

Belgium-Louvain: Computer equipment and supplies

OJ S 154/2015 12/08/2015

Contract notice

Supplies

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Autonoom Gemeentebedrijf Stadsontwikkeling Leuven (AGSL)

Postal address: Professor Van Overstraetenplein 1

Town: Leuven

Postal code: 3000

Country: Belgium

For the attention of: Vermaelen Yves

E-mail: bestekken@leuven.be

Telephone: +32 16272540

Additional information can be obtained from:

Official name: Autonoom Gemeentebedrijf Stadsontwikkeling Leuven (AGSL)

Postal address: Professor Van Overstraetenplein 1

Town: Leuven

Postal code: 3000

Country: Belgium

For the attention of: Stijn van den Acker

E-mail: stijn.vandenacker@leuven.be

Telephone: +32 16272679

Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:

the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted: the abovementioned address**I.2. Type of the contracting authority**

Regional or local authority

I.3. Main activity

General public services

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities**Section II: Object of the contract**

II.1. Description**II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting authority**

Klantbegeleidingssysteem.

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

Supplies

Purchase

Main site or place of performance: Stad Leuven.

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)

Klantbegeleidingssysteem (software en hardware).

De opdracht bestaat uit:

- 1) de levering, installatie en configuratie van een klantbegeleidingssysteem in het stadskantoor van Leuven ter vervanging van het huidige systeem;
- 2) het onderhoud van het systeem (soft- en hardware) en technische ondersteuning.

Toelichting:

Sinds december 2008 werken de loketdiensten van de stad Leuven in het stadskantoor met een klantbegeleidingssysteem. Om tegemoet te komen aan nieuwe verwachtingen inzake een dergelijk systeem en in functie van de primaire doelstelling „kwaliteitsvolle dienstverlening” start de stad Leuven met dit bestek de reorganisatie van het klantbegeleidingssysteem.

Het stadskantoor van Leuven is qua loketten onderverdeeld in 6 zones:

- 1 centrale onthaalzone,
- 5 loketzones.

Enkele belangrijke aandachtspunten zijn dat:

- het denken en handelen vanuit het standpunt van de klant centraal moet staan (burger, bezoeker, loketmedewerker) — dummieproof systeem;
- het ticketsysteem zorgt dat de klant snel in de juiste zone en daarna aan het juiste loket toekomt en een vlotte afhandeling aan de loketten ondersteunt;
- het systeem rekening houdt met flexibele loketwerking en dus eenvoudig en snel moet kunnen aangepast worden; dit gebeurt bij voorkeur door de supervisor zelf;
- achter het voorgestelde klantbegeleidingssysteem een toekomstvisie zit, waardoor dit systeem op termijn kan gekoppeld worden aan een MidOffice- of crm-systeem bv. werken op afspraak, e-loket, gebruik eID bij aankomst, bezoekersregistratie voor onthaal en alle andere stadsdiensten, open sources.

Deze opdracht heeft als doel: het leveren van een flexibel klantbegeleidingssysteem — zowel softwaresysteem als hardware, de vlotte overgang van het huidige naar het nieuwe systeem, de volledige inrichting en nadien het onderhoud van het systeem (soft- en hardware) en de technische ondersteuning.

De gebruikers zijn:

- de burgers,
- de onthaal- en loketmedewerkers (frontoffice),
- de supervisors (backoffice),
- de applicatiebeheerders (ICT).

Het systeem omvat hard- en software voor:

- 8 digitale infoborden: deze grote schermen dienen als oproepscherm en communicatiebord,
- interactieve touchscreens met bijhorende CPU's waarvan 3 op staanhoogte, 1 op rolstoelhoogte en 3 deskmodellen voor het onthaal,
- ticketprinters,
- software (onthaal, loketten, systeembeheer).

De opdracht (levering en onderhoud) wordt aan 1 dienstverlener gegund.

II.1.6. CPV code(s)

30200000 Computer equipment and supplies, 51611100 Hardware installation services, 48920000 Office automation software package, 48000000 Software package and information systems

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

II.1.8. 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

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

Voor deze opdracht worden twee borgstellingen geplaatst:

- 5 % van de totale installatiekost en onderhoudskost gedurende de waarborgperiode;
- 5 % van de totale onderhoudskost na de waarborgperiode.

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

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: Zie lastenboek.

III.2.2. Economic and financial ability

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:
Zie lastenboek.

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

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

IV.2.2. Information about electronic auction

IV.3. Administrative information

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

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

Payable documents: no

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

29.9.2015 - 11:00

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch.

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Date: 29.9.2015 - 11:00

Place:

Stadskantoor Leuven, Professor Van Overstraetenplein 1, 3000 Leuven (gelegen naast station Leuven) — samenkomst aan de onthaalbalie in de inkomhal.

Inschrijvers die hun offerte indienen op een manier die niet voorzien is in de wetgeving overheidsopdrachten (bijvoorbeeld: via een koerierbedrijf, indien hun drager de offerte overhandigt aan een medewerker van de onthaalbalie, ...) doen dit op eigen risico, zelfs indien de onthaalmedewerker een ontvangstbewijs aflevert.

Persons authorised to be present at the opening of tenders: yes

Information about authorised persons and opening procedure: De zitting is openbaar.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

VI.2. Information about European Union funds

VI.3. Additional information

@Ref:00671600/2015014182

Verplicht plaatsbezoek:

Het plaatsbezoek is verplicht bij te wonen. Het bewijs van plaatsbezoek moet bij de offerte gevoegd worden.

De kandidaat-inschrijvers dienen zelf een verzoek in voor een uitnodiging tot dit plaatsbezoek. Zij vermelden hun contactgegevens en de personen die aanwezig zullen zijn (maximaal 2 personen per kandidaat-inschrijver).

Het verzoek gebeurt uiterlijk dinsdag, 25.8.2015 via agsl@leuven.be

Het plaatsbezoek zal plaatsvinden in het stadskantoor op donderdag, 27.8.2015 om 9:00 uur.

Vragen over de procedure en het bestek:

In te dienen uiterlijk tegen 24.8.2015 om 12:00 uur naar agsl@leuven.be

Informaties over lastenboek(en)/document(en):

De aanbestedingsdocumenten zijn kosteloos te verkrijgen mits een email naar:

bestekken@leuven.be met duidelijke vermelding: aanvraag bestek

klantbegeleidingssysteem. Het bestek wordt dan per email opgestuurd (in pdf-formaat). Bij problemen met voormeld e-mailadres: telefoon +32 16272540.

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

7.8.2015