

Belgium-Haaltert: Software implementation services

OJ S 26/2023 06/02/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Lokaal bestuur Haaltert
National registration number: BE207 439 151
Postal address: Hoogstraat 41
Town: Haaltert
NUTS code: BE231 Arr. Aalst
Postal code: 9450
Country: Belgium
Contact person: De heer Pieter De Bosscher
E-mail: pieter.debosscher@haaltert.be
Telephone: +32 53858674
Fax: +32 53858620
Internet address(es):
Main address: www.haaltert.be

I.1. Name and addresses

Official name: OCMW Haaltert
National registration number: 0212.215.214
Postal address: Hoogstraat 41
Town: Haaltert
NUTS code: BE231 Arr. Aalst
Postal code: 9450
Country: Belgium
E-mail: aankopen@haaltert.be
Internet address(es):
Main address: www.haaltert.be

I.1. Name and addresses

Official name: Gemeente Arendonk
National registration number: 0207.505.368
Postal address: Vrijheid 29
Town: Arendonk
NUTS code: BE211 Arr. Antwerpen
Postal code: 2370
Country: Belgium
E-mail: koen.geerts@arendonk.be
Telephone: +32 14409085
Fax: +32 14678858
Internet address(es):

Main address: www.arendonk.be

I.1. Name and addresses

Official name: OCMW Arendonk

Postal address: Vrijheid 100

Town: Arendonk

NUTS code: BE211 Arr. Antwerpen

Postal code: 2370

Country: Belgium

E-mail: koen.geerts@arendonk.be

Internet address(es):

Main address: www.arendonk.be

I.1. Name and addresses

Official name: Gemeente Herenthout

National registration number: 0207.502.004

Postal address: Bouwelse Steenweg 8

Town: Herenthout

NUTS code: BE211 Arr. Antwerpen

Postal code: 2270

Country: Belgium

E-mail: info@herenthout.be

Telephone: +32 14502121

Fax: +32 14507830

Internet address(es):

Main address: <http://www.herenthout.be>

I.1. Name and addresses

Official name: OCMW Herenthout

National registration number: 0212.217.885

Postal address: Bouwelse Steenweg 52

Town: Herenthout

NUTS code: BE211 Arr. Antwerpen

Postal code: 2270

Country: Belgium

E-mail: vicky.verbeeck@herenthout.be

Internet address(es):

Main address: www.herenthout.be

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/954/87/2022>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://eten.publicprocurement.be>

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Levering en implementatie van klantbegeleidingssysteem met online afsprakenmodule
Reference number: 2022/954

II.1.2. Main CPV code

72263000 Software implementation services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

zie II.2.4

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE231 Arr. Aalst

Main site or place of performance: diverse locaties

II.2.4. Description of the procurement

Op dit moment kunnen burgers, verenigingen, ondernemingen,... binnen de lokale besturen Haaltert, Arendonk en Herenthout enkel telefonisch of per mailcontact opnemen met het lokaal bestuur om een afspraak te maken bij een bepaalde dienst. Een groot nadeel hierbij is dat burgers enkel tijdens de kantooruren de mogelijkheid hebben om een afspraak vast te leggen. Een online afsprakenmodule zou voor dit proces een grote meerwaarde kunnen bieden. Het komt de efficiëntie en effectiviteit van het afsprakenproces ten goede doordat de burger op deze manier op elke plaats en met elk toestel op ieder moment van de dag in de mogelijkheid is om in enkele klikken een afspraak te maken. De duurtijd om een afspraak vast te leggen zal in de toekomst dus veel korter zijn. De burger zal ook voor elk product onmiddellijk kunnen zien welke momenten nog beschikbaar zijn om een afspraak te maken en zo het voor hem best passende moment kunnen boeken. Hij zal ook zelf zijn afspraak nog kunnen wijzigen. Bovendien zal het aantal manuele tussenkomsten van de medewerkers aanzienlijk verlagen doordat er veel minder telefoons en mails zullen verwerkt worden en zal de beschikbare tijd van collega's optimaal benut worden door een duidelijke bijhorende planningstool. Naast het implementeren van een afsprakenmodule en het bijhorende klantengeleidingssysteem willen we in een latere fase van dit traject ook inzetten op digitale afspraken via Teams, Zoom,... Op die manier bieden we burgers de kans om vanop afstand een afspraak te laten doorgaan. We voorzien hier een grote tijdswinst voor de burger aangezien deze zich niet meer zal moeten verplaatsen naar het gemeentehuis. Naast de specifieke criteria voor de focus 'innovatieve dienstverlening' zijn er nog enkele algemene criteria waar we hierna graag dieper op ingaan. Bij het kiezen van de gepaste tool

zal gebruiksvriendelijkheid voorop staan. We willen namelijk niet enkel inzetten op een gebruiksvriendelijke online afsprakenmodule, maar willen daarnaast ook gebruik maken van een klantgeleidingssysteem ter plaatse. Hierbij zien we een klantenzuil in de inkomhal van het gemeentehuis als centraal aanspreekpunt voor de burger. Aan de hand van een beperkt aantal vragen zal de burger al snel te weten komen hoe hij verder kan geholpen worden. Iedere burger zal door het gebruiksgemak van de zuil in staat zijn om ermee te werken. Hierdoor bereiken we een heel groot deel van de bevolking wat volgens ons een grote meerwaarde is binnen dit project.

Een rechtstreeks gevolg van het in gebruik nemen van deze online afsprakenmodule is dat onze onthaalmedewerkers veel minder telefoons zullen moeten opnemen en mails verwerken om afspraken vast te leggen. Deze tijdswinst resulteert rechtstreeks in een beter fysiek onthaal van burgers.

Ieder digitaliseringstraject kent een aantal succesfactoren. Dat geldt ook voor de implementatie van een afsprakenmodule en klantgeleidingssysteem. Daarom is het belangrijk om een degelijk projectplan op te maken waarbij alle verschillende fases en hun eindresultaat worden omschreven. Enkel zo zal de haalbaarheid van het voorstel in kaart kunnen worden gebracht. Het spreekt voor zich dat dit projectplan nog kan wijzigen voor de effectieve aanvang van het project.

Om de afsprakenmodule zo efficiënt mogelijk in te zetten is een koppeling met Mijn Burgerprofiel bij de keuze van de software een element dat beoordeeld zal worden. Ook een link tussen de afsprakenmodule en de gebruikte Office365 pakketten zijn een meerwaarde. In eerste instantie denken we hierbij aan de koppeling met Outlook agenda's en het digitaal laten doorgaan van een afspraak via Teams.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Gebruiksvriendelijkheid / Weighting: 25

Quality criterion - Name: Dienst na verkoop / Weighting: 25

Quality criterion - Name: Koppeling met Mijn Burgerprofiel / Weighting: 10

Quality criterion - Name: ICT / Weighting: 15

Cost criterion - Name: Prijs / Weighting: 25

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Toegestane opties (De opties worden gevraagd omwille van de drie besturen die samen aanbesteden en het niet noodzakelijk is dat elk bestuur de optie ook effectief zal bestellen.)

Vereiste opties (De opties worden gevraagd omwille van de drie besturen die samen aanbesteden en het niet noodzakelijk is dat elk bestuur de optie ook effectief zal bestellen.)

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

* Het UEA, waarmee de ondernemer verklaart dat hij zich niet bevindt in een van de uitsluitingssituaties als bedoeld in de artikelen 67 tot 69 van de wet van 17 juni 2016. Artikel 70 van de wet van 17 juni 2016 betreffende de overheidsopdrachten is van toepassing. Voor de in artikel 67 van de wet bedoelde uitsluitingsgronden deelt de gegadigde of inschrijver op eigen initiatief mee of hij bij het begin van de procedure de in artikel 70, lid 1, bedoelde corrigerende maatregelen heeft genomen.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Het UEA, waarmee de ondernemer verklaart dat hij voldoet aan de onderstaande selectiecriteria:

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Het UEA, waarmee de ondernemer verklaart dat hij voldoet aan de onderstaande selectiecriteria:

1. Een lijst van de voornaamste diensten die gedurende de laatste drie jaar werden verricht, met vermelding van het bedrag, de datum en de naam van het lokaal bestuur waarvoor zij bestemd waren.

Minimum level(s) of standards possibly required:

1. De indiener bezorgt een lijst van verrichte diensten voor overheidsdiensten die hij de afgelopen drie jaren heeft verricht zodat de aanbestedende overheden kunnen nagaan of de inschrijver vertrouwd is met het uitvoeren van dergelijke diensten.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 06/03/2023 Local time: 10:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 04/07/2023

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 06/03/2023 Local time: 10:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

De offertes kunnen alleen elektronisch ingediend worden via de e-Tendering internetsite

<https://eten.publicprocurement.be/>.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Raad Van State

Town: nvt

Country: Belgium

VI.5. Date of dispatch of this notice

01/02/2023