

Belgium-Hasselt: IT services: consulting, software development, Internet and support

OJ S 122/2021 28/06/2021

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Groep Hasselt (Stad Hasselt, OCMW Hasselt, AGB Stadsontwikkeling Hasselt)

National registration number: 0207466964

Postal address: Limburgplein 1

Town: Hasselt

NUTS code: BE224 Arr. Hasselt

Postal code: 3500

Country: Belgium

Contact person: mevrouw Krista Lycops

E-mail: krista.lycops@hasselt.be

Telephone: +32 11308176

Internet address(es):Main address: www.hasselt.be**I.2. Information about joint procurement**

The contract is awarded by a central purchasing body

I.3. CommunicationThe procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://cloud.3p.eu/Downloads/1/5003/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 - Aankoopcentrale Stad Hasselt - Digitalisering en automatisering Vrije tijd en Toerisme

Reference number: 2021-5003

II.1.2. Main CPV code

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Toelichting algemeen:

In de stad en de regio van Hasselt vinden bewoners en bezoekers, ongeacht hun afkomst, geaardheid, leeftijd, kunde of beperking, een duurzaam en kwaliteitsvol vrijetijdsaanbod. Het vrijetijdsaanbod speelt vooral in op de snel wijzigende leefpatronen van onze burgers, bezoekers & verenigingen.

Daarnaast willen we als lokaal bestuur daarbij eveneens stappen zetten om niet enkel dit aanbod uit te breiden en afstemmen op veranderende noden, maar evenzeer de manier waarop we dit aanbod naar onze bewoners/bezoekers brengen optimaliseren. Door te zorgen voor een vlotte, efficiënte en gedigitaliseerde toenadering van ons vrijetijdsaanbod, zullen we als organisatie een grote stap voorwaarts zetten in onze klantgerichtheid.

De nieuwe software moet Q3/2022 operationeel zijn, met een analyse en gefaseerde opstart vanaf Q1/2022.

Toelichting perceel 1 – Reservatieprocessen en ticketverkoop:

De ...(zie opdrachtdocumenten)

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

II.2. Description

II.2.1. Title

Reservatieprocessen en ticketverkoop

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support, 72222300 Information technology services, 72262000 Software development services, 72263000 Software implementation services, 72268000 Software supply services, 72300000 Data services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE224 Arr. Hasselt

Main site or place of performance: Stad Hasselt, Limburgplein 1 te 3500 Hasselt

II.2.4. Description of the procurement

De scope van dit perceel is om reservatieprocessen (gidsen, zwembadbeurten, museumbezoeken, sportinfrastructuur, sportkampen, speelpleinen, ...) en ticketverkoopte ondersteunen door een toekomstbestendige digitale oplossing die inzetbaar is binnen meerdere diensten van de directie Vrije Tijd en Toerisme, met inbegrip van noodzakelijke koppelingen met andere platformen van Groep Hasselt (voor boekhouding, aankoop- en voorraadbeheer, relatiebeheer,...)

De oplossing zal voorzien in een generiek proces van zoektocht naar info, (inloggen,) reserveren/inschrijven, betalen, bevestigen, (annuleren,) tot effectief plaatsvinden van de vrijetijds-activiteit met personalisaties specifiek aan de dienst, waar nodig.

De stad zet duidelijk in op digitalisering. Dit moet enerzijds de serviceverlening naar de burger ten goede komen, in dit geval alles wat met vrije tijd te maken heeft. Anderzijds moet het proces in de backoffice zo eenvoudig en makkelijk verlopen, met een centralisatie van gegevens in 1 systeem en maximale automatisatie.

In het kader hiervan wordt een overheidsopdracht in de markt geplaatst voor

- De aankoop én implementatie van nieuwe software voor:

O Reservatieprocessen oa

Gidsen

Zwembadbeurten

Museumbezoeken

Sportinfrastructuur

Sportkampen

Speelpleinen

..

O Ticketverkoop

Ter vervanging van de bestaande oplossingen;

- Koppelingen vanuit de nieuwe software naar de bestaande applicaties voor boekhouding, aankoop- en voorraadbeheer, relatiebeheer, website&stadsapp, rapportering, Notula, ...
- Operationele en management rapportering

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Kwaliteit / Weighting: 70

Cost criterion - Name: Prijs / Weighting: 40

II.2.6. Estimated value

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

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

De overeenkomst wordt afgesloten telkens voor een periode van 12 maanden, bepaald bij de toewijzing van de opdracht door het college van burgemeester en schepenen.

Er kunnen 9 stilzwijgende verlengingen zijn, van telkens 12 maanden.

De maximale looptijd bedraagt, gezien de techniciteit en complexiteit van de opdracht, 10 jaar.

Na de laatste ve...(zie opdrachtdocumenten)

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

Envisaged minimum number: 3 Maximum number: 5

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

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

II.2. Description

II.2.1. Title

Evenementenbeheer

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support, 72222300 Information technology services, 72262000 Software development services, 72263000 Software implementation services, 72268000 Software supply services, 72300000 Data services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE224 Arr. Hasselt

Main site or place of performance: Stad Hasselt, Limburgplein 1 te 3500 Hasselt

II.2.4. Description of the procurement

De scope van dit perceel is om ook het evenementenbeheer van de aanbestedende overheid te ondersteunen door een toekomstbestendige digitale oplossing die flexibel is en inzet op een vlotte samenwerking tussen alle betrokken partijen in de organisatie van een evenement (dienst Vrije Tijd, interne en externe adviesverlenende diensten, CBS, ..), met inbegrip van noodzakelijke koppelingen met andere platformen van Groep Hasselt (voor boekhouding, meldingen en werkorders, GIPOD / Spotbooking,...)

De evenementen-applicatie zal ertoe dienen om evenementendossiers in zijn volledigheid te kunnen afhandelen. Startend vanuit de aanvraag door de klant tot en met het plaatsvinden van het evenement.

De stappen daartussen moeten beheerd kunnen worden vanuit het systeem:

- Adviezen inwinnen bij andere diensten zowel intern als extern
- Welke adviezen zijn nodig? Dan worden die automatisch doorgestuurd naar de betrokken dienst of externe partij
- Vervolgens kan alles met één druk op de knop overgezet worden naar E-besluit voor goedkeuring door CBS (en/of GR)

De stad zet duidelijk in op digitalisering. Dit moet enerzijds de serviceverlening naar de burger ten goede komen, in dit geval alles wat met vrije tijd te maken heeft. Anderzijds moet het proces in de backoffice zo eenvoudig en makkelijk verlopen, met een centralisatie van gegevens in 1 systeem en maximale automatisatie.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Kwaliteit / Weighting: 70

Cost criterion - Name: Prijs / Weighting: 40

II.2.6. Estimated value

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

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

De overeenkomst wordt afgesloten telkens voor een periode van 12 maanden, bepaald bij de toewijzing van de opdracht door het college van burgemeester en schepenen.

Er kunnen 9 stilzwijgende verlengingen zijn, van telkens 12 maanden.

De maximale looptijd bedraagt, gezien de techniciteit en complexiteit van de opdracht, 10 jaar.

Na de laatste ve...(zie opdrachtdocumenten)

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

Envisaged minimum number: 3 Maximum number: 5

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

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:

Document 1:

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.

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. nvt

Minimum level(s) of standards possibly required:

1. nvt

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 kandidaat-inschrijver kan zich inschrijven voor 1 of beide percelen en dient minimaal 3 referenties op te geven van een succesvolle implementatie van een platform zoals omschreven voor perceel 1 (inschrijvingen & reservaties enticketverkoop) en/of perceel 2 (evenementenbeheer) waarbij verschillende diensten elk hun eigen instellingen kunnen beheren en de nodige koppelingen zijn opgezet met andere systemen (oa boekhouding, werkbonnen, kassa)

Gelieve de referentie op te bouwen d.m.v. antwoorden op de volgende vragen:

- Korte omschrijving van het project: hier beschrijft u in grote lijnen het project. Voor een meer gedetailleerde omschrijving mag u verwijzen naar één bijlage.
- Klant: hier identificeert u de klant en een contactpersoon bij de klant die wij mogen contacteren voor meer uitleg.
- Certificaat van goede uitvoering: een door de klant ondertekende verklaring van goede uitvoering.

- Vrije Tijds-software:
- Welk platform is geïmplementeerd voor welke toepassingen en hoeveel gebruikers?

Met welke software werd ingekoppeld?

2. Document 3 – Enkel van toepassing voor kandidaatstellingen perceel 1: Software voor reservatie-processen en ticketverkoop

De inschrijver geeft een duidelijke en volledige omschrijving van de mogelijkheden van de software die wordt aangeboden, men beschrijft minimaal:

- alle out-of-the-box functionaliteiten van de aangeboden software
- richtlijnen over customisatie-mogelijkheden
- toelichting over de mogelijkheden van inkoppeling met andere systemen (bvb kassa, boekhouding)
- roadmap van nieuwe ontwikkelingen en evoluties naar de toekomst

In geval van onvolledigheid van een aanvraag tot deelneming, heeft de aanbesteder de mogelijkheid om, hetzij de aanvraag tot deelneming als onregelmatig te beschouwen, hetzij de aanvraag te beoordelen op grond van de wel overgemaakte documenten, hetzij de kandidaat uit te nodigen om bijkomende documenten over te maken.

3. Document 4 – Enkel van toepassing voor kandidaatstellingen perceel 2: Evenementen-beheer

De inschrijver geeft een duidelijke en volledige omschrijving van de mogelijkheden van de software die wordt aangeboden, men beschrijft minimaal:

- alle out-of-the-box functionaliteiten van de aangeboden software
- richtlijnen over customisatie-mogelijkheden
- toelichting over de mogelijkheden van inkoppeling met andere systemen (bvb boekhouding, Notula, Spotbooking..)
- roadmap van nieuwe ontwikkelingen en evoluties naar de toekomst

In geval van onvolledigheid van een aanvraag tot deelneming, heeft de aanbesteder de mogelijkheid om, hetzij de aanvraag tot deelneming als onregelmatig te beschouwen, hetzij de aanvraag te beoordelen op grond van de wel overgemaakte documenten, hetzij de kandidaat uit te nodigen om bijkomende documenten over te maken.

Minimum level(s) of standards possibly required:

1. Minstens 3 referentieopdracht, gerealiseerd in de afgelopen 5 jaar die gelijkaardig zijn aan de aard en het voorwerp van de opdracht, en dit voor publiek- of privaatrechtelijke instanties van vergelijkbare omvang als Groep Hasselt, waarvan minimum één publieke instantie.

De diensten worden aangetoond door attesten die de bevoegde autoriteit afgeeft of medeondertekent of in het geval van diensten voor een particuliere afnemer, door attesten van de afnemer of, bij ontstentenis, eenvoudigweg door een verklaring van de dienstverlener, m.i. v. de beknopte omschrijving van de opdracht, het bedrag en het begin en einde van de uitvoering van de opdracht.

De referenties kunnen van toepassing zijn op 1 of beide percelen, afhankelijk waarvoor de aanbieder zijn kandidaatstelling wil indienen

2. Software voor reservatie-processen en ticketverkoop

Software kunnen aanbieden die in staat is om het reservatie-proces volledig te ondersteunen:

- Alle functies noodzakelijk voor een correcte, tijdige en kwalitatieve afhandeling van een reservatie – en ticketingproces zijn aanwezig (Opzoeken informatie – Inloggen – Aanvragen – Reserveren – Betalen – Bevestigen - Annuleren - Afhandelen)

[Voor betaling mag er geïntegreerd worden met een betaalprovider.]

- Gebruiksvriendelijk platform voor de eindgebruiker/klant (burger, verenigingen, toeristen, ...) met mogelijkheid tot beheer van activiteiten en opvolgen van status (+inkoppeling burgerprofiel)

- Er kan gekoppeld worden met andere softwarepakketten die Groep Hasselt gebruikt:

- O Betalingen/Kassa (Cegeka/Omniqstore)
- O Boekhouding (Mercurius en Adsolut)
- O Besluitvorming aanvragen (Notula/E-besluit)
- O
- O Website (Drupal) & Stadsapp + volledige integratie noodzakelijk
- O Nieuwsbrievenoplossing (Sendtex)
- O Active Directory
- O ..
- Er is een krachtige rapporteringsomgeving beschikbaar en een gewenste selectie van data kan ontsloten worden in een externe rapporteringsomgeving (bijvoorbeeld Microsoft Power BI, een datawarehouse, ...)

Belangrijke opmerkingen:

- Enkel cloud-oplossingen komen in aanmerking.
- Voorkeur voor out-of-the-box toepassingen

3. Software voor evenementenbeheer

Software kunnen aanbieden die in staat is om het reservatie-proces volledig te ondersteunen:

- Alle functies voor het volledig en correct aanvragen en afhandelen van een evenement, inclusief opvolging van status, inwinnen van adviezen en uitreiken van attesten/vergunningen
- Gebruiksvriendelijk platform voor de eindgebruiker/klant (burger, verenigingen, toeristen, ...) met mogelijkheid tot beheer van activiteiten en opvolgen van status (+inkoppeling burgerprofiel)
- Er kan gekoppeld worden met andere softwarepakketten die Groep Hasselt gebruikt:

- O Boekhouding (Mercurius)
- O Besluitvorming aanvragen (Notula/E-besluit)
- O Meldingen en werkorders (Planon)
- O Website (Drupal) & Stadsapp + volledige integratie noodzakelijk
- O Active Directory
- O Spotbooking
- O ..

- Er is een krachtige rapporteringsomgeving beschikbaar en een gewenste selectie van data kan ontsloten worden in een externe rapporteringsomgeving (bijvoorbeeld Microsoft Power BI, een datawarehouse, ...)

Belangrijke opmerkingen:

- Enkel cloud-oplossingen komen in aanmerking.
- Voorkeur voor out-of-the-box toepassingen•

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

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

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: 02/08/2021 Local time: 10:00

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

Date: 23/09/2021

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: Raad Van State

Postal address: Wetenschapsstraat

Town: Brussel (Etterbeek)

Postal code: 1040

Country: Belgium

Internet address: <http://www.raadvanstate.be/?page=e-procurement&lang=nl>

VI.5. Date of dispatch of this notice

23/06/2021