) Voorwaarden betreffende een opdracht voor dienstverlening

III.3.1) Inlichtingen over een bepaalde beroepsgroep

III.3.2) Met de uitvoering van de dienstverleningsopdracht belast personeel

Afdeling IV: Procedure

IV.1) Type procedure

IV.1.1) Type procedure

Onderhandeling

Sommige gegadigden zijn reeds geselecteerd (indien van toepassing in het kader van bepaalde soorten onderhandelingsprocedures) neen

IV.1.2) Beperkingen op het aantal ondernemingen dat verzocht wordt in te schrijven of deel te nemen

IV.1.3) Beperking van het aantal ondernemingen tijdens de onderhandeling of de dialoog

Gebruikmaking van een procedure in achtereenvolgende fasen waarbij geleidelijk het aantal te bespreken oplossingen of ter onderhandeling openstaande inschrijvingen wordt beperkt ja

IV.2) Gunningscriteria

IV.2.1) Gunningscriteria

Economisch meest voordelige inschrijving, gelet op de in het bestek, in de uitnodiging tot inschrijving of tot onderhandeling of de in het beschrijvende document vermelde criteria

IV.2.2) Inlichtingen over de elektronische veiling

Er wordt gebruik gemaakt van een elektronische veiling: neen

IV.3) Administratieve inlichtingen

IV.3.1) Referentienummer van het dossier bij de aanbestedende dienst:

Smals-BB-001.020/2013-EU-F02_0

IV.3.2) Eerdere bekendmaking(en) betreffende dezelfde opdracht

IV.3.3) Voorwaarden voor de verkrijging van het bestek en aanvullende stukken of het beschrijvende document

Tegen betaling verkrijgbare documenten: neen

IV.3.4) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen

9.12.2013 - 14:00

IV.3.5) Datum van verzending van uitnodigingen tot inschrijving of deelneming aan geselecteerde gegadigden

IV.3.6) Taal of talen die mogen worden gebruikt bij inschrijvingen of verzoeken tot deelneming

Frans. Nederlands.

IV.3.7) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen

IV.3.8) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend

Afdeling VI: Aanvullende inlichtingen

VI.1) Inlichtingen over periodiciteit

VI.2) Inlichtingen over middelen van de Europese Unie

VI.3) Nadere inlichtingen

1.

De aanbestedende instantie eist in het kader van de huidige opdracht dat elektronische middelen voor de indiening van de kandidatuur wordt gebruikt.

Om eventuele risico's tijdens de overdracht, ontvangst of opening van de elektronisch ingediende kandidaturen te verhelpen, staat de aanbestedende instantie toe dat de kandidaten een elektronisch kandidatuursdossier indienen, en als veiligheidskopie een elektronische of papieren kopie. Als de kandidaat beslist om de veiligheidskopie te overhandigen, dan doet hij dit in een gesloten omslag met zeer duidelijk de melding: op de voorzijde:

„Kandidatuursdossier Solution Intégrée ITSM-CRM – niet openen – veiligheidskopie”

op de keerzijde:

de naam en het adres van de kandidaat.

Deze kopie mag enkel geopend worden als er iets fout liep bij de overdracht, ontvangst of opening van het kandidatuursdossier die elektronisch werd overgemaakt. Ze vervangt in dit geval definitief het document dat elektronisch werd overgemaakt. Het kandidatuursdossier moet worden ingediend onder gesloten omslag en op deze omslag moet zeer duidelijk vermeld worden:

op de voorzijde:

„Kandidatuursdossier Solution Intégrée ITSM-CRM – niet openen – veiligheidskopie”

op de keerzijde:

de naam en het adres van de kandidaat.

Handtekening.

Het kandidatuursdossier moet op de daartoe voorziene plaats worden ondertekend door een persoon die gemachtigd is de onderneming te verbinden. De ondertekening moet elektronisch gebeuren en moet conform zijn met artikel 52 §1 1° van het KB van 15.7.2011. Een gescande geschreven handtekening wordt niet aanvaard. De aandacht van buitenlandse kandidaten wordt gevestigd op de ondertekeningsmodaliteiten van de elektronische kandidatuur en op de termijnen (2 à 3 weken) voor het verkrijgen van een certificaat door een privéspeler als alternatief voor de digitale handtekening van de documenten met behulp van de Belgische eID-kaart.

Het kandidatuursdossier kan:

- aangevraagd worden via het volgende adres: Smals-BB-001-020-2013@Smals.be;
- gedownload worden op e-notification door het bestand „Solution Intégrée ITSM-CRM.def” aan te klikken onder de rubriek ‘Documenten’ in de aankondiging van een opdracht van het huidige bijzondere bestek (<https://enot.publicprocurement.be>).

2. Smals is overgegaan tot onderhavige overheidsopdrachtenprocedure met het oog op de plaatsing van deze opdracht om tegemoet te komen aan een eigen behoefte.

Als aanbestedende instantie treedt Smals voor deze opdracht op als opdrachtcentrale in de zin van artikel 2, 4° van de wet Overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 15/06/2006, ten aanzien van alle Federale publiekrechtelijke aanbestedende instanties, Smals, de (huidige en toekomstige) leden (en de leden van de leden) van Smals.

Om te vallen onder het begrip federale publiekrechtelijke aanbestedende instanties moet die instantie:

- Een aanbestedende instantie zijn. Dit wil zeggen een instantie waarvan de overeenkomsten die het sluit met derden voor het verwerven van werken, leveringen of diensten principieel onder het toepassingsgebied van de overheidsopdrachtenwetgeving vallen (Wet overheidsopdrachten van 15.6.2006),
- Een publiekrechtelijke aanbestedende instantie zijn. Dit wil zeggen een aanbestedende instantie die werd opgericht door of krachtens bijzondere wetgeving,
- Een federale publiekrechtelijke aanbestedende instantie zijn. Dit wil zeggen een publiekrechtelijke aanbestedende instantie die werd opgericht door of krachtens bijzondere federale wetgeving.

Een overzicht van de aanbestedende instanties die lid zijn van Smals is beschikbaar op de site www.smals.be.

De indiening van een offerte impliceert de instemming van de kandidaat/inschrijver met de mogelijkheid voor voorvermelde leden en aanbestedende instanties om in geval van gunning bij de inschrijver deelopdrachten te plaatsen.

In alle gevallen en ten opzichte van alle betrokkenen zal de verantwoordelijkheid van Smals zich beperken tot de uitsluitende verantwoordelijkheid voor het voeren van een correcte overheidsopdrachtenprocedure en voor de desgevallend door Smals genomen gunningsbeslissing. Eventuele deelopdrachten die overeenkomstig het bovenstaande rechtstreeks door een derde (dit is een andere aanbestedende instantie dan Smals) bij een gekozen inschrijver worden geplaatst, zullen worden geplaatst en uitgevoerd overeenkomstig dezelfde modaliteiten die van toepassing zullen zijn op de deelopdrachten die door Smals zelf worden geplaatst. Dit laatste geldt onverminderd die modaliteiten die door de derde kunnen worden aangepast uitsluitend omwille van de praktische consequenties van de omstandigheid dat de deelopdracht door deze derde wordt geplaatst en voor deze derde moet worden uitgevoerd (bijvoorbeeld wat betreft de plaats van levering, de persoon die belast is met de controle, etc.).

VI.4) **Beroepsprocedures**

VI.4.1) **Voor beroepsprocedures bevoegde instantie**

VI.4.2) **Instellen van beroep**

VI.4.3) **Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen**

VI.5) **Datum van verzending van deze aankondiging:**
30.10.2013