

B-Antwerp: Market research services

OJ S 90/2013 10/05/2013

Contract notice – utilities

Services

Directive 2004/17/EC

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: AquaFlanders

Postal address: Desguinlei 250

Town: Antwerpen

Postal code: 2018

Country: Belgium

For the attention of: Marc Buysse

E-mail: secretariaat@aquaflanders.be

Telephone: +32 32929190

Fax: +32 32929199

Internet address(es):

General address of the contracting entity: <http://www.aquaflanders.be>

Additional information can be obtained from:

the abovementioned address

Specifications and additional documents (including documents for a dynamic purchasing system) can be obtained from: the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted: the abovementioned address

I.2. Main activity

Water

I.3. Contract award on behalf of other contracting entities

The contracting entity is purchasing on behalf of other contracting entities: no

Section II: Object of the contract

II.1. Description

II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting entity

Oproep tot kandidaatstelling - overeenkomst voor de opmaak en de uitvoering van procesbenchmark bij de Vlaamse drinkwaterbedrijven.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 10: Market research and public opinion polling services

Main site or place of performance: Vlaams gewest.

NUTS code

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

The notice involves a public contract

II.1.4. Information about framework agreement

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

In artikel 12 §3 van het decreet van 24.5.2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending, is het opzetten van een prestatie- en efficiëntievergelijking van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk (verder: drinkwatermaatschappijen) uitdrukkelijk opgenomen als opdracht van de WaterRegulator. De Reguleringsinstantie vergelijkt door middel van onder meer de kostenstructuur, de boekhouding en de daaraan gekoppelde maatstafconcurrentie, zoals vastgesteld in §7, eerste lid, de prestaties en de efficiëntie van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk. In de beleidsbrief 2011 van de Vlaamse minister bevoegd voor Leefmilieu, Joke Schauvliege, wordt deze opdracht concreter vormgegeven.

Daarnaast wordt een basispakket indicatoren en een rapporteringstructuur uitgewerkt om een objectieve prestatie- en efficiëntievergelijking van de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk mogelijk te maken.

Het doel van de prestatie- en efficiëntievergelijking is de drinkwatermaatschappijen aan te zetten tot een efficiënte werking. In de drinkwatersector is er immers geen of nauwelijks directe concurrentie. Het is de bedoeling van de WaterRegulator om via deze vorm van zachte regulering een cyclisch proces te starten waarvan de resultaten pas eerst op middellange termijn zullen kunnen geëvalueerd worden.

De sector zal nauw betrokken worden en wordt aangezet om gebruik makend van de eigen kennis en expertise de bedrijfsvoering te optimaliseren. De WaterRegulator stuurt mee dit proces aan en volgt de prestaties van de maatschappijen op.

De WaterRegulator focust op twee soorten benchmarking :

- Procesbenchmark (= procesvergelijking): beantwoordt de vraag hoe efficiëntie verhoogd kan worden door de minder goed presterende activiteiten en processen te identificeren en zodoende te leren van de best practices in de sector (bottom up benadering),
 - Metrische benchmark (= efficiëntievergelijking): zoekt door middel van vergelijking eenheden die voor verbetering vatbaar zijn. Er wordt hierbij één globaal efficiëntieniveau (1 score) bepaald zonder de processen en activiteiten te onderscheiden (top down benadering).
- De metrische benchmark is geen voorwerp van de opdracht.

Een procesvergelijking wordt uitgevoerd op basis van een systeem van performantie-indicatoren. Per gedefinieerd bedrijfsproces moeten daartoe voldoende goed gedefinieerde data verzameld worden. Een efficiëntievergelijking maakt typisch gebruik van een beperktere dataset. Belangrijk hierbij is dat de data zo gekozen of gecorrigeerd worden zodat het resultaat robuust is. De data moeten zo vastgelegd worden dat de door de bedrijven niet of nauwelijks beïnvloedbare factoren (=exogene factoren) geen rol spelen in de meting.

De onderhavige opdracht omvat de volgende drie processen:

1. Het proces van het debiteurenbeheer,
2. De analyse en opvolging van niet-geregistreerd verbruik,
3. De klachtenbehandelingsprocedure.

II.1.6. CPV code(s)

79310000 Market research services

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

II.1.8. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.9. Information about variants

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

II.2.2. Information about options

II.2.3. Information about renewals

This contract is subject to renewal: no

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

III.1.3. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

III.1.4. Contract performance conditions

The performance of the contract is subject to particular conditions: yes

Description of particular conditions: De voertaal van de opdracht is het Nederlands (zowel naar mondelinge en schriftelijke contacten als naar rapportering).

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions: Voor de uitvoerende partij(en) en hun mogelijke onderaannemers dienen aan de kandidaatstelling te worden toegevoegd:

Het volledig ingevuld formulier „Identificatiegegevens uitvoerende partij ” (kan opgevraagd worden per email secretariaat@aquaflanders.be). Alle bescheiden en inlichtingen met betrekking tot de kwalitatieve selectie.

Identificatiegegevens uitvoerende partij(en).

1. Naam van het bedrijf:

2. Juridische vorm:

Oprichtingsdatum:

Nummer handelsregister:

3. Land van registratie:

4. Adres maatschappelijke zetel:

Postcode/Plaats:

5. Telefoonnummer:

6. Faxnummer:

7. Emailadres

8. Ondernemingsnummer:

9. Refertenummer Registratie:

Uw bedrijf is geregistreerd naar volgende werkzaamheidscategorieën:

10. Nummer Sociale Zekerheid:

11. Rekeningnummer financiële instelling:

Naam van de financiële instelling:

12. Nationaal Paritair Comité Nr.:

13. Kwalificatie van de persoon die de overeenkomst met de hoofdaannemer naamtekent; de machtiging van die persoon aantonen met een uittreksel uit de oprichtingsakte.
Door in te schrijven op deze opdracht verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in artikel 60 van het K.B. van 10.1.1996.

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: De kandidaat zal een bankverklaring, niet ouder dan 1 maand, voorleggen volgens onderstaand model:

„Met betrekking tot de offerte inzake een overeenkomst voor het uitvoeren van een bedrijfsvergelijkend onderzoek:

Hierbij bevestigen wij u dat (naam dienstverlener) onze cliënt is sinds (datum).

Wat betreft de financiële relatie bank/cliënt.

De financiële relaties die wij onderhouden met (naam dienstverlener) hebben tot op heden, (datum), beantwoord aan onze verwachtingen.

Op basis van de gegevens waarover onze bank vandaag beschikt, hebben wij geen ongunstige elementen vastgelegd en (naam dienstverlener) heeft tot op heden, voor zover wij kunnen nagaan en met betrekking tot de ons gekende contracten en projecten, de financiële capaciteit gehad om de contracten of projecten uit te voeren die (naam dienstverlener) werden toegewezen.

(Naam dienstverlener) geniet ons vertrouwen en

ofwel: onze bank stelt op dit ogenblik kredietlijnen ter beschikking van de leverancier.

ofwel: onze bank stelt op dit ogenblik geen kredietlijnen ter beschikking van de leverancier.

Onze bank is bereid eventuele kredietaanvragen of een aanvraag voor borgstelling met het oog op de uitvoering van de opdracht te onderzoeken.

Deze verklaring houdt geen verbintenis in van onzentwege voor de toekomst en onze bank neemt dienaangaande geen enkele verantwoordelijkheid.

Wat betreft de notoriëteit van de cliënt.

(Naam dienstverlener) bekleedt een belangrijke plaats (ofwel: is actief) in de sector van (...).

Tot op heden en voor zover we konden nagaan heeft (naam dienstverlener) een uitstekende (ofwel: goede) technische reputatie en er is gebleken dat (naam dienstverlener) werd geleid door bekwame en achtbare personen. De bank kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de juistheid en de volledigheid van haar verschaft informatie.

De feiten die in de toekomst deze verklaring zouden beïnvloeden, kunnen u niet automatisch worden medegedeeld.

Opgemaakt te (plaats), op (datum),

(handtekeningen)”

Inschrijvingen van tijdelijke verenigingen worden slechts in aanmerking genomen voor zover deze tijdelijke verenigingen uitsluitend uit leden bestaan, die individueel voldoen aan de selectiecriteria.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions: Selectie criterium „technische bekwaamheid”.

De kandidaat uitvoerende partij(en) zal de technische bekwaamheid aantonen:

— Door het voorleggen van tenminste 2 binnen de nutssectoren elektriciteit, gas en water in Europa, gedurende de laatste 7 jaar gerealiseerde benchmark-opdrachten waarvan één procesbenchmark, waarbij een proces aan de hand van een aantal kpi's en/of vergelijkingen in kaart gebracht wordt en verbetervoorstellen (uitgaande van best practices) voor dit proces worden gedefinieerd om zodoende de bedrijven de mogelijkheid te geven om hun proces desgevallend te optimaliseren of te verbeteren,

— Een beknopte beschrijving van de uitgevoerde opdrachten zal toegevoegd worden, met

vermelding van de tijd en de plaats van uitvoering,

— Deze beschrijvingen moeten vergezeld zijn van een tevredenheidsattest van de opdrachtgever of van het adres, de telefoonnummer en de naam van de verantwoordelijke bij de klant. De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor bij de klant navraag te doen omtrent de dienstverlener en de geleverde diensten.

— De referenties moeten betrekking hebben op opdrachten, vergelijkbaar met de huidige, dit wil zeggen dat zij alle aspecten vermeld in het voorwerp ervan omvatten, Selectie criterium „ingezette profielen”.

— Door het voorleggen van een lijst van de personen, die daadwerkelijk voor de opdracht zullen ingeschakeld worden,

— Voor deze personen zal een curriculum vitae toegevoegd worden. Tevens zal hun materiekennis en hun eventueel aandeel in de hoger genoemde referenties geduid worden. Tenslotte zal ook hun rol in de onderhavige opdracht vermeld worden,

— Hierbij wordt uitgegaan van de volgende minimale criteria:

— Junior-niveau: minimaal twee jaren aantoonbare ervaring in benchmark,

— Senior-niveau: minimaal vijf jaren aantoonbare ervaring in benchmark,

— Expert-niveau: meer dan zeven jaren aantoonbare ervaring in benchmark.

— Het inzetten van minimaal één senior- en één juniorprofiel is verplicht.

De kandidaat-inschrijvers zullen beoordeeld worden op de bovenvernoemde selectiecriteria waarbij het niet voldoen aan één van deze criteria de uitsluiting tot verdere deelname aan de inschrijvingsprocedure voor deze opdracht tot gevolg heeft:

— De 2 gevraagde benchmarkopdrachten, waarvan één procesbenchmark,

— De minimaal verplichte profielen met de vereiste minimumervaring in benchmark.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract: yes

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated

Some candidates have already been selected (if appropriate under certain types of negotiated procedures): no

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

IV.2.2. Information about electronic auction

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting entity

AK-13-004

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents

(except for a DPS)

Time limit for receipt of requests for documents or for accessing documents: ..

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

13.6.2013 - 11:00

IV.3.5. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch.

IV.3.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

IV.3.7. Conditions for opening of tenders

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

VI.2. Information about European Union funds

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

VI.4.2. Review procedure

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

VI.5. Date of dispatch of this notice

7.5.2013