

Belgium-Hasselt: Networking, Internet and intranet software package

OJ S 62/2021 30/03/2021

Contract notice

Supplies

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: OCMW Hasselt

National registration number: OCMW

Postal address: Limburgplein 1A

Town: Hasselt

NUTS code: BE22 Prov. Limburg (BE)

Postal code: 3500

Country: Belgium

Contact person: mevrouw Annelies Bruggen

E-mail: aankopen@hasselt.be

Telephone: +32 11308155

Internet address(es):Main address: www.hasselt.be**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/4922/D1/2021>

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 agency/office

I.5. Main activity

Social protection

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Oproep tot aanvraag tot deelneming — Groep Hasselt — Zaaksysteem en CRM

Reference number: 2021-0183-01

II.1.2. Main CPV code

48200000 Networking, Internet and intranet software package

II.1.3. Type of contract

Supplies

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.2.2. Additional CPV code(s)

48000000 Software package and information systems, 72200000 Software programming and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE22 Prov. Limburg (BE)

Main site or place of performance: 't Scheep, Limburgplein 1, te 3500 Hasselt.

II.2.4. Description of the procurement

Hasselt is op zoek naar een partner voor de realisatie van een uniek loket voor klanten (ondernemers, verenigingen, burgers, [...]). Om dit te realiseren, heeft Hasselt een combinatie nodig van:

- een zaaksysteem,
- een CRM-oplossing,
- een open oplossing die:

1. verschillende reeds aanwezige softwarepakketten kan integreren;
2. goed kan koppelen met authentieke bronnen;
3. data over klanten kan doorsturen naar een data platform waar ze gecombineerd worden met andere data;
4. naadloos geïntegreerd kan worden in de digitale kanalen van Hasselt (website, nog te ontwikkelen app).

Deze opdracht is een onderdeel van de uitvoering van de digitale strategie van Hasselt.

Hasselt zet maximaal in op klantvriendelijke, toegankelijke digitale dienstverlening voor al zijn klanten via het digitaal platform Hasselt.

De opdracht geeft invulling aan het klantenervaringsplatform (door de realisatie van een uniek loket geïntegreerd in de digitale kanalen), het informatiesysteem platform (CRM), het ecosysteem platform (koppeling met authentieke bronnen en andere externe systemen) en het data en analytics platform (ontsluiting van data over de klanten met de bedoeling de dienstverlening verder te optimaliseren).

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Kwaliteit van de software / Weighting: 45

Quality criterion - Name: Kwaliteit van de dienstverlening en het implementatieplan / Weighting : 45

Price - Weighting: 30

II.2.6. Estimated value

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

Duration in months: 60

This contract is subject to renewal: no

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged minimum number: 3

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Vereiste opties (niet gespecificeerd).

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 17.6.2016.

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:

1. niet van toepassing.

Minimum level(s) of standards possibly required:

1. Niet van toepassing.

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. document 2 — referenties — de inschrijver kan minstens drie referenties voorleggen van succesvolle realisaties in de laatste drie jaar (2018, 2019, 2020 en 2021 t.e.m.

indieningsdatum voor de kandidatuur) waarin verschillende elementen die in deze opdracht vervat zitten, aan bod kwamen (uniek loket, zaaksysteem, CRM, integraties met bronnen en toepassingen van de overheid, lokale vergunningen voor ondernemingen, lokale subsidies voor verenigingen);

2. Document 3 — zaaksysteem en CRM. De inschrijver kan een oplossing aanbieden die drie elementen combineert: een zaaksysteem om online transacties af te handelen met individuele burgers en personen die optreden in naam van een rechtspersoon:

— een CRM-oplossing om transacties te bundelen per klant zodat Hasselt de dienstverlening per klant (individuele burger, burger die optreedt namens rechtspersoon, rechtspersoon) kan

opvolgen, klanten of klantengroepen kan benaderen met gerichte communicatie, specifieke lokale informatie over klanten kan toevoegen aan informatie die afkomstig is van authentieke bronnen, [...],

— een open oplossing die geïntegreerd kan worden met andere applicaties en componenten (zie “koppeling met externe componenten en applicaties”). Document 4 – koppelingen met externe componenten en applicaties. De aangeboden software heeft een open architectuur d. w.z. dat de software geïntegreerd kan worden met andere applicaties en componenten via real-time uitwisseling van informatie en dat hiervoor API's beschikbaar zijn die degelijk gedocumenteerd zijn.

De integraties moeten niet allemaal “from scratch” ontwikkeld worden. De inschrijver toont aan dat:

— hij momenteel of binnen afzienbare tijd (uiterlijk 30.11.2021) reeds beschikt over de volgende integraties met bronnen en toepassingen van de overheid:

1. koppeling met ACM/IDM zowel voor authenticatie en toegangsbeheer van individuele burgers als voor authenticatie en toegangsbeheer van personen die optreden in naam van een rechtspersoon;
2. koppeling met DOSIS (centrale databank voor statusinformatie van producten, beheerd door het Agentschap Informatie Vlaanderen);
3. koppeling met e-loket ondernemers van VLAIO;
4. koppeling met MAGDA documentendiensten voor de digitale verzending van brieven en documenten naar burgers of rechtspersonen;
5. koppeling met CRAB om ervoor te zorgen dat beschikbare adressen aangeboden kunnen worden in een invoerveld;
6. koppeling met Mijn Burgerprofiel.

— Hij een visie heeft op de digitalisering van lokale besturen en nog verschillende andere integraties met bronnen en toepassingen van de overheid op de roadmap heeft staan (deze moeten concreet benoemd worden),

— Hij een visie heeft op de digitalisering van lokale besturen en verschillende integraties met applicaties van andere leveranciers gerealiseerd heeft of op de roadmap heeft staan (deze moeten concreet benoemd worden). Applicaties gebruikt door Hasselt die een rol spelen in de toekenning van vergunningen en subsidies.

De aangeboden software kan geïntegreerd worden met de digitale kanalen van Groep Hasselt: de reeds bestaande website (het gebruikte Content Management Systeem is Drupal 8, de support partner is Ausy) en de app (van Fairville) die eind 2021 gelanceerd wordt. Deze digitale kanalen zijn de toegangspoorten tot de digitale dienstverlening van Hasselt.

3. Document 4 — koppelingen met externe componenten en applicaties — de aangeboden software componenten kunnen aangeboden worden onder de vorm van een OPEX kostenmodel met hosting in de cloud (die GDPR-conform is).

De inschrijver is het enige aanspreekpunt voor het bestuur voor de hosting en de technische en functionele support van de oplossing en draagt de volledige verantwoordelijkheid hiervoor. De inschrijver kan een SLA aanbieden di[...] (zie opdrachtdocumenten).

Minimum level(s) of standards possibly required:

1. Document 2 — referenties — de inschrijver kan minstens drie referenties voorleggen van succesvolle realisaties in de laatste drie jaar (2018, 2019, 2020 en 2021 t.e.m. indieningsdatum voor de kandidatuur) waarin verschillende elementen die in deze opdracht vervat zitten, aan bod kwamen (uniek loket, zaakstelsel, CRM, integraties met bronnen en toepassingen van de overheid, lokale vergunningen voor ondernemingen, lokale subsidies voor verenigingen);

2. Document 3 — Zaaksysteem en CRM. De inschrijver kan een oplossing aanbieden die drie elementen combineert: een zaaksysteem om online transacties af te handelen met individuele burgers en personen die optreden in naam van een rechtspersoon

— een CRM-oplossing om transacties te bundelen per klant zodat Hasselt de dienstverlening per klant (individuele burger, burger die optreedt namens rechtspersoon, rechtspersoon) kan opvolgen, klanten of klantengroepen kan benaderen met gerichte communicatie, specifieke lokale informatie over klanten kan toevoegen aan informatie die afkomstig is van authentieke bronnen, [...],

— een open oplossing die geïntegreerd kan worden met andere applicaties en componenten (zie “koppeling met externe componenten en applicaties”). Document 4 – koppelingen met externe componenten en applicaties. De aangeboden software heeft een open architectuur d. w.z. dat de software geïntegreerd kan worden met andere applicaties en componenten via real-time uitwisseling van informatie en dat hiervoor API's beschikbaar zijn die degelijk gedocumenteerd zijn.

De integraties moeten niet allemaal “from scratch” ontwikkeld worden. De inschrijver toont aan dat:

— hij momenteel of binnen afzienbare tijd (uiterlijk 30.11.2021) reeds beschikt over de volgende integraties met bronnen en toepassingen van de overheid:

1. koppeling met ACM/IDM zowel voor authenticatie en toegangsbeheer van individuele burgers als voor authenticatie en toegangsbeheer van personen die optreden in naam van een rechtspersoon;

2. koppeling met DOSIS (centrale databank voor statusinformatie van producten, beheerd door het Agentschap Informatie Vlaanderen);

3. koppeling met e-loket ondernemers van VLAIO;

4. koppeling met MAGDA documentendiensten voor de digitale verzending van brieven en documenten naar burgers of rechtspersonen;

5. koppeling met CRAB om ervoor te zorgen dat beschikbare adressen aangeboden kunnen worden in een invoerveld;

6. koppeling met Mijn Burgerprofiel.

— Hij een visie heeft op de digitalisering van lokale besturen en nog verschillende andere integraties met bronnen en toepassingen van de overheid op de roadmap heeft staan (deze moeten concreet benoemd worden),

— Hij een visie heeft op de digitalisering van lokale besturen en verschillende integraties met applicaties van andere leveranciers gerealiseerd heeft of op de roadmap heeft staan (deze moeten concreet benoemd worden). Applicaties gebruikt door Hasselt die een rol spelen in de toekenning van vergunningen en subsidies.

De aangeboden software kan geïntegreerd worden met de digitale kanalen van Groep Hasselt: de reeds bestaande website (het gebruikte Content Management Systeem is Drupal 8, de support partner is Ausy) en de app (van Fairville) die eind 2021 gelanceerd wordt. Deze digitale kanalen zijn de toegangspoorten tot de digitale dienstverlening van Hasselt.

3. Document 4 — koppelingen met externe componenten en applicaties — de aangeboden software componenten kunnen aangeboden worden onder de vorm van een OPEX kostenmodel met hosting in de cloud (die GDPR-conform is).

De inschrijver is het enige aanspreekpunt voor het bestuur voor de hosting en de technische en functionele support van de oplossing en draagt de volledige verantwoordelijkheid hiervoor. De inschrijver kan een SLA aanbieden die minimaal voldoet aan de volgende vereisten:

1. recht op nieuwe versies inbegrepen in de jaar[...] (zie opdrachtdocumenten).

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Competitive procedure with negotiation

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

IV.1.5. Information about negotiation

The contracting authority reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without conducting negotiations

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: 27/04/2021 Local time: 11:00

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

Date: 26/05/2021

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

Duration in months: 4 (from the date stated for receipt of tender)

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 kandidaturen en 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: Rechtbank van eerste aanleg

Postal address: Parklaan 25, bus 2

Town: Hasselt

Postal code: 3500

Country: Belgium

Telephone: +32 11374101

Fax: +32 11374481

VI.5. Date of dispatch of this notice

25/03/2021