

Vlaamse overheid
Agentschap Facilitair Bedrijf
Afdeling Aankoopcentrale en Overheidsopdrachten
Havenlaan 88, bus 60
1000 BRUSSEL



Besteknummer	2016/HFB/OPMB/32759
Opdracht voor aanneming van	Diensten
Wijze van gunning	Onderhandelingsprocedure met bekendmaking

Voorwerp van de opdracht:

Dienst : Onderhandelingsprocedure met bekendmaking voor het aanleveren van drukwerk met bijhorend online bestelportaal, voorzien van koppelingen

CPV-classificatie : 79800000-2 Drukkerij en aanverwante diensten)
79811000-2 Digitale drukkerij diensten

De opdracht zal gegund worden overeenkomstig de hiernavolgende contractuele voorwaarden geldend als bijzonder bestek.

Het uiterste tijdstip voor ontvangst van de offertes is 27/09/2018 om 10:45 u.

Nadere inlichtingen kunnen bekomen worden via onderstaand e-mail adres:
aanbestedingen.facilitairbedrijf@kb.vlaanderen.be

Er kunnen over deze opdracht schriftelijk vragen gesteld worden tot uiterlijk 10 kalenderdagen voor de dag van de informatievergadering. Deze vragen dienen gericht te worden aan het team Plaatsing & Rapportering, via mail op aanbestedingen.facilitairbedrijf@kb.vlaanderen.be

Bij het indienen van de vragen dient het besteknummer als referentie vermeld te worden.

Informatievergadering

Er worden twee informatievergadering voorzien op 03/09/2018 om 14:00u en op 04/09/2018 om 15:00u op onderstaand adres:

Herman Teirlinck gebouw
4AB02
Havenlaan 88
1000 Brussel

Deze informatievergaderingen worden georganiseerd om eventuele vragen van de inschrijvers toe te lichten.

Volgende items zullen toegelicht worden op deze vergaderingen:

- De antwoorden op de vooraf gestelde vragen die per mail bezorgd werden.
- Een toelichting van hoe men correct een offerte elektronisch kan indienen via e-procurement.

Deelname aan een informatievergadering is niet verplicht. Inschrijvers die willen deelnemen dienen zich vooraf aan te melden. Inschrijvers kunnen hoogstens aan één informatievergadering deelnemen.

De antwoorden worden als terechtwijzend bericht bij de aankondiging op e-notification gepubliceerd op <https://enot.publicprocurement.be/>.

De berichten en terechtwijzende berichten, gepubliceerd in “e-notification” en in het “Supplement op het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen” in verband met deze opdracht, maken integraal deel uit van de contractuele voorwaarden. De dienstverlener wordt geacht hiervan kennis te hebben genomen en er rekening mede te hebben gehouden bij het opmaken van zijn offerte.

INHOUDSOPGAVE

DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN	4
1. ALGEMENE BEPALINGEN	4
1.1. AANBESTEDENDE OVERHEID	4
1.2. VOORWERP EN CLASSIFICATIE OPDRACHT	9
1.3. GUNNINGSWIJZE	9
1.4. TOEPASSELIJKE WETTELIJKE BEPALINGEN	9
1.5. TOEPASSELIJKE DOCUMENTEN EN PLANNEN	10
1.6. OVERIGE ALGEMEEN TOEPASSELIJKE BEPALINGEN	10
1.7. LIJST AFWIJKINGEN KB UITVOERING	12
DEEL II: ADMINISTRATIEVE VOORSCHRIFTEN	13
2. PLAATSING VAN DE OPDRACHT	13
2.1. SELECTIE	13
2.2. MODALITEITEN	15
2.3. OFFERTE – OPENING, INDIENING, VORM EN INHOUD	15
2.4. PRIJS	21
3. UITVOERING VAN DE OPDRACHT	34
3.1. ALGEMENE UITVOERINGSBEPALINGEN	34
3.2. BETALINGEN (ART. 66, 120, 127 KB UITVOERING)	46
3.3. VERTROUWELIJKHEID, INTELLECTUELE RECHTEN EN PUBLICITEIT	51
3.4. SANCTIES EN RECHTSVORDERINGEN	62
3.5. OPLEVERING (ART 64 EN ART 156 KB UITVOERING)	63
3.6. VERZEKERINGEN	64
3.7. AANSPRAKELIJKHEID ICT-INVESTERING	64
4. UITVOERINGSVOORWAARDEN	65
5. BIJKOMENDE INFORMATIEVERPLICHTINGEN	66
5.1. INFORMATIE VOOR DE AANBESTEDENDE OVERHEID	66
5.2. INFORMATIE VOOR DE BESTELLER	66
DEEL III: TECHNISCHE BEPALINGEN	67
BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	67
BESTELPROCESSEN	67
ESSENTIËLE VEREISTEN EN WENSEN	69

BIJLAGE A1

BIJLAGE A2

1. ALGEMENE BEPALINGEN

Als dit bestek spreekt over opdrachtdocumenten, dan bedoelt het daarmee het bestek, de inventaris en alle bijhorende documenten die gediend hebben als basis voor het indienen van de offerte, alsook alle aanvullende en andere documenten die verwijzen naar deze documenten.

De Vlaamse overheid werkt aan de verduurzaming van haar overheidsopdrachten. Als realistische doelstelling stelde ze voor zichzelf voorop om 100% duurzame overheidsopdrachten te plaatsen tegen 2020. De acties om deze doelstelling te behalen, worden omschreven in vier opeenvolgende Vlaamse actieplannen duurzame overheidsopdrachten (2009-2011, 2012-2014, 2015-2017 en 2018-2020). Voor meer informatie over deze actieplannen en de tussentijdse stand van zaken wordt verwezen naar <http://do.vlaanderen.be/> en <http://www.bestuurszaken.be/duurzame-overheidsopdrachten>.

1.1. AANBESTEDENDE OVERHEID

Deze opdracht wordt uitgeschreven door de Vlaamse Gemeenschap, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de persoon van de administrateur-generaal van het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid Agentschap Facilitair Bedrijf.

Volgende administratieve entiteit is belast met de opvolging van deze opdracht:

Agentschap Facilitair Bedrijf
Afdeling Aankoopcentrale en Overheidsopdrachten
Havenlaan 88 bus 60
1000 Brussel

Het agentschap Facilitair bedrijf wordt hierna 'het Facilitair Bedrijf' of 'HFB' genoemd.

Alle briefwisseling met betrekking tot deze opdracht en de opvolging ervan moet naar HFB worden gestuurd, behoudens toepassing van volgend punt.

Ieder deurwaardersexploot bestemd voor de aanbestedende overheid moet worden betekend aan de Kanselarij van de Voorzitter van de Vlaamse Regering, Koolstraat 35 te 1000 Brussel. Het is daarbij onverschillig of het gaat om de betekening van een dagvaarding, gerechtelijke uitspraak, overdracht van schuldvordering of een ander exploot. Hetzelfde adres geldt ook voor de aangetekende brief waarbij een schuldvordering wordt overgedragen of inpandgegeven.

De aanbestedende overheid treedt voor deze opdracht op als opdrachtcentrale in de zin van art. 2, 4° van de Wet Overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 15 juni 2006, en dit ten aanzien van volgende entiteiten:

- alle entiteiten die deel uitmaken van de rechtspersoon Vlaamse Gemeenschap en/of Vlaamse Gewest: dit zijn de Vlaamse ministeries (de departementen en IVA's zonder rechtspersoonlijkheid), de kabinetten van de Vlaamse ministers, het Vlaams Parlement met de door haar bij decreet opgerichte instellingen die onder haar rechtstreeks toezicht staan;
- Alle entiteiten die onder één van de beleidsdomeinen van de Vlaamse administratie vallen doch een van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest onderscheiden rechtspersoonlijkheid hebben (Extern of Intern Verzelfstandigde Agentschappen, Strategische Adviesraden), en de eigen vermogens;
- alle Vlaamse openbare instellingen (VOI's): dit zijn entiteiten met eigen rechtspersoonlijkheid die niet onder één van de beleidsdomeinen van de Vlaamse administratie vallen maar krachtens oprichtingsdecreet/ -besluit:
 - hetzij werden ingedeeld in één van de categorieën in de Wet van 16 maart 1954 betreffende de controle op sommige instellingen van openbaar nut (VOI type A of VOI type B), bedoeld
 - hetzij onder een andere vorm van controle of beheer van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest vallen (VOI type sui generis).
 Erkende kredietmaatschappijen (EKM) en sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) worden wat deze opdracht betreft geacht *geen* Vlaamse Openbare Instellingen te zijn. Wat het gemeenschapsonderwijs betreft kan *enkel* het centrale bestuursniveau een beroep doen op deze raamovereenkomst.
- de universiteiten, universitaire associaties en hogescholen bedoeld in de arts. II.2, II.3, en II.8 van de codificatie van 11 oktober 2013 van de decretale bepalingen betreffende het hoger onderwijs;
- de gemeenschappelijke diensten en instellingen die zijn opgericht overeenkomstig art. 92 bis, §1 of art. 92 bis/1, §1 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen en waarvan de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest één van de medeoprichters is.
- de Vlaamse Gemeenschapscommissie;
- de lokale en provinciale besturen die zijn gesitueerd in het Vlaams Gewest, zoals hierna omschreven:
 - de gemeenten en de districten;
 - de provincies;
 - de andere gemeentelijke en provinciale instellingen, inclusief de verenigingen zonder winstoogmerk waarin één of meer gemeenten of de provincies minstens de helft van de stemmen in één van de beheersorganen heeft of de helft van de financiering voor haar rekening neemt;
 - de samenwerkingsvormen zoals geregeld in het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking;
 - de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;
 - de polders, bedoeld in de wet van 3 juni 1957 betreffende de polders, en de wateringen, bedoeld in de wet van 5 juli 1956 betreffende de wateringen.

In dit bestek wordt verder bedoeld:

- **De aanbestedende overheid:** de Vlaamse Gemeenschap, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de persoon van de administrateur-generaal van het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid Agentschap Facilitair Bedrijf

- **De raamovereenkomst:** de overeenkomst tussen de aanbestedende overheid en de leverancier die tot stand komt middels de sluiting van deze overheidsopdracht. De overeenkomst legt de basisvoorwaarden vast voor alle bestellingen die door de respectievelijke bestellers op deze raamovereenkomst worden geplaatst.

–
Een bestelling: een op de raamovereenkomst gebaseerde opdracht die door een besteller op de raamovereenkomst wordt geplaatst. Bij uitzondering kan zij enkelvoudig qua aard zijn, evenwel voor klanten die vaak beroep doen op de dienstverlener zal het eerder gaan om een kwartaal, semester of jaarorder dat verschillende operaties uitgevoerd door de dienstverlener (“jobs”) in de respectievelijke periode omvat. Dergelijke aggregatie zorgt ervoor dat een bestelling een voor de dienstverlener relevante omzet genereert welke hem in staat stelt administratieve lasten zo beperkt mogelijk te houden en de aanbestedende overheid marktconforme prijzen aan te bieden.

Een bestelling is voor de dienstverlener de goedkeuring vanwege de respectievelijke besteller om latere operaties (“jobs”) uit te voeren voor rekening van die besteller. Elk van die “jobs” telt voor de toepassing van de uitvoeringsregels als een afzonderlijke opdracht, met een eigen uitvoeringstermijn. Van de door de dienstverlener aangeduide relatiebeheerder of contactpersoon wordt een actieve inspanning verwacht bij het inventariseren van deze bestellingen en de periodieke hernieuwing hiervan. Het kan gaan om jaar-, semester- of kwartaalbestellingen. Het spreekt voor zich dat in afwezigheid van een bestelling de dienstverlener voor eigen rekening werkt en geen verhaal kan doen op enige besteller noch op de aanbestedende overheid.

Aangezien individuele operaties (“jobs”) digitaal door machines naar andere machines gecommuniceerd worden (“m2m”), en gelet op de wens van de aanbestedende overheid zo digitaal mogelijk te werken (“radicaal digitaal”¹), zullen de aanbestedende overheid, de besteller en de dienstverlener nauw samenwerken om te vermijden dat op dit individuele transactieniveau nodeloos menselijk ingrijpen vereist is. Gelet op de eerder kleine gemiddelde waarde van elke individuele transactie (“job”), is dit een essentiële inspanningsverbintenis van zowel de besteller als de dienstverlener onder iedere bestelling. De oplevering van de in de omschrijving van deze opdracht gevraagde koppeling is dan ook een essentiële resultaatsverbintenis van de dienstverlener waarvan de functionele eisen in deel III opgelijst worden .

Kostenplaats: een entiteit, rechtspersoon, of een onderverdeling van een entiteit of rechtspersoon (afdeling, buitendienst, district, ..) ten aanzien waarvan de dienstverlener in het kader van deze raamovereenkomst kan gevraagd worden om separaat te factureren. Sommige entiteiten of rechtspersonen hebben omwille van hun omvang of taakstelling onderverdelingen die beschikken over budgettaire autonomie.

Klanten of bestellers zijn de rechtspersonen (en hun onderverdelingen indien van toepassing) uit bovenstaande opsomming die, al naargelang haar behoeften, ervoor opteren drukwerk te bestellen door een opdracht te plaatsen volgens het kader van deze raamovereenkomst en waarvoor de aanbestedende overheid optreedt als opdrachtcentrale overeenkomstig I.1.4. De dienstverlener treedt op die manier in een rechtstreekse contractuele relatie met de betrokken rechtspersoon voor de opdracht van die rechtspersoon. De dienstverlener factureert de klant (of de onderverdeling indien van toepassing) rechtstreeks.

Ook de aanbestedende overheid is voor het bestelde drukwerk dat ze in eigen naam en voor eigen rekening bestelt een klant.

¹Zie <https://overheid.vlaanderen.be/informatie-vlaanderen/radicaal-digitaal>

Klanten type A of A-Klanten zijn de rechtspersonen (en hun onderverdelingen, indien van toepassing) die ervoor opteren hun bestellingen via de door het agentschap Facilitair Bedrijf gehoste ICT oplossing te communiceren en op te volgen. Momenteel wordt met de applicatie “Multipress” van Dataline solutions nv gewerkt voor deze klanten. Niets in deze raamovereenkomst zal geïnterpreteerd worden als een verbintenis van de aanbestedende overheid om gedurende de volledige looptijd van de raamovereenkomst voornoemde applicatie te blijven gebruiken. Hoewel de aanbestedende overheid voor het drukwerk dat ze in eigen naam en voor eigen rekening bestelt een A klant is, zal niets in deze raamovereenkomst haar beletten om tijdelijk of definitief B2 klant te zijn of te worden.

Klanten type B1 of B1-Klanten zijn de desgevallende rechtspersonen (en hun onderverdelingen, indien van toepassing) die ervoor zouden opteren hun bestellingen *niet* via de door het Facilitair Bedrijf gehoste ICT oplossing te communiceren en op te volgen. B1-klanten voorzien in een eigen ICT infrastructuur die met de dienstverlener communiceert en in opvolging voorziet. Hoewel deze raamovereenkomst B1 klanten voorziet, kan het aantal B1 klanten eerder beperkt zijn.

Klanten type B2 of B2-Klanten zijn de rechtspersonen (en hun onderverdelingen, indien van toepassing) die ervoor opteren hun bestellingen via de door de dienstverlener gehoste ICT oplossing te communiceren en op te volgen.

De dienstverlener is de drukkerij met wie deze raamovereenkomst gesloten wordt, en waar de klanten volgens het kader van deze raamovereenkomst een opdracht kunnen plaatsen.

Tijdsgebonden Drukwerk is dat deel van het (bestelde) drukwerk waarvoor na het overschrijden van een datum, alle beweegredenen wegvallen die de besteller ertoe aangezet hadden een opdracht te plaatsen bij de dienstverlener conform de bepalingen van dit raamcontract. Dergelijk tijdsgebonden karakter kan voorkomen uit de aard van het drukwerk of door bijzondere datumvermeldingen in het drukwerk. Onder meer (besteld) drukwerk gerelateerd aan events, persconferenties en seminars zal voor de toepassing van dit raamcontract steeds als tijdsgebonden drukwerk beschouwd worden.

De Basiscatalogoog is het geheel van artikelen waar de dienstverlener in voorziet, over alle bestellers heen. Omdat de basiscatalogoog potentieel *alle* combinaties bevat van factoren en meerprijzen die redelijkerwijs zouden kunnen geproduceerd worden, kan deze catalogoog te lang en te complex zijn om exhaustief opgelijst te worden op artikelniveau en zou het onredelijk bezwarend zijn om de dienstverlener te vragen hiermee te werken. De aanbestedende overheid verkiest dan ook de basiscatalogoog te beperken tot:

- (i) die artikelen zoals opgelijst in rubriek I van de inventaris
- (ii) die artikelen die deel uitmaken van een scenario zoals uiteengezet in rubriek II van de inventaris
- (iii) die artikelen waarvoor prijs wordt gevraagd als onderdeel van deze overheidsopdracht, ongeacht (iii) of (iv) en waarvoor de dienstverlener gebaseerd op de voorcalculatie elementen in rubriek III en de papier en afwerkingselementen van rubriek IV een nauwkeurige prijscalculatie heeft voorgesteld
- (iv) die artikelen die door de leverancier als aanvullend aanbod werden aangeboden in zijn offerte, eventueel aangepast na onderhandelingen

Deelcatalogoog = is het geheel van artikelen, waarvoor de dienstverlener prijs heeft opgegeven in de specifieke context van een besteller of groep van bestellers en waar die besteller of groep van bestellers hebben aangegeven de betrokken artikelen relevant te achten voor hun werking. Wanneer een besteller of groep bestellers wenst af te nemen van deze raamovereenkomst geven ze deze relevantie op aan de dienstverlener, zodat de dienstverlener hetzij via een ICT-koppeling, hetzij via zijn eigen software platform, de relevante artikelen kan ter beschikking stellen.

Er zijn zoveel deelcatalogoogen als er bestellers of groepen van bestellers zijn die dergelijke deelcatalogoog vragen aan de dienstverlener ten einde hun specifieke werking zo efficiënt mogelijk te organiseren.

De voornoemde prijsopgave kan geschieden door:

- (i) het opgeven van een artikelprijs, voornamelijk door het sluiten van deze raamovereenkomst en uitzonderlijk, indien het bestek of de wet daarin voorziet, door het sluiten van bijakten aan deze raamovereenkomst.
- (ii) het uitrekenen en optellen van voorcalculatie elementen zoals maar niet beperkt tot factoren inzake afwerking, papiersoorten, papierformaten, papiergewichten enz. Behoudens prijsherziening en de efficiëntieverhogingen die de aanbestedende overheid redelijkerwijze kan verwachten, worden deze voorcalculatie elementen zo ver praktisch mogelijk is vastgelegd in deze raamovereenkomst. De aanbestedende overheid heeft zoveel mogelijk voorcalculatie elementen voorzien in Rubriek III van de inventaris. De dienstverlener kan voorcalculatie elementen aanvullen in de mate dat hij aantoont dat deze moeilijk onder de rubricering en nomenclatuur van de voorcalculatie elementen van de aanbestedende overheid vallen. De inschrijver toont in zulk geval aan welke verwachte hoeveelheid hij voorziet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, bijvoorbeeld door analogie of deductie uit de verwachte hoeveelheden van elementen die de aanbestedende overheid heeft voorzien. Indien dit niet mogelijk zou zijn, zal de aanbestedende overheid na een vraag daartoe door een inschrijver, de lijst voorcalculatie elementen rectificeren en een verwachte hoeveelheid aangeven.

Evolutief aanbod = de basiscatalogoog kan uitgebreid worden door artikelen die worden opgenomen in de deelcatalogoog.

Logistieke modaliteiten : de dienstverlener wordt behoudens efficiëntieverbeteringen tijdens de uitvoering, verondersteld zijn dienstverlening te aligneren op **drie regimes**, zoals uiteengezet in punt 3.1.3. De dienstverlener kan in rubriek VII van de inventaris een procentuele meerprijs aangeven voor de logistieke modaliteiten met de kortste termijn, en een minderprijs voor de logistieke modaliteiten met de langste termijn. In deze rubriek wordt een inschatting opgegeven van de respectievelijke verwachte hoeveelheden in functie van de gewenste logistieke modaliteit.

De relatiebeheerder : de natuurlijke persoon die door de dienstverlener wordt gemachtigd namens hem op te treden. Voor wat dagelijkse activiteiten betreft wordt de relatiebeheerder verondersteld beslissingsmacht te hebben, voor wat strategische aangelegenheden aangaat wordt de relatiebeheerder verondersteld minimaal voorstellen en ontwerpen van beslissingen te kunnen voorleggen aan de aanbestedende overheid. Van dergelijke voorstellen en ontwerpen wordt niet noodzakelijk verbindende kracht verondersteld, evenwel dienen ze opgelijnd te zijn met de beslissingsorganen binnen de dienstverlener.

De aanbestedende overheid heeft zekere verwachtingen naar het profiel van de relatiebeheerder en naar de continuïteit van de relatiebeheerder welke opgenomen worden in de eisen van dit bestek.

1.2. VOORWERP EN CLASSIFICATIE OPDRACHT

Deze opdracht heeft als voorwerp het aankopen en leveren van drukwerk en bijhorend online bestelportaal.

De opdracht heeft volgende CPV-classificatie:

79800000-2 Drukkerij en aanverwante diensten)

79811000-2 Digitale drukkerij diensten

Deze opdracht is een opdracht voor diensten in de zin van artikel 3 van de wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten en sommige opdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken.

Deze opdracht omvat volgende elementen:

Het afsluiten van een raamcontract voor het leveren van drukwerk en bijhorend online bestelportaal (voorzien van koppelingen).

1.3. GUNNINGSWIJZE

De gunning van deze opdracht geschiedt bij wijze van een onderhandelingsprocedure met bekendmaking.

De opdracht wordt gegund aan de dienstverlener die de economisch meest voordelige offerte indient. Welke offerte de economisch meest voordelige is, wordt bepaald door de in punt 2.5. vooropgestelde gunningscriteria.

1.4. TOEPASSELIJKE WETTELIJKE BEPALINGEN

Behoudens afwijkingen in onderhavig bestek en met uitsluiting van eventuele verkoopvoorwaarden opgelegd door de dienstverlener, zijn op deze opdracht onder meer toepasselijk:

- Wet overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 15 juni 2006 (hierna: Wet Overheidsopdrachten);
- Koninklijk besluit plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren van 15 juli 2011 (hierna: KB Plaatsing);
- Koninklijk besluit tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken van 14 januari 2013 (hierna: KB Uitvoering);
- Wet betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten van 17 juni 2013;

U kunt deze regelgeving terugvinden op: <http://www.bestuurszaken.be/regelgeving-overheidsopdrachten>

Behoudens waar de opdrachtdocumenten expliciet voorzien in het tegendeel, zullen de voorwaarden van Febelgra **niet** van toepassing zijn op deze opdracht. In geen enkel geval zullen de verkoopsvoorwaarden van Febelgra van toepassing zijn.

1.5. TOEPASSELIJKE DOCUMENTEN EN PLANNEN

Alle geldende wetgeving die van toepassing is op de artikelen en dienstverlening die geleverd worden.

1.6. OVERIGE ALGEMEEN TOEPASSELIJKE BEPALINGEN

1. Raamovereenkomst

Deze opdracht is een raamovereenkomst, d.w.z. dat de opdracht wordt uitgevoerd door middel van het plaatsen van op de raamovereenkomst gebaseerde opdrachten naargelang van de werkelijke behoeften, zonder verbintenis vanwege de aanbestedende overheid voor de af te nemen hoeveelheden. De dienstverlener wordt erop gewezen dat alle in dit bestek vermelde hoeveelheden vermoedelijke hoeveelheden zijn en slechts bij wijze van inlichting worden verstrekt. De in punt 3.3.3. vermelde publiciteit vormt een essentieel element waarmee rekening werd gehouden bij het bepalen van alle verwachte hoeveelheden.

In het kader van deze raamovereenkomst wordt elke bestelling die een klant plaatst bij de dienstverlener als een afzonderlijke opdracht beschouwd, waarbij de uitvoering van die opdracht onafhankelijk is van de uitvoering van andere opdrachten.

Het Agentschap Facilitair Bedrijf kan als aanbestedende overheid niet aansprakelijk worden gesteld voor de moeilijkheden met betrekking tot uitvoering van die bestelling, tenzij het Agentschap Facilitair Bedrijf zelf de klant is. Geen enkele klant is verbonden door bestellingen van een andere klant of kan aansprakelijk gesteld worden voor handelingen of niet handelingen van enige andere klant.

Alle briefwisseling met betrekking tot bestellingen dient dan ook gestuurd te worden aan de klant in kwestie.

Wanneer de opdrachtdocumenten onvolledig of onduidelijk zijn, zal het Agentschap Facilitair Bedrijf in haar rol als aanbestedende overheid optreden om de opdrachtdocumenten verder te verduidelijken.

2. Geen exclusiviteitsrecht

Het sluiten van een overeenkomst op basis van onderhavig bestek geeft de dienstverlener geen exclusiviteitsrecht. Gedurende de geldigheidsduur van het contract kunnen er prestaties, identiek of analoog aan deze beschreven in onderhavig bestek, uitgevoerd worden door de aanbestedende overheid of door andere dienstverleners. De dienstverlener kan uit dien hoofde geen aanspraak maken op enigerlei vergoeding.

3. Verlengingen

Voorliggende opdracht heeft een initiële **looptijd van drie (3) jaar**, te rekenen vanaf de datum vermeld bij de sluiting. Deze raamovereenkomst kan één maal verlengd worden met een periode van één(1) jaar, aansluitend op de initiële looptijd. De verlenging wordt door de aanbestedende overheid uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de initiële looptijd aan de dienstverlener per aangetekend schrijven meegedeeld.

4. Evenwaardige producten en evenwaardige diensten

De dienstverlener verbindt er zich toe vanaf de sluiting tot het einde van de raamovereenkomst de in zijn offerte opgegeven artikelen en diensten te kunnen leveren.

Indien een in de offerte opgegeven artikel voor de restduur van de raamovereenkomst niet langer leverbaar zou worden en een artikelaanpassing noodzakelijk is:

- Verwittigt de dienstverlener de aanbestedende overheid minstens één maand voor dat het artikel niet meer beschikbaar is;

EN;

- Bij een eventuele aanpassing aan een artikel wordt tijdig een evenwaardig artikel of een evenwaardige dienst, al naargelang het geval, voorgesteld tegen dezelfde voorwaarden als in de oorspronkelijke overeenkomst, waaronder de prijs. Het evenwaardig artikel en evenwaardige dienst dienen te voldoen aan de technische bepalingen zoals bepaald in het bestek. De goedkeuring van dit artikel of dienst is het voorwerp van een bijakte, bekrachtigd door de aanbestedende overheid en de dienstverlener.

De dienstverlener verbindt er zich toe deze clausule **niet** te zullen invoeren op het niveau van een individuele bestelling of individuele klant. De dienstverlener neemt pro-actief met de aanbestedende overheid contact indien hij weet of behoort te weten dat er geen andere mogelijkheid is dan deze clausule toe te passen.

5. Taalgebruik

De dienstverlener gebruikt uitsluitend Nederlands in zijn mondelinge en schriftelijke relatie met de aanbestedende overheid. Van documenten die enkel in een andere taal beschikbaar zijn, kan de overheid een, desgevallend beëdigde, vertaling eisen. Deze vertaling gebeurt op kosten van de dienstverlener.

6. Non-discriminatie

De aanbestedende overheid ziet er op toe dat deze opdracht wordt uitgevoerd met inachtneming van de anti-discriminatiewetgeving. Zie de bepalingen inzake non-discriminatie in punten 2.1.1. en 4.

7. Fouten of leemten in de opdrachtdocumenten

Als een inschrijver in de opdrachtdocumenten fouten of leemten ontdekt die van dien aard zijn dat ze de prijsberekening of de vergelijking van de offertes onmogelijk maken, meldt de inschrijver dit onmiddellijk en schriftelijk aan de aanbestedende overheid.

Alleszins verwittigt de inschrijver de aanbestedende overheid ten laatste 10 dagen vóór de uiterste datum voor ontvangst van de offertes, tenzij zulks onmogelijk is door de inkorting van de termijn voor ontvangst van de offertes.

De aanbestedende overheid oordeelt of de fouten of de leemten voldoende belangrijk zijn om de uiterste datum voor ontvangst van de offertes te verdagen en, indien nodig, tot een aangepaste bekendmaking over te gaan.

1.7. LIJST AFWIJKINGEN KB UITVOERING

De bepalingen van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 (hierna KB uitvoering) (algemene uitvoeringsregels) waarvan wordt afgeweken zijn:

- De aanbestedende overheid wijkt af van art. 25 tot 30 KB Uitvoering met betrekking tot het bedrag van de borgtocht. Dit bestek bepaald een forfaitaire borgtocht van €25.000.
- De bedragen van de eenmalige straf en de dagelijkse straf worden forfaitair vastgelegd, afwijkend van art. 45 KB Uitvoering

2. PLAATSING VAN DE OPDRACHT

2.1. SELECTIE

2.1.1. UITSLUITING EN BELANGENVERMENGING

(ARTS. 61, 62, 63 EN 64 KB PLAATSING)

Door in te schrijven op deze opdracht, verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in art. 61.

Voor de Belgische inschrijver vraagt het bestuur het RSZ-atteest, de jaarrekeningen, het atteste van fiscale schulden en het atteste van niet-faling via elektronische weg op conform art. 60, §1 KB plaatsing.

Volgende documenten moeten aan de offerte toegevoegd worden (stuk S3):

- de Belgische inschrijver: een uittreksel uit het strafregister op naam van de onderneming;
- de Belgische inschrijver die personeel tewerkstelt dat onderworpen is aan de sociale zekerheidswetgeving van een andere lidstaat van de Europese Unie: een atteste dat uitgereikt werd door de bevoegde overheid waarin bevestigd wordt dat hij, volgens de rekening die ten laatste de uiterste dag bepaald voor de ontvangst van de offerte opgemaakt is, op die datum voldaan heeft aan de voorschriften inzake betaling van de bijdragen voor sociale zekerheid overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar hij gevestigd is;
- de buitenlandse inschrijver: alle in bovenstaande artikelen vermelde attesten en uittreksels of evenwaardige documenten, uitgereikt door het betrokken land (RSZ-atteest, atteste fiscale schulden, uittreksel strafregister, atteste niet-faling...).
Wanneer een document of atteste niet wordt uitgereikt in het betrokken land of dit niet afdoend voor alle uitsluitingsgronden het nodige bewijs levert, kan ter vervanging een verklaring onder eed toegevoegd worden, of indien hierin niet wordt voorzien, een plechtige verklaring van de betrokkene voor een gerechtelijk of overheidsinstantie, notaris of bevoegde beroepsorganisatie van het land van oorsprong of herkomst.
- de Belgische inschrijver die bij de RSZ een bijdrageschuld heeft van meer dan 3.000 euro in de zin van art. 62, § 1 KB Plaatsing, of een achterstallige fiscale schuld heeft van meer dan 3.000 euro in de zin van art. 63, § 2 KB Plaatsing: alle inlichtingen waaruit blijkt dat de inschrijver één of meer schuldvorderingen bezit op een aanbestedende overheid of overheidsbedrijf, in de zin van deze artikelen;

Non-discriminatie

Overeenkomstig de Belgische overheidsopdrachtenreglementering heeft het bestuur, in elke fase van de gunningsprocedure, de mogelijkheid om de inschrijver uit te sluiten die, bij wijze van een in kracht van gewijsde gegane strafrechtelijke uitspraak veroordeeld werd voor een misdrijf dat zijn professionele integriteit aantast.

De niet-naleving van strafrechtelijke sanctioneerbare milieu- en sociale wetgeving kan worden geacht een misdrijf te zijn dat de professionele integriteit aantast. Van zodra deze wordt vastgelegd in een in kracht van gewijsde gegaan vonnis of arrest kan deze worden aangewend als uitsluitingsgrond, ongeacht de stand van de procedure.

Onder sociale wetgeving wordt onder meer verstaan:

- het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid; de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie, de wet van 10 mei 2007 tot wijziging van de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde, door racisme of xenofobie ingegeven daden en de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van discriminatie tussen mannen en vrouwen;
- de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, meer bepaald hoofdstuk Vbis. Bijzondere bepalingen betreffende geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Belangenvermenging

Door in te schrijven op deze opdracht, verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van onverenigbaarheid te bevinden, zoals bedoeld in art. 64 KB Plaatsing.

2.1.2. BEROEP OP DE DRAAGKRACHT VAN ANDERE ENTITEITEN (ART. 74 KB PLAATSING)

Indien de inschrijver een beroep heeft gedaan op de draagkracht van onderaannemers of andere entiteiten in het kader van de kwalitatieve selectie tijdens de eerste stap van de gunningsprocedure, vermeldt de inschrijver welk gedeelte van zijn prestaties de inschrijver voornemens is in onderaanneming te geven aan deze onderaannemers of entiteiten. Deze vermeldingen moeten overeenstemmen met de vermeldingen in de kandidaatstelling.

De dienstverlener is verplicht de onderaannemers in te zetten waarop hij zich heeft beroepen in het kader van de kwalitatieve selectie.

De dienstverlener vraagt steeds de toestemming van de aanbestedende overheid om andere onderaannemers dan bovenstaande in te schakelen bij de uitvoering van zijn verbintenissen onder deze raamovereenkomst. Deze vraag om toestemming is niet vereist voor een occasionele optimalisatie van

transport. Voor wat betreft ICT dienstverlening in onderaanneming vraagt de dienstverlener de toestemming van de aanbestedende overheid. Dergelijke vraag om toestemming kan eenmalig gereduceerd worden tot een notificatieplicht, wanneer de dienstverlener in de notificatie aangeeft (a) welke contractuele regeling hij heeft getroffen met zijn uitvoeringsagent met betrekking tot (i) confidentialiteit en (ii) met betrekking tot de overdracht van intellectuele rechten, en (b) dergelijke bedingen verenigbaar zijn met de respectievelijke bepalingen van deze raamovereenkomst.

Deze onderaannemers of entiteiten mogen zich niet in een toestand van uitsluiting bevinden, zoals bedoeld in artikel 61 KB Plaatsing.

Voor deze onderaannemers of entiteiten moeten eveneens de toe te voegen documenten bedoeld onder 2.1.1. toegevoegd worden aan de offerte. Deze documenten gelden als **stuk S4**.

2.2. MODALITEITEN

2.2.1. PERCELEN (ART. 11 EN 89 KB PLAATSING)

Deze opdracht is niet opgedeeld in percelen.

2.2.2. VARIANTEN (ART. 9 KB PLAATSING)

Het indienen van een vrije variant is niet toegestaan.

2.2.3. OPTIES (ART. 10 KB PLAATSING)

Er zijn geen vereiste opties.

Het indienen van vrije opties is verboden.

De vrij aan te bieden catalogus (zie bestek 2.5. Gunningscriteria – 5 aanvullend aanbod) kan bijkomend verschillende diensten omvatten die resulteren in een voordeel voor de besteller of voor de beoogde duurzaamheid, enz. Deze catalogus kan vrij samengesteld worden door de inschrijver en wordt beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. De catalogus en de erin opgegeven dienstverlening worden wat deze opdracht betreft niet geacht vrije opties te zijn, maar een aanvullend aanbod dat als dusdanig deel uitmaakt van de beoordeling van de offertes en niet onderworpen is aan enige keuzevrijheid van de aanbestedende overheid in tegenstelling tot vrije opties. Mogelijke voorbeelden van een catalogus zijn bijkomende papiersoorten, bijkomende afwerkingsmodaliteiten, technologische nieuwigheden, ecologisch transport, mogelijkheid om drukwerk te posten. De dienstverlener voorziet elk van deze elementen uit de catalogus van een prijs en een maateenheid.

2.3. OFFERTE – OPENING, INDIENING, VORM EN INHOUD

2.3.1. OPENING VAN DE OFFERTES (ART. 92 KB PLAATSING)

Het uiterste tijdstip voor indiening van de offertes is **27/09/2018 om 10:45 uur**.

2.3.2. INDIENING VAN DE OFFERTES (ART. 51 PLAATSING)

De inschrijver mag slechts een enkel (1) basisvoorstel indienen dat voldoet aan de technische kenmerken zoals beschreven in DEEL III van het bestek.

De offertes moeten elektronisch worden overgelegd via de e-tendering internetsite <https://eten.publicprocurement.be/>, die de naleving waarborgt van de voorwaarden van artikel 52, § 1 van het KB Plaatsing.

De link in de e-mail, die geldt als uitnodiging tot het indienen van een offerte, biedt toegang tot de ruimte in e-tendering. Enkel via deze ruimte in e-tendering kunnen offertes rechtsgeldig worden ingediend.

De inschrijver wordt er op gewezen dat zijn offerte, overgelegd via e-tendering, elektronisch ondertekend moet worden met een gekwalificeerde elektronische handtekening.

Deze elektronische handtekening moet uitgaan van een bevoegd persoon. De inschrijver voegt tevens de nodige documenten toe waaruit de bevoegdheid blijkt om de onderneming te binden (uittreksels van de statuten, volmacht,...).

Dit bewijs van handtekenbevoegdheid geldt als **stuk 3**.

Indien meerdere personen samen moeten optreden (gezamenlijke bevoegdheid, combinatie,...), moeten zij elk een geldige gekwalificeerde elektronische handtekening plaatsen ofwel moet uit de toegevoegde documenten de machtiging blijken om namens meerdere personen of ondernemingen de offerte elektronisch te ondertekenen.

Een gescande handtekening is onvoldoende.

Een gekwalificeerde elektronische handtekening kan geplaatst worden door middel van een Belgische eID, of een gekwalificeerd certificaat dat kan aangekocht worden bij private actoren.

Opm.: het gekwalificeerd certificaat voor een buitenlandse firma mag niet op naam staan van de rechtspersoon.

Voor meer informatie omtrent de aankoop van een gekwalificeerd certificaat, zie:

<https://overheid.vlaanderen.be/gekwalificeerde-certificaten>

Enkele praktische instructies:

- de offertes moeten worden opgemaakt in Pdf-formaat;
- de inventaris moet worden opgemaakt in Excel;
- het offerteformulier en de inventaris moeten wel afzonderlijk worden ingediend;
- de ingediende documenten mogen niet gezip worden;

- de maximale grootte per document is 80MB. Een te groot document kan u opsplitsen in meerdere deeldocumenten. Het geheel van alle documenten mag evenwel niet groter zijn dan 350MB;
- het aantal documenten wordt bij voorkeur beperkt.

Voor hulp bij het indienen van de offerte kan gebruik gemaakt worden van de [handleiding e-tendering](#). Om het indienen door middel van elektronische middelen toe te lichten, is een zipfile 'Elektronisch_Indienen' toegevoegd.

Meer informatie omtrent het gebruik van e-tendering kan worden bekomen op de website <http://www.publicprocurement.be> of via de e-procurement helpdesk op het nummer +32 (0)2 740 80 00.

2.3.3. VORM EN INHOUD OFFERTE

De aandacht van de inschrijver wordt erop gevestigd dat hij zijn offerte en inventaris moet invullen op de bij dit bestek behorende formulieren.

De inschrijver duidt in zijn offerte duidelijk aan welke informatie vertrouwelijk is en/of betrekking heeft op technische of commerciële geheimen en dus niet mag bekendgemaakt worden door de aanbestedende overheid.

Hierna volgt een niet-limitatief overzicht van alle documenten die, naast het offerteformulier en de inventaris, bij de offerte gevoegd moeten worden:

- Stuk S1: offerteformulier
- Stuk S2: inventaris, deze wordt zowel in pdf als in Excel ingediend.
- Stuk S3: de attesten zoals gevraagd in punt 2.1.1.
- Stuk S4: eventueel de nodige documenten waaruit de verbintenis van de onderaannemers of andere entiteiten blijkt (zie punt 2.1.2.)

Stuk S5: de in het kader van de beoordeling van de gunningscriteria gevraagde plannen van aanpak, met inbegrip van het aanvullend aanbod dat de inschrijver mag voorstellen

Stuk S6 : een bondige olijsting van de achterliggende architectuur (hardware, operating system, telecommunicatie, toepassingssoftware, ...) van de ICT-infrastructuur die voor klanten B2 van toepassing is.

Stuk S7 : het curriculum vitae van de voor rubrieken V en VI voorgestelde persoon of personen met ICT competentie

Stuk S8 : het logistieke plan dat de inschrijver moet voorstellen

Stuk S9 : het bedrijfscontinuïteitsplan dat de inschrijver mag voorstellen

Stuk S10 : het privacyplan dat de inschrijver mag voorstellen

2.3.4. VOORDRACHT VAN ONDERAANNEMERS (ART. 12 KB PLAATSING EN ART. 12 KB UITVOERING)

De inschrijver dient op het offerteformulier onder punt I. aan te geven welk gedeelte van de opdracht hij voornemens is in onderaanneming te geven en welke de identiteit van de onderaannemers is die hij voorstelt². Deze vermelding laat de aansprakelijkheid van de inschrijver onverlet.

Onderaanneming is uitgesloten voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid. Indien de dienstverlener om de logistieke modaliteit met de korte leveringstermijn (zie punt 3.1.3.1) aan te bieden zou beroep doen op een onderaannemer en hij zorgt ervoor dat die onderaannemer aan alle verplichtingen inzake de verwerking van persoonsgegevens voldoet, zal de aanbestedende overheid dergelijke toestemming niet weigeren.

Het gebruik van andere onderaannemers is onderworpen aan de toestemming van de aanbestedende overheid.

2.3.5. INVENTARIS (ART. 84 KB PLAATSING)

De inschrijver vult de bij dit bestek gevoegde inventaris in.

De aanbestedende overheid heeft de inventaris opgedeeld in zes rubrieken. De doelstelling hierbij is een evenwicht te vinden waarbij enerzijds de inschrijvers zoveel mogelijk onmiddellijk bruikbare prijzen kunnen invullen, en anderzijds te zorgen dat de inschrijvers niet overbevraagd worden.

Alle vermelde hoeveelheden zijn vermoedelijke hoeveelheden. Er wordt per rubriek aangegeven of er gewerkt wordt met *frequenties* dan wel met vermoedelijke hoeveelheden over de looptijd van het contract. Aangezien *frequenties per jaar* berekend werden, wordt onderaan de desbetreffende rubriek met vier (4) vermenigvuldigd om de vermoedelijke prijs van de rubriek per jaar naar de vermoedelijke prijs over de *maximale* looptijd van de raamovereenkomst te extrapoleren. De vermoedelijke hoeveelheden gaan uit van de assumptie van een actieve dienstverlener, die onder stuk S10 een privacyplan heeft ingediend dat hem toelaat besteld drukwerk met meer dan een occasioneel persoonsgegeven te verwerken.

De inventaris is opgebouwd volgens volgende rubrieken:

- I. Een initiële basiscatalogoog artikelen, die frequent worden besteld (de jaarfrequentie is terug te vinden in de inventaris).
- II. Een aantal gedetailleerde scenario's.
De inschrijver geeft prijs voor deze scenario's. De inschrijver geeft in zijn offerte ook voldoende inzicht in de parameters aan de hand waarvan hij deze prijs bepaalt, zodat de aanbestedende overheid de prijs gereconstrueerd ziet aan de hand van prijzen en hoeveelheden van voorcalculatie elementen.

² Zowel de onderdienstverleners op wiens draagkracht de inschrijver zich beroept in het kader van de kwalitatieve selectie (2.1.2) alsook enige andere onderdienstverlener dienen te worden vermeld.

III. Een verplicht aantal en een vrij aantal voorcalculatie elementen. De prijs die de inschrijver opgeeft, moet de aanbestedende overheid in staat stellen zelf voorcalculaties uit te voeren, tijdens de looptijd van de raamovereenkomst, en met minimale interventie van de inschrijver op een zo objectief mogelijke basis ten einde een zo groot mogelijk klantenbereik van een gevraagd artikel te voorzien. De in toepassing van deze paragraaf, nieuw gecreëerde artikelen worden aan de basiscatalogus toegevoegd. De inschrijver wordt er op gewezen dat de rubriek voorcalculatie elementen voorziet in eigen verwachte hoeveelheden. Deze verwachte hoeveelheden zijn *additioneel* aan de andere rubrieken. In de eerste plaats betreft het de hoeveelheden die de aanbestedende overheid raamt op stuklijst niveau (“bill of materials/BOM”) waar nog geen concreet top niveau artikel aan gekoppeld werd. In de tweede plaats betreft het de economische parameters waarvan de aanbestedende overheid aanneemt dat ze nodig zijn voor de inschrijver om vanuit een stuklijst (“bill of materials/BOM”) over te gaan naar een prijs gebaseerde offerte die de juiste marge creëert voor de inschrijver om ook vaste kosten zo correct mogelijk om te slaan en voldoende rendement op zijn eigen vermogen te behalen, en een competitieve offerte te kunnen maken.

IV. Een verplichte lijst met de prijs van het meest courante papiersoorten en afwerkingsmogelijkheden. De inschrijver wordt er op gewezen dat de rubriek papiersoorten en afwerking voorziet in eigen verwachte hoeveelheden. De gevraagde prijs in deze rubriek is de prijs die de inschrijver wenst te quoteren *voor intern gebruik door de inschrijver in het kader van een bestelling door een klant*. Vele posten in deze rubriek kunnen immers niet als zodanig het voorwerp uitmaken van een dienstverlening “per se”, maar vormen veeleer een onderdeel dat de dienstverlener nodig heeft ten einde die artikelen te kunnen samenstellen die klanten effectief vragen.

De inschrijver geeft in deze rubriek prijs voor afwerkingsmogelijkheden. Bij toepassing van de voorcalculatieformules zal de besteller deze prijs rechtstreeks mogen toepassen in de finale som die de artikelprijs determineert. De inschrijver waakt er dus voor dat de prijs in deze rubriek een (onderdeel van een) verkoopprijs is dan een kostprijs.

De inschrijver geeft in deze rubriek prijs voor papier. Bij toepassing van de voorcalculatieformules zal de besteller eerst de hoeveelheid papier verhogen met de papierverliezen zoals opgegeven in rubriek III en zoals aangetoond door de inschrijver. De besteller mag de papierprijs rechtstreeks toepassen in de finale som die de artikelprijs determineert. De inschrijver waakt er dus voor dat de prijs in deze rubriek een (onderdeel van een) verkoopprijs is en geen kostprijs.

De inschrijver kan een niet verplichte lijst met de prijs en beschrijving van optionele papiersoorten en afwerkingsmogelijkheden aanbieden in zijn aanvullend aanbod (zie 2.5 gunningscriteria onder punt 5).

V. Een verplichte lijst met de dagprijs van ICT dienstverlening. De inschrijver kan hierbij een onderscheid maken tussen de dagprijs van een senior profiel en een junior profiel. Dergelijke prijs omvat alle mogelijke kosten en onkosten, taksen en heffingen, met uitzondering van in België geheven belasting op de toegevoegde waarde in toepassing van het wetboek BTW. De gewenste ICT dienstverlening omvat voldoende geschoold personeel met ervaring in de sector, dat kan ingezet worden voor taken zoals het individualiseren van het generieke bestelportaal van de opdrachtnemer, het aanbrenge van optimalisaties aan de ICT koppeling

en rapportering die de eisen van dit bestek overtreffen. Uit de loopbaan of uit de opleiding van het ICT-personeel moet blijken dat ze deze vermelde taken op een voldoende modulaire wijze kunnen uitvoeren, dit is met inbegrip van het opzetten van bijvoorbeeld communicatielagen (API, application programmer interface) tussen de verschillende delen van de voorgestelde ICT-infrastructuur, zodat deze ook relevant kan blijven na het einde van deze raamovereenkomst. Evenwel is de creatie, het onderhoud en de preventieve zorg, met inbegrip van alle wijziging onderliggende beveiligde computer -en netwerksystemen, van de ICT koppeling tussen de infrastructuur van de A klanten en de inschrijver, inbegrepen in alle bovenstaande prijzen (rubrieken I tem IV). Een B2 klant kan evenwel beroep doen op de in deze rubriek V vermelde prijzen voor ICT dienstverlening om een voor hem specifieke, niet generieke aanpassing te doen aan de portaalsite van de inschrijver.

De aanbestedende overheid beoogt met het aanbesteden van deze tarieven een markconform aanbod te creëren naar klanten als ondersteunende activiteit bij voorgaande rubrieken. Het is evenwel niet de intentie dat de inschrijver loutere middelenverbintenissen aangaat op basis van deze tarieven. De inschrijver wordt verondersteld tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst offertes te maken voor concrete customisatie (aanpassing aan de klant), configuratie en implementatietrajecten. Behoudens het tegendeel bedongen is, zal de inschrijver dergelijke bestellingen uitvoeren als resultaatsverbintenis en zullen de onder deze rubriek gequoteerde prijzen enkel als objectief element dienen om tot een vast bedrag te komen waartegen de inschrijver de bestelling uitvoert.

Zoals uiteengezet in deel III technische bepalingen, is deze inventarisrubriek alleen relevant in de mate een besteller expliciet ICT dienstverlening bestelt.

VI. Een innovatieprijs

Is de prijs per uur die de inschrijver aanrekent voor de implementatie van innovatieve verbeteringstrajecten. De inschrijver mag van tijd tot tijd voorstellen formuleren en mits de aanbestedende overheid en de besteller hun expliciete goedkeuring geven door middel van een bestelling, kan dergelijk innovatie geïmplementeerd worden. De aanbestedende overheid of de besteller kunnen een dergelijk voorstel onder deze rubriek classificeren in de mate dat dergelijk voorstel de normale verbetering overstijgt op de volgende gebieden:

- de end-to-end bestelling –en leveringstraject
- druktechnieken
- milieu impact.

De inschrijver kan bij deze prijsopgave een onderscheid maken tussen de uurprijs van een senior profiel en een junior profiel.

Zoals uiteengezet in deel III technische bepalingen, is deze inventarisrubriek alleen relevant in de mate een besteller expliciet dienstverlening bestelt in het kader van innovatie.

VII. Minderprijzen en meerprijzen

Een verplichte minderprijs in de vorm van een kortingspercentage voor de langere leveringstermijn zoals uiteengezet in punt 3.1.3.3. en een verplichte meerprijs in de vorm van

een procentuele verhoging voor de kortste leveringstermijn zoals uiteengezet in hetzelfde punt 3.1.3.1.

Onverminderd de gewone optelsom van rubrieken II,III, IV, V en VI, zal de aanbestedende overheid het deel van het offertebedrag dat ontstaat uit de samenlezing van rubriek I en deze rubriek VII als volgt wegen en berekenen :

$$\begin{aligned} & 56 \% * \text{prijs Rubriek I} \\ & + 36 \% * \text{prijs Rubriek I} * (1 - \text{kortingspercentage rubriek VII}) \\ & + 8 \% * \text{prijs Rubriek I} * (1 + \text{procentuele verhoging rubriek VII}) \end{aligned}$$

Voor de berekeningswijze van het totale offertebedrag wordt verwezen naar het gunningscriterium prijs.

2.3.6. VERBINTENISTERMIJN (ART. 57 KB PLAATSING)

De inschrijvers blijven gedurende een termijn van 200 kalenderdagen gebonden door hun offerte, ingaand vanaf de dag na de uiterste indieningsdatum van de offertes. De indiening van aangepaste offertes tijdens de onderhandelingen of van een best and final offer (BAFO) doet de verbintenistermijn telkenmale opnieuw lopen.

2.3.7. COMBINATIE ZONDER RECHTSPERSOONLIJKHEID (ART. 55 KB PLAATSING)

Het is de geselecteerde kandidaten toegestaan zich in een combinatie zonder rechtspersoonlijkheid te verenigen met niet geselecteerde personen en gezamenlijk een offerte in te dienen.

2.4. PRIJS

2.4.1. PRIJSVASTSTELLING (ART. 13 KB PLAATSING)

Deze opdracht is een **opdracht volgens prijslijst** waarvan de eenheidsprijzen voor de verschillende posten forfaitair zijn en de hoeveelheden vermoedelijk. De posten worden verrekend op basis van de werkelijk bestelde en gepresteerde hoeveelheden.

De inschrijver geeft een prijs op voor de vastgelegde lijst drukwerken, papiersoorten en afwerkingen, de scenario's, de voorcalculatie elementen, de ICT dienstverlening en een innovatieprijs, zoals beschreven in de onderscheiden rubrieken in de inventaris. De inschrijver geeft een minderprijs in de vorm van een kortingspercentage op voor de langere leveringstermijn van punt 3.1.3.3 van deze raamovereenkomst alsook een meerprijs in de vorm van een percentage voor de kortste leveringstermijn (punt 3.1.3.1).

Ook waar de inschrijver zou voorzien in een aanvullend aanbod (zie 2.5. Gunningscriteria punt 5), geeft hij daarvoor eenheidsprijzen op.

2.4.2. PRIJSOPGAVE (ART. 16 KB PLAATSING)

Indien dat voor de nauwkeurigheid van de eenheidsprijzen vereist is, moet de inschrijver deze tot vijf **decimalen** preciseren.

De inschrijver vermeldt de belasting over de toegevoegde waarde (btw) **niet** in de prijsopgave van zijn offerte. Uit zijn inschrijving zal zijn onvoorwaardelijk en onherroepelijk akkoord blijken met de vrijwaringsclausule (zie punt 3.1.14).

2.4.3. INBEGREPEN PRIJSELEMENTEN (ART. 19 KB PLAATSING)

De aandacht van de inschrijver wordt erop gevestigd dat de voor de offertes op te geven prijzen moeten berekend worden exclusief de door de Belgische overheid geheven belasting op de toegevoegde waarde in uitvoering van het wetboek BTW en inzonderheid van het Koninklijk Besluit nr. 20 van 20 juli 1970 tot vaststelling van de tarieven van de belasting over de toegevoegde waarde en tot indeling van de goederen en de diensten bij die tarieven.

Wel inbegrepen in de eenheidsprijzen en globale prijzen van de opdracht (in aanvulling op art. 19 KB Plaatsing) voor besteld drukwerk zijn alle heffingen welke de opdracht belasten (met uitzondering van de belasting over de toegevoegde waarde) en alle kosten en metingen en prestaties die inherent zijn aan de uitvoering van de opdracht, met name:

1. de verpakkingen, behalve wanneer ze eigendom blijven van de inschrijver en het laden, de overslag, het overladen, het vervoer tot bij de besteller, de verzekering en het desgevallend het inklaren (zie punt 12);
2. het lossen en stapelen op de plaats van levering, op voorwaarde dat de opdrachtdocumenten de juiste plaats van levering en de toegangsmogelijkheden vermelden;
3. de administratie- en secretariaatskosten van de documentatie die met de levering verband houdt;
4. de voor het gebruik noodzakelijke vorming; kosten voor ontwikkeling, inrichting, hosting en onderhoud van het bestelportaal zoals aangeboden aan B2 klanten;
5. kleurproeven;
6. opslagruimte voor afgewerkte producten niet groter dan 1 week productie in het kader van deze raamovereenkomst (op basis van de vermoedelijke hoeveelheden in de inventaris)
7. lump sum en royalties of enige andere vergoedingen voor intellectuele eigendomsrechten, zoals, maar niet beperkt tot, boek XI van het Wetboek economisch recht;
8. het ontwerp, de veiligheidsanalyse, de implementatie, het preventief onderhoud en alle andere onderhoud van de ICT-koppeling met de A klanten
9. alle gebeurlijke opslagruimte voor de grondstoffen, ruwe materialen en bestellingen in uitvoering, inzonderheid maar niet beperkt tot deze opgesteld in rubriek IV, en inzonderheid het aanvullend aanbod van de leverancier, zonder dat dit evenwel impliceert dat de inschrijver verplicht is voorraad van deze artikelen uit rubriek IV aan te leggen door het loutere sluiten van deze raamovereenkomst.
10. de energie (met inbegrip van alle heffingen) en het personeel in zoverre vereist
11. alle onderhoud nodig aan de infrastructuur die de dienstverlener inzet voor de uitvoering van deze raamovereenkomst, de bijhorende bestellingen en bijhorende jobs.

12. desgevallende tol- en accijnsrechten, en om het even welke andere belasting of heffing, met uitzondering van de hierboven aangehaalde Belgische BTW.
13. de kosten met betrekking tot de opvolgingsvergaderingen en de rapportering

Er worden geen extra kosten aanvaard. Elke levering dient DDP locatie besteller (incoterms 2010) te gebeuren.

Voor diensten uit rubrieken V en VI moet inbegrepen zijn in de prijs (in aanvulling op art. 19 KB Plaatsing) :

1. Vaste vergoedingen (Lump sum) en royalties of enige andere vergoedingen voor intellectuele eigendomsrechten.
2. Verplaatsingskosten en alle andere kosten en onkosten van personeel dat instaat voor de uitvoering van de verbintenissen van de inschrijver.

Invloed van de plaats van de levering:

Een logistieke operatie kan drukwerken omvatten van meerdere "jobs" die binnen een bepaalde radius dienen geleverd te worden.

Behoudens kleine uitzonderingen, kan een levering plaatsvinden op diverse locaties op het grondgebied van het Vlaams of het Brussels Gewest. In punt 3.1.4 van dit bestek wordt uiteengezet welke afspraken gelden voor die uitzonderingen.

Indien het besteld drukwerk overeenkomstig een "job" op een enkele locatie moet worden geleverd, dient de prijs van dergelijke levering vervat te zijn in de eenheidsprijzen, zoals bepaald onder dit punt 2.4.3.

Indien evenwel het bestelde drukwerk overeenkomstig één "job" op meerdere locaties moet worden geleverd, zal het volgende regime van toepassing zijn:

- Voor leveringen waarvan het totaal bedrag groter is dan 200 euro (excl. BTW), kan geen meerprijs worden aangerekend.
- Voor leveringen waarvan totaal bedrag kleiner of gelijk aan 200 euro (excl. BTW) bedraagt, kan vanaf het tweede adres een meerprijs worden aangerekend (per adres) ter compensatie van de leveringskost. De inschrijver vermeldt deze meerprijs in de inventaris (rubriek III post 32.22)

Deze meerprijs is niet van toepassing op leveringen die de dienstverlener of zijn onderaannemer doet naar meerdere locaties binnen een radius van 15 kilometer rond de Havenlaan 88, 1000 Brussel.

In elk geval geeft de inschrijver in stuk S8 een logistiek plan op waarin hij aangeeft hoe hij denkt zijn logistiek te organiseren, welke bedragen overeenkomen met een 2^e of daaropvolgend bestemmings-adres en welke logistieke optimalisatie(s) hij kan uitvoeren negen maanden na de sluiting van de raamovereenkomst, indien blijkt dat bepaalde leveringslocaties een pendeldienst impliceren met een zekere periodiciteit.

Het punt 3.1.8 behandelt de wijze waarop de prijs van keuring aangerekend kan worden aan de respectievelijke besteller, indien zulke keuring van toepassing is. De keuringsprijs omvat in elk geval onder meer de reis-en verblijfskosten en de vergoeding van het met de keuring belast personeel.

2.4.4. PRIJSHERZIENING (ART. 20 KB PLAATSING)

De dienstverlener verbindt zich ertoe gedurende het eerste jaar van deze raamovereenkomst bestellingen uit te voeren aan de eenheidsprijzen van de offerte. Er wordt geen prijsherziening toegestaan vóór het verstrijken van de eerste verjaardag van de raamovereenkomst.

Eén jaar na de sluiting van de opdracht kunnen de eenheidsprijzen geactualiseerd worden, en dit zowel op vraag van de dienstverlener als op vraag van de aanbestedende overheid.

De herziene prijzen zijn telkens minstens geldig voor een volledig jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de prijsherziening inging.

Gelet op het verschillende karakter van iedere rubriek, kiest de aanbestedende overheid voor prijsherziening als volgt:

a) Inventaris rubrieken I, II en IV

Deze prijzen zijn aan herziening onderhevig volgens een gewogen gemiddelde geïnspireerd op van de huidige Febelgra indexatieformule (www.febelgra.be) en de huidige Febetra indexatieformule, wanneer de lonen en/of prijzen van de grondstoffen wijzigen. De indexatieformule is als volgt:

$$P = 0.95 * P_0 * \left(\left(a * \frac{L}{L_0} + b * \frac{G}{G_0} + c * \frac{I}{I_0} + 0.4 \right) \right) + 0.05 * P_0 * \left(\frac{Ftra}{Ftra_0} \right)$$

Waarbij

P = de huidige prijs

P₀ = basis prijs

a = 20%

b = 20%

c = 20%

L = huidige loonindex, (landsgemiddelde,+10 werknemers)

L₀ = basis loonindex, (landsgemiddelde,+10 werknemers)

G = huidige papierindex (gemiddelde papierindex gestreken en papierindex niet gestreken papier, Febelgra)

G₀ = basis papierindex (gemiddelde papierindex gestreken en papierindex niet gestreken papier, Febelgra)

I = huidige index der consumptieprijzen

I₀ = basis index der consumptieprijzen

Ftra= huidige Febetra transportindex

Ftra₀= basis Febetra transportindex

Met basis worden de indexen bedoeld die gelden op het moment van de sluiting. Met huidig worden de indexen bedoeld die gelden op de verjaardag van de sluiting.

Voor de loonindex wordt gebruik gemaakt van de refertelonen van de Agoria-sectoren, waarbij gekeken wordt naar de overzichten van het landsgemiddelde.

b) Inventaris rubriek III

De prijsherziening op de voorcalculatie elementen wordt berekend aan de hand van een prijsherziening *op elk van de onderdelen*. Voor elk van de onderdelen wordt één element X uit bovenstaande som genomen (hetzij loon, consumptieprijzen of papier) en afgezet tegen de respectievelijke waarde X_0 bij de sluiting van de raamovereenkomst.

Voor afschrijving en marge zal geen herziening mogelijk zijn.

$$P = P_0 * \frac{X}{X_0}$$

Waar de tabel hieronder spreekt over de symbolen L, I en G, zullen deze naar dezelfde waarden refereren als onder rubriek a), nl. de verhouding van de loonindex tot de basis loonindex, de verhouding van de index der consumptieprijzen tot de basis en de verhouding van de papierindex tot de basis.

Topic	Index volgens :
Opstartkosten	X=l
Steltijd	X=L
Loon	X=L
Afwerking uurloon	X=L
Digitale reproductie	X=l
Afschrijving	Geen
Marge	Geen
Afval/per ton papier	X=1/G
Toeslag papier	X=G
Verpakking één doos	X=G
Snijmachine	Geen
Prepress	X=L
Digitaal A4 90 gr R/V ZW	X=l
Digitaal A4 90 gr R/V KL	X=l
Digitaal SRA3 90 gr R/V ZW	X=l
Digitaal SRA3 90 gr R/V KL	X=l
Digitaal A4 90 gr Recto KL	X=l
Digitaal SRA3 90 gr Recto KL	X=l
Platen klein	X=l
Platen groot	X=l

c) Inventaris rubrieken, V en VI

De prijsherziening op de tarieven voor ICT dienstverlening en voor innovatie wordt berekend als :

$$P = P_0 * \left(\left(0.8 * \frac{L}{L_0} + 0.2 \right) \right)$$

L = huidige loonindex, (landsgemiddelde,+10 werknemers)

L₀ = basis loonindex, (landsgemiddelde,+10 werknemers)

Met basis wordt de index bedoeld die geldt op het moment van de sluiting. Met huidig wordt de index bedoeld die geldt op de verjaardag van de sluiting.

Voor de loonindex wordt gebruik gemaakt van de refertelonen van de Agoria-sectoren, waarbij gekeken wordt naar de overzichten van het landsgemiddelde.

Ingaan nieuwe prijzen – aanvraag door de dienstverlener

De herzieningen worden enkel toegepast na geldige aanvraag die door de aanbestedende overheid binnen de 30 kalenderdagen schriftelijk werd bevestigd. De herziene prijzen gaan in op de dag nadat de aanbestedende overheid de aanvraag schriftelijk heeft bevestigd. Indien deze bevestiging plaatsvindt voordat de eerste verjaardag van de opdracht, of de eerste dag volgend op het aflopen van

het eerste jaar van de looptijd van de eerder herziene prijzen zich voordoet, gaan de herziene prijzen pas in de dag na deze gebeurtenis. De prijsherziening heeft enkel betrekking op de bestellingen die na ingang van de nieuwe prijzen besteld zijn. De datum van de bestelling bepaalt de toe te passen prijzen.

Ingaan nieuwe prijzen – aanvraag door de aanbestedende overheid

De prijsaanpassing gaat 30 kalenderdagen na de verzending van de documenten in, voor zover dit valt na de eerste verjaardag van de sluiting van de jaarovereenkomst of na het aflopen van het eerste jaar van de looptijd van de eerder herziene prijzen. De prijsherziening heeft enkel betrekking op de bestellingen die na ingang van de nieuwe prijzen besteld zijn. De datum van de bestelling bepaalt de toe te passen prijzen.

Algemeen geldt:

Onder geen enkel beding kunnen prijswijzigingen worden toegepast met terugwerkende kracht. Prijzen blijven minstens één jaar onveranderd, en zolang er geen nieuwe indexatie-aanvragen werden goedgekeurd. Elke prijsherziening kan maximaal vijf (5) procent (%) stijgen t.o.v. de vorige prijs.

Tussentijdse indexaties zijn niet mogelijk.

Elke prijsherziening wordt gestaafd met de nodige bewijsstukken.

De **datum van de bestelling** bepaalt de door de dienstverlener toe te passen prijzen.

2.4.5. PRIJSONDERZOEK (ART. 21 KB PLAATSING)

Op verzoek van de aanbestedende overheid verstrekt de inschrijver alle nodige inlichtingen om het prijsonderzoek van zijn offerte mogelijk te maken.

De aanbestedende overheid kan ofwel zelf overgaan tot, ofwel een persoon aanduiden voor het uitvoeren van alle verificaties van de boekhoudkundige stukken en alle onderzoeken ter plaatse, teneinde de juistheid na te gaan van de gegevens die de inschrijver in het raam van het prijsonderzoek heeft verstrekt.

2.5. GUNNINGSCRITERIA

De gunning van deze opdracht gebeurt via een onderhandelingsprocedure met bekendmaking.

De aanbestedende overheid zal de economisch meest voordelige offerte vaststellen. De beoordeling van de economische voordeligheid zal gebeuren aan de hand van een aantal gunningscriteria waaraan telkens een maximaal aantal te behalen punten verbonden is. Voor elk gunningscriterium zal beoordeeld worden hoeveel punten er aan de offerte kunnen toegekend worden. Vervolgens de voor de bovenstaande gunningscriteria behaalde punten opgeteld. De opdracht zal worden gegund aan de inschrijver met de hoogste eindscore.

1. Prijs (50 punten)

Dit gunningscriterium omvat het totale offerte bedrag exclusief de door de Belgische overheid geheven belasting op de toegevoegde waarde in uitvoering van het wetboek BTW.

Het totale offertebedrag wordt berekend als :

Offertebedrag =

- 56 % * prijs Rubriek I
- + 36 % * prijs Rubriek I * (1- kortingspercentage rubriek VII)
- + 8 % * prijs Rubriek I * (1+procentuele verhoging rubriek VII)
- + prijs rubriek II
- + prijs rubriek III
- + prijs rubriek IV
- + prijs rubriek V
- + prijs rubriek VI

De totale score voor dit gunningscriterium wordt als volgt berekend:

50 punten – $\left\{ \frac{\text{prijs} - \text{laagste prijs}}{\text{laagste prijs}} \times 50 \text{ punten} \right\}$.

2. Plan van aanpak : automatisering, ICT-koppeling, ICT-infrastructuur en ICT-personeel (15 punten)

De dienstverlener schrijft zijn aanpak voor dit gunningscriterium neer en voegt dit in als onderdeel van **stuk S5**. Onderstaande punten worden beoordeeld, gerangschikt van meest belangrijk naar minder belangrijk:

- Het geautomatiseerd proces dat de “jobs” en de voorcalculaties van klanten A (en eventuele klanten B1) koppelt aan de ICT-infrastructuur van de dienstverlener.
De offerte wordt beter beoordeeld naarmate het proces in de opgegeven termijn geïmplementeerd kan worden en eens geïmplementeerd, vlotter is, rijker is qua gegevensuitwisseling, meer online-verwerking dan batch-verwerking toelaat, minder menselijke interventie vraagt in de dagelijkse werking, en minder onderhoud vraagt.
- De toegankelijkheid, aantrekkelijkheid en veiligheid van de ICT-infrastructuur van de dienstverlener voor klanten B2.
De offerte wordt beter beoordeeld naarmate die infrastructuur “gebruiksvriendelijk” is qua uitzicht en qua aanvoelen voor gebruikers (“look and feel”), bescheiden maar krachtig is, en veilig (stuk S8).

De ICT-infrastructuur voor klanten type B2 zal als “gebruiksvriendelijk” en “bescheiden maar krachtig” worden beoordeeld volgens onderstaande elementen, zonder dat de volgorde van de elementen een rol speelt:

De mate waarin de dienstverlener via het bestelportaal een databank aanlegt met voor de respectievelijke besteller relevante leverplaatsen en de mate waarin deze als standaardwaarde of standaardwaardes voorgesteld worden wanneer de besteller een “job” aanmaakt en deze een enkele of meervoudige leverplaats wil geven. De mate waarin de dienstverlener deze functie nog kan opsplitsen naargelang de natuurlijke persoon bij de besteller die de bestelportaal gebruikt.

De mate waarin de dienstverlener de verschillende statussen waarin een “job” zich kan bevinden goed heeft gestructureerd (geweigerd, gepland, geleverd, ...) en de mate waarin het bestelportaal die statussen kan kenbaar maken aan de besteller. De mate waarin de besteller kan ingrijpen op die status, in zoverre dat wenselijk is.

De mate waarin de besteller en de natuurlijke personen bij de besteller zich kunnen aanmelden om via e-mail op de hoogte gebracht te worden van statusveranderingen in een “job”, van de uitstaande “jobs”, enz....

De mate waarin de besteller in het bestelportaal zelf toegang heeft tot de historiek van jobs en vandaaruit eventuele herhalings-“jobs” kan starten met zo weinig mogelijk interactie. De mate waarin voor dergelijke “jobs” kleine aanpassingen kunnen gemaakt worden.

De mate waarin de besteller van zowel geplande als gerealiseerde leverdata een overzicht krijgt, waarbij gerealiseerd niet enkel betrekking heeft op het bestelde drukwerk maar op de volledige informatiestroom, inclusief logistiek en contactpersoon van de besteller die de levering heeft ontvangen.

- Het curriculum vitae van het ICT personeel
De offerte wordt beter beoordeeld naarmate de dienstverlener ICT personeel heeft met meer ervaring in het gecombineerde veld van ICT en drukkerij, en kan aantonen dergelijke persoon of personen te kunnen aan boord houden bijvoorbeeld door anciënniteit binnen de dienstverlener aan te tonen.

3. Plan van aanpak : logistieke organisatie (15 punten)

De dienstverlener schrijft zijn aanpak voor dit gunningscriterium beknopt neer en voegt dit in als onderdeel van stuk S5.

Volgende beoordelingselementen worden in rekening gebracht:

- Het takenpakket dat de dienstverlener zal toevertrouwen aan zijn eigen dispatch- en transportdienst, of desgevallend, de operationele leveringsafspraken die de dienstverlener zal maken met zijn dispatch- en transportonderaannemer(s).
- De maatregelen die de dienstverlener zal treffen om beschadiging of verlies van het drukwerk bij levering te voorkomen.
- De bijkomende forfaitaire compensaties die de dienstverlener voorstelt bij beschadiging of verlies van het drukwerk bij levering, en bij laattijdige levering. Waarbij hogere compensaties beter zullen beoordeeld worden.
- Het afsluituur van de logistieke modaliteiten (later is beter)
- De maatregelen die de dienstverlener zal treffen om de logistieke modaliteiten te realiseren
- De snelheid waarmee de dienstverlener kan rapporteren over de voortgang van de "job", zowel in het slechtste geval als in een typisch geval, waarbij een snellere rapportering beter zal beoordeeld worden en waarbij de aanbestedende overheid het uitzonderlijke geval zal wegen met 2 ten honderd en het typische geval met 98 ten honderd.

4. Plan van aanpak : Maatschappelijk verantwoord ondernemen en milieu (5 punten)

De aanbestedende overheid zal het aspect Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) in het plan van aanpak (onderdeel van **stuk S5**) beoordelen op volgende elementen, waarbij de volgorde geen rangorde impliceert maar een loutere nevenschikking uitmaakt:

- De mate waarin de leverancier een methodologie voorstelt en over cijfers beschikt om de CO₂ voetafdruk te meten, zowel in zijn gewoontelijke bedrijfsvoering als in de geplande uitvoering van deze raamovereenkomst
- De mate waarin milieucharters van toepassing zijn
- de volledigheid van de inventarisatie van alle materialen die in het te leveren drukwerk zijn verwerkt
- de recycleerbaarheid van de gebruikte materialen aan het eind van de levensfase van het te leveren drukwerk zonder verlies van hun oorspronkelijke kwaliteit
- De duurzaamheid van het voorgestelde transport
- Deelname in programma's voor sociale tewerkstelling
- De duurzaamheid van de verpakking van het bestelde drukwerk
- Hogere score indien drukwerk recycleerbaar is:
 - coatinglakken (dispersie, vernis en UV) en lamineermiddelen (waaronder polyetheen en/of polyetheen/polipropyleen) uitsluitend voor de omslagen van boeken, tijdschriften, blocnotes, schriften en catalogi, en;
 - er is een volledige inventarisatie aanwezig van alle materialen die in het te leveren drukwerk zijn verwerkt, en;
 - de gebruikte materialen aan het eind van de levensfase van het te leveren drukwerk gerecycled kunnen worden zonder hun oorspronkelijke kwaliteit te verliezen en;
 - het bedrukt papier ontinktbaar is
- Hogere score in functie van inbindtechnieken en kleefmiddelen
 - Naaien of technieken die geen gebruik maken van kleefmiddelen: ++++
 - Smeltlijm of PUR-kleefmiddelen: +++
 - In water oplosbare kleefmiddelen (bv. dispersielijm): ++
 - Zelfklevende lijm: +
- Hogere score indien de dienstverlener zich engageert voor de uitvoering van dit contract geen beroep te doen op inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën met:
 - Alkylfenoethoxylaten (APEO)
 - Halogenen
Uitzondering: Biociden met H-zinnen H300, H301, H304, H310, H311, H330, H331, H340, H341, H350, H350i, H351, H360F, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362, H370, H371, H372, H373, H400, H410, H411, H412, H413, EUH059, EUH029, EUH031, EUH032, EUH070
 - Ftalaten met de H-zinnen H360F, H360D, H361f
 - Biocides, inclusief biocides met halogenen, met een log K_{ow} (octanol/waterverdelingscoëfficiënt) ≥ 3,0 of een experimenteel bepaalde bioconcentratiefactor (BCF) > 100

5. Bedrijfscontinuïteitsplan (2.5 punten)

De dienstverlener mag een bedrijfscontinuïteitsplan voorstellen.

De aanbestedende overheid zal de volgende elementen in acht nemen bij de beoordeling:

Is er een formeel bedrijfscontinuïteitsplan/herstelplan aanwezig?

Is het bedrijfscontinuïteitsplan/herstelplan formeel goedgekeurd door een beslissingnemend orgaan van de vennootschap ?

Zijn de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk gedefinieerd in het bedrijfscontinuïteitsplan/ herstelplan?
Wie is verantwoordelijk voor de opvolging en administratie van het bedrijfscontinuïteitsplan?
Is het vertrouwen in belangrijke personen geminimaliseerd (bijvoorbeeld geautomatiseerde taken, het verzekeren van volledige en accurate documentatie, en het voorzien / benoemen van back-ups voor belangrijke posities)?
Wordt de bedrijfsimpactanalyse (BIA) periodiek herbekeken? Indien ja, om de hoeveel tijd?
Wordt het bedrijfscontinuïteitsplan/herstelplan periodiek herbekeken? Indien ja, om de hoeveel tijd?
Wordt het plan minstens 1 maal per jaar getest?
Wordt het plan geactualiseerd met verkregen informatie voortkomend uit de testen en effectief voorgedane BCM situaties?
Worden klanten op de hoogte gesteld indien een incident zich voordoet? Wanneer wordt de klant geïnformeerd en voor welk soorten situaties waarin de bedrijfscontinuïteit aan de orde is?

6. Privacyplan (2.5 punten)

De dienstverlener mag een "privacyplan" waarin hij concrete maatregelen beschrijft die strekken tot de bescherming van de persoonsgegevens die verwerkt zullen worden bij de uitvoering van de "jobs" en de bestellingen gebaseerd op deze raamovereenkomst. Deze maatregelen dienen in het plan onderverdeeld te worden in vijf categorieën:

- 1) Maatregelen die ertoe strekken de toegang af te schermen van de lokalen waarin racks, computers, bestanden, optische schijven, memory cards, USB-stick(s), harde schijven, print-outs, diskettes enzovoort, worden bewaard die gebruikt worden bij de verwerking van de persoonsgegevens.
- 2) Maatregelen die ertoe strekken de veiligheid van de softwaretoepassingen tegen hacking of informaticapiraterij (bijv. coderen van gegevens of gebruik van paswoorden) te vrijwaren en alle activiteiten die met betrekking tot de persoonsgegevens werden verricht te monitoren.
- 3) Maatregelen die ertoe strekken de toegang tot de gegevens en de verwerkingsmogelijkheden te beperken tot hetgeen het personeel van de dienstverlener nodig heeft voor de uitoefening van diens taken of tot hetgeen noodzakelijk is voor de behoeften van de dienst.
- 4) Maatregelen die ertoe strekken alle personen die onder het gezag van de dienstverlener handelen, kennis te geven van het wettelijke regime dat geldt voor de verwerking van persoonsgegevens voor zover dat relevant is bij de uitoefening van hun taken.
- 5) Maatregelen die ertoe strekken de verwerking van de persoonsgegevens te laten gebeuren conform vooraf vastgestelde processen zodat de uitvoering steeds gebeurt met inachtneming van de wettelijke verplichtingen ter zake ongeacht welk personeelslid belast wordt met de uitvoering.

Een half punt zal toegekend worden voor elke categorie van het privacyplan waarbinnen de voorgestelde maatregelen een redelijke en evenredige inspanning vormen ter bescherming van de persoonsgegevens die verwerkt zullen worden in het kader van de bestellingen en de "jobs" gerelateerd aan deze raamovereenkomst.

7. Aanvullend aanbod (10 punten)

De dienstverlener mag een aanvullende aanbod bijvoegen, hetwelk bestaat uit relevant drukwerk, aanvullende papiersoorten (toe te voegen aan rubriek IV), aanvullende mogelijkheden tot afwerking (toe te voegen aan rubriek IV), extra voorcalculatie elementen, aanvullend ICT aanbod (toe te voegen aan rubriek V),.....

Het aanvullend aanbod zal beter beoordeeld worden naarmate het gamma uitgebreider is, relevant is voor het voorwerp van de opdracht en nauwer ermee verbonden.

Eindscore

De voor de bovenstaande gunningscriteria behaalde punten worden opgeteld.

2.6 Onderhandelingsprocedure

De gunning van deze raamovereenkomst gebeurt via een onderhandelingsprocedure met bekendmaking. De aanbestedende overheid heeft hierbij de mogelijkheid om op basis van een eerste beoordeling van de offertes over te gaan tot onderhandelingen, zonder daar evenwel verplicht toe te zijn. In het kader van deze onderhandelingen kunnen één of meerdere inschrijvers worden uitgenodigd om één of opeenvolgende aangepaste offertes in te dienen die kunnen leiden tot een best and final offer (“BAFO”).

De aanbestedende overheid heeft de mogelijkheid om één voorkeursbieder aan te duiden (op basis van de gunningscriteria) waarmee kan onderhandeld worden om de overeenkomst te finaliseren. De overige resterende inschrijvers worden in dat geval in de “wachtkamer” geplaatst.

Indien er onderhandeld wordt, gaan deze door vanaf oktober 2018. De inschrijvers worden verzocht rekening te houden met mogelijke verzoeken tot het voeren van onderhandelen gedurende minimaal één week, waarbij o.m. gevraagd wordt om deze periode vrij te houden.

3. UITVOERING VAN DE OPDRACHT

3.1. ALGEMENE UITVOERINGSBEPALINGEN

De inschrijvers worden gewezen op het belang van onderstaande bepalingen. Deze vormen de voorwaarden van de raamovereenkomst conform dewelke iedere contractuele relatie tussen de klant en de Dienstverlener zal worden uitgevoerd

Onverminderd andere bepalingen van deze raamovereenkomst, zal de dienstverlener volgende resultaatsverbintenissen realiseren:

1. De dienstverlener zal de aan te reiken ICT-koppeling of koppelingen realiseren, al naar het geval, zowel wat betreft hun definitie als hun implementatie als hun ononderbroken beschikbaarheid tijdens de looptijd van de overeenkomst, en
2. De dienstverlener zal de prijslijst (rubrieken I en II) aanreiken, met inbegrip van voorcalculatie elementen (rubrieken III en IV) die toelaten combinaties “drukwerk” van een prijs te voorzien op basis van de in mededinging geplaatste basisparameters die de grondslag van deze raamovereenkomst vormen.
3. De dienstverlener zal produceren volgens wysiwyg, afwerken, verpakken en afleveren van het (bestelde) drukwerk conform de bestekbepalingen. De dienstverlener zal eveneens de logistieke planning hiervan met datums en uren communiceren. Voor klanten type A en type B1 gebeurt dit via de respectievelijke ICT koppeling en voor klanten type B2 gebeurt dit via het ICT portaal van de dienstverlener.
4. De dienstverlener zal klanten in het toepassingsgebied spontaan voorzien van informatie en communicatie, over het bestaan en de voorwaarden van deze raamovereenkomst overeenkomstig 3.3. publiciteit
5. De dienstverlener zal rapporteren overeenkomstig de rapporteringsvereisten in de technische eisen.
6. De dienstverlener zal zorgen voor de nodige assistentie bij het beheer van de raamovereenkomst (zie infra : eisen inzake rapportering en overleg)

3.1.1. Looptijd van de raamovereenkomst (ART. 147 KB UITVOERING)

De initiële looptijd van elke raamovereenkomst is drie (3) jaar, te rekenen vanaf de datum vermeld bij de sluiting ervan.

Deze raamovereenkomst kan één maal verlengd worden met een periode van één (1) jaar, op basis van artikel 37, § 2 van de Wet Overheidsopdrachten.

Deze verlenging wordt door de aanbestedende overheid medegedeeld via aangetekende zending, uiterlijk één (1) maanden vóór het verstrijken van de initiële looptijd van de raamovereenkomst.

3.1.2. PLAATSEN VAN BESTELLINGEN EN “JOBS”

Jaar-, Semester- en kwartaal bestellingen *na* de opstartfase

De dienstverlener legt een gegevensbank aan met een tabel waarin het mogelijk is om (i) de naam van de besteller, (ii) het KBO-nummer, (iii) het al dan niet aanwezig zijn van budgettaire onderverdelingen, (iv) de referentie van de door die besteller opgestarte bestelling(en) (vaak afgekort als inkooporder(s) of IO), en (v) de periode waarop die bestellingen betrekking hebben bij te houden.

Indien budgettaire onderverdelingen aanwezig zijn, kan een detailtabel nodig zijn, omdat er onderscheiden jaar-, semester-, of kwartaalorders per onderverdeling van toepassing zijn.

Omdat voor de rechtspersoon “Ministeries van de Vlaamse Gemeenschap” de onderverdeling heel ver gaat, wordt in de bijlage A2 die onderverdeling zoals ze momenteel van toepassing is, in een detailtabel opgelijst. Ook andere rechtspersonen kunnen budgettaire onderverdelingen hebben. De relatiebeheerder of contactpersoon van de dienstverlener spant zich in om de gegevensbank courant te houden, dit wil zeggen:

1. Enerzijds vraagt de relatiebeheerder of contactpersoon tijdig nieuwe referenties voor de jaar-, semester-, of kwartaalbestellingen aan de desbetreffende besteller. De relatiebeheerder of contactpersoon weet dat enkele bestellers hun bestelwerk hebben gecentraliseerd zodat in een enkele interactie meerdere jaar-, semester-, of kwartaalbestellingen gevraagd kunnen worden.
2. Anderzijds toont de relatiebeheerder of contactpersoon interesse voor eventuele veranderingen in de organisatiestructuur, zoals een occasionele fusie tussen twee bestellers, een splitsing of bijvoorbeeld een besteller die in het kader van een institutionele hervorming Vlaams wordt en daardoor een “nieuwe” besteller wordt onder deze raamovereenkomst. De aanbestedende overheid zal de relatiebeheerder hierin bijstaan³.

Iedere “job” voor besteld drukwerk, die van machine tot machine doorgestuurd wordt, moet verwijzen naar een enkele lijn in de tabel, die uniek is door haar combinatie van KBO nummer en inkoopordernummer. Het is evenwel niet de intentie om voor iedere “job” de tabel te doen aangroeien.

Een fictief voorbeeld van dergelijke tabel: (voor een concreet voorbeeld wordt er naar bijlage A1 verwezen.)

Naam entiteit = besteller	KBO nummer	Budgettaire onderverdeling	IO nummer	Betrekking op periode

³ Als een voorbeeld van dergelijke bijstand kan verwezen worden naar de in het Vlaams Parlement voorliggend Ontwerp van decreet tot oprichting van het privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen in de vorm van een vereniging zonder winstoogmerk.

		Geen		Q4 2018
		Geen		H2 2018
		Geen	1000123	2018
		District A		
		District B		

En een bijhorende lijst jobs die verwijst naar bovenstaande (fictief voorbeeld):

Jobnummer	Referentie naar Jaar-,Semester-,of kwartaalbestelling
Job1	1000123
Job2	1000123
Job3	1000123
...	

Opstartfase en “jobs” tijdens de opstartfase Er wordt voorzien in een overgangsfase die ingaat de dag volgend op de dag van de sluiting van het raamcontract.

De maximale duur (gemeten in kalenderdagen) van deze opstartfase wordt in functie van het soort klant en in functie van het bestelde drukwerk (rubriek I dan wel rubriek II) aangegeven in onderstaande tabel.

Rubriek inventaris	Klant A	Klant B1	Klant B2
I	20	40	30
II	30	60	45

De opstartfase geeft de dienstverlener de tijd om

De voornoemde gegevensbank aan te maken en van de juiste entiteitsgegevens te voorzien

De ICT-koppeling te realiseren tussen de ICT-infrastructuur van de A klanten

De ICT-infrastructuur van de dienstverlener toegankelijk te maken voor B2 klanten conform de technische bepalingen van Deel III.

Gedurende deze overgangsfase kunnen “jobs” voor rubrieken I, II geplaatst worden via email (of telefoon) vanaf de datum van sluiting. De dienstverlener zorgt in deze overgangsfase voor een manueel mechanisme om de respectievelijke “jobs” te laten refereren naar een correcte bestelling van de juiste besteller.

3.1.3. LEVERINGSTERMIJN

Logistieke modaliteiten : de dienstverlener wordt, behoudens efficiëntieverbeteringen tijdens de uitvoering, verondersteld zijn dienstverlening te aligneren op drie regimes:

- een regime met korte leveringstermijn (3.1.3.1)
- een regime met een gewone leveringstermijn (3.1.3.2)
- een regime met een lange leveringstermijn (3.1.3.3).

De dienstverlener kan in rubriek VII van de inventaris een procentuele meerprijs aangeven voor de logistieke modaliteiten met de kortste termijn, en een minderprijs voor de logistieke modaliteiten met de langste termijn. In deze rubriek van de inventaris wordt een inschatting opgegeven van de respectievelijke verwachte hoeveelheden in functie van de gewenste logistieke modaliteit.

De uiterste leveringstermijn van “jobs” wordt berekend aan de hand van onderstaande tabellen, al naargelang aangegeven bij de communicatie van de desbetreffende “job”. Indien een welbepaalde “job” geen leveringstermijn vermeldt, zal het regime overeenkomstig de langere leveringstermijn gelden voor die “job”, zodat de besteller de beste prijs geniet en zodat de dienstverlener de grootste flexibiliteit heeft om (i) te kiezen welk deel van zijn machinepark hij wenst in te zetten, (ii) het productieproces te plannen en (iii) mogelijke logistieke optimalisaties te realiseren.

De datum van verzending van de “job” wordt weergegeven in de kolom “besteldag” en geldt als startdatum van de leveringstermijn. In de kolom “uur” wordt het uur aangegeven. De aanbestedende overheid kan dit “uur” onderhandelen.

Het staat de dienstverlener vrij om het bestelde drukwerk binnen een kortere termijn dan in onderstaande tabellen te leveren.

Het uur waarop de levering dient te gebeuren wordt besproken in 3.1.4, behalve voor punt 3.1.3.1 waar de dienstverlener in zijn offerte aangeeft wat mogelijk is.

De dienstverlener rapporteert op aanvraag over welke praktische afspraken in verband met de leveringsmodaliteit er onderling zijn gemaakt (AOE.9).

3.1.3.1. Korte leveringstermijn

De korte leveringstermijn bedraagt maximum **een** halve werkdag, waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen “jobs” aangeboden voor en na 14u.

Het logistieke schema is hierbij als volgt:

Besteldag	Uur	Leveringsdag
maandag	voor 14u	maandag
maandag	na 14u	dinsdag
dinsdag	voor 14u	dinsdag
dinsdag	na 14u	woensdag
woensdag	voor 14u	woensdag
woensdag	na 14u	donderdag
donderdag	voor 14u	donderdag
donderdag	na 14u	vrijdag
vrijdag	voor 14u	vrijdag
vrijdag	na 14u	maandag

De dienstverlener geeft in ieder geval in de inventaris VII een meerprijs op via een uniform percentage, indien de logistiek volgens bovenstaand schema dient plaats te vinden. In principe is deze meerprijs van toepassing op de artikelen in rubriek I van de inventaris. Rubriek I kan evenwel uitgebreider zijn indien de dienstverlener in een aanvullend aanbod voor rubriek I heeft voorzien en in het geval de aanbestedende overheid dit heeft opgenomen in de raamovereenkomst. Ook kan door toepassing van voorcalculatie elementen de inhoud van rubriek I van tijd tot tijd geactualiseerd worden.

Vanzelfsprekend is dit logistieke schema enkel van toepassing op klanten die voorafgaandelijk een bestelling hebben geplaatst (per kwartaal, semester of jaar) waarin ze aangeven van dit schema gebruik te willen maken, zodat de betrokken job van machine tot machine kan verwerkt worden, en hoogst uitzonderlijk menselijke interactie vraagt.

De Dienstverlener geeft in het logistieke plan (stuk S8) van zijn offerte aan welk leveringsuur hij kan halen, gegeven bovenstaande grens van 14u. Het leveringsuur zoals vermeld in punt 3.1.4 is voor dit punt 3.1.3.1 niet van toepassing. De aanbestedende overheid begrijpt de operationele complexiteit om de onder deze modaliteit gevraagde termijnen te realiseren. Daarom kan het leveringsuur het voorwerp uitmaken van onderhandelingen.

3.1.3.2. Standaardleveringstermijn

De standaard leveringstermijn bedraagt maximum **twee** (2) werkdagen, waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen "jobs" aangeboden voor en na 15u.

Het logistieke schema is hierbij als volgt:

Besteldag	Uur	Leveringsdag
maandag	voor 15u	woensdag
maandag	na 15u	donderdag
dinsdag	voor 15u	donderdag
dinsdag	na 15u	vrijdag
woensdag	voor 15u	vrijdag
woensdag	na 15u	maandag
donderdag	voor 15u	maandag
donderdag	na 15u	dinsdag
vrijdag	voor 15u	dinsdag
vrijdag	na 15u	woensdag

3.1.3.3. Langere leveringstermijn= vijf (5) werkdagen: (zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen niet inbegrepen)

Indien de besteller kiest voor een langere leveringstermijn, bedraagt de leveringstermijn **vijf (5)** werkdagen. Voor artikelen uit rubriek II van de inventaris, wordt, behoudens andere afspraken, de besteller vermoed voor een leveringstermijn van vijf (5) werkdagen te kiezen.

Opnieuw wordt er een onderscheid gemaakt tussen bestellingen die geplaatst worden voor en na 15u. In principe dient de levering te gebeuren voor 15 uur. Indien de ontvangstafdeling van de besteller evenwel vroeger sluit dan 15 uur kan in overleg een ander tijdstip vastgelegd.

Het logistieke schema is hierbij als volgt:

Besteldag	Uur	Leveringsdag
maandag	voor 15u	maandag
maandag	na 15u	dinsdag
dinsdag	voor 15u	dinsdag
dinsdag	na 15u	woensdag
woensdag	voor 15u	woensdag
woensdag	na 15u	donderdag
donderdag	voor 15u	donderdag
donderdag	na 15u	vrijdag
vrijdag	voor 15u	vrijdag
vrijdag	na 15u	maandag

De dienstverlener geeft in ieder geval in de inventaris VII een minder prijs op via een uniform korting percentage, aan indien de logistiek volgens bovenstaand schema dient plaats te vinden. In principe is deze minder prijs van toepassing op de artikelen in rubriek I van de inventaris. Rubriek I kan evenwel

uitgebreider zijn indien de dienstverlener in een aanvullend aanbod voor rubriek I heeft voorzien en de aanbestedende overheid dit heeft opgenomen in de raamovereenkomst. Ook kan door toepassing van voorcalculatie elementen de inhoud van rubriek I van tijd tot tijd geactualiseerd worden.

De meeste scenario's beschreven in rubriek II van de inventaris vallen **in principe** onder dit regime van een langere leveringstermijn. Het kortingspercentage van rubriek VII is evenwel niet van toepassing op de scenario's in rubriek II.

Algemene bepalingen op alle logistieke schema's

De leveringstermijn kan worden onderhandeld tijdens de onderhandelingsprocedure, waarbij het hierboven bepaalde geldt als minimum te behalen niveau.

Bovenstaande termijnen zullen niet toepasselijk zijn:

- Indien de waarde van een individuele job 1% van het offertebedrag van deze raamovereenkomst overschrijdt
- Indien de afwerking van het bestelde drukwerk van een dergelijke complexiteit is dat iedere zorgvuldige dienstverlener in een gelijkaardig geval de langere leveringstermijn niet zou kunnen respecteren.

De bewijslast hiervoor ligt bij de dienstverlener. Indien de dienstverlener een aanvaardbaar bewijs indient, komen de besteller en de dienstverlener de toepasselijke maximale leveringstermijn schriftelijk en voorafgaand aan de respectievelijke "job" overeen. De dienstverlener zal deze niet toepasselijkheid van leveringstermijnen niet inroepen voor tijdsgebonden drukwerk.

Onder de voorwaarde dat de dienstverlener de logistieke schema's respecteert, zal geen enkele besteller meer dan 250 bestellingen plaatsen met gelijktijdig lopende termijnen, behalve indien de dienstverlener aangeeft dat dit zijn productiecapaciteit niet overschrijdt.

Indien onleesbare data worden aangeleverd, worden termijnen geschorst. De dienstverlener meldt dergelijke voorvallen meteen aan de besteller, dewelke op zijn beurt een leesbaar bestand aanlevert.

De termijn wordt geschorst voor wettelijke Belgische feestdagen, voor zondagen en waar de leverancier overmacht aantoonst. Waar de dienstverlener ziet dat deze termijn onmogelijk kan gerealiseerd worden, treedt de dienstverlener in nauw overleg met de besteller met het oog op het herstel naar een normale, onder deze overeenkomst beoogde dienstverlening. Indien de dienstverlener herhaaldelijk in dit geval is, of indien de dienstverlener in dit geval is maar niet communiceert, zal de aanbestedende overheid, onverminderd haar mogelijkheid tot maatregelen, de mogelijkheid hebben om te sanctioneren.

3.1.4. PLAATS VAN LEVERING EN MODALITEITEN

Elke “job” zal het adres of de adressen vermelden waar geleverd moet worden, en waar mogelijk de naam van een contactpersoon langs de kant van de besteller.

In principe dient de levering te gebeuren voor 16 uur. Indien de ontvangstafdeling van de besteller evenwel vroeger sluit dan 16 uur kan in overleg een ander tijdstip vastgelegd worden voor die besteller. Deze bepaling is niet van toepassing op het logistieke schema met de korte leveringstermijn van 3.1.3.1.

Indien de besteller het agentschap Facilitair Bedrijf zelf is, dienen leveringen in principe te gebeuren **op werkdagen tussen 9 en 16u**. Deze tijden kunnen in de loop van het contract door de aanbestedende overheid aangepast worden. Deze leveringstijden kunnen eveneens verschillend zijn voor andere locaties.

Indien de dienstverlener ondanks de gemaakte afspraken om de een of andere reden, verhinderd wordt de goederen te leveren, stelt hij de op de bestelbon vermelde contactpersoon hiervan onmiddellijk in kennis.

De leveringsplaatsen zijn in principe verspreid over het hele Vlaamse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Mocht occasioneel een leveringsplaats die elders gelegen is aan de orde zijn, stelt de dienstverlener steeds twee mogelijkheden voor:

De dienstverlener levert FCA (incoterms 2010) de productielocatie aan een minprijs

De dienstverlener levert DDP(incoterms 2010) de occasionele leveringsplaats na opgave van een meerprijs.

In zulk geval vraagt de dienstverlener steeds voorafgaand het akkoord van de besteller alvorens te leveren, zodat in geen enkel geval goederen worden verstuurd onder een duistere incoterm.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aflevering op het juiste adres en bij de in de “job” aangegeven persoon. Gelijktijdige leveringen op éénzelfde plaats, maar voor een verschillende besteller, worden separaat verpakt/geleverd.

Indien het leveringsadres een campus betreft, levert de dienstverlener tot in het juiste gebouw. De dienstverlener levert in elk geval tot op de juiste verdieping.

De dienstverlener bewijst de realisatie van zijn leveringsverbintenis op de plaats zoals aangegeven per “job”, door de handtekening van een contactpersoon. Onverminderd het voorrecht van de onbetaalde verkoper (art. 20, 5° Hyp. Wet), zal daarmee en op dat tijdstip het eigendomsrecht op het bestelde drukwerk van de dienstverlener op de respectievelijke besteller overgaan.

Terugname leveringsmaterialen

Deze raamovereenkomst laat het eigendomsrecht van verpakkingsmaterialen onverlet. De dienstverlener verbindt zich ertoe alle verpakking ten gevolge van de levering en eventuele lege paletten kosteloos terug te nemen.

3.1.5. LEIDING EN TOEZICHT OP UITVOERING (ART. 11 KB UITVOERING)

A) Overkoepelend toezicht op de raamovereenkomst

Het toezicht op de uitvoering van de raamovereenkomst in haar geheel wordt uitgeoefend door de aanbestedende overheid. De leidend ambtenaar is: het afdelingshoofd verantwoordelijk voor de aankoopcentrale binnen het agentschap Facilitair Bedrijf.

Het mandaat van de leidend ambtenaar bestaat, met betrekking tot het niveau van de raamovereenkomst, onder meer uit:

- a. Het opstellen van de processen-verbaal;
- b. Het opleggen van bijzondere straffen met betrekking tot de globale werking van de raamovereenkomst (bv. laattijdig bezorgen van rapportering);
- c. Het nemen van ambtshalve maatregelen op niveau van de raamovereenkomst;
- d. De oplevering van de raamovereenkomst en vrijgave van de globale borgtocht.

B) Toezicht per bestelling

Elke besteller die bestellingen binnen de raamovereenkomst plaatst, dient een leidend ambtenaar aan te duiden. Deze wordt bekend gemaakt bij het plaatsen van de bestelling en zal worden aangegeven op de bestelbon. Het mandaat van de leidend ambtenaar bestaat, met betrekking tot de concrete bestelling, onder meer uit:

- a. de technische en administratieve opvolging van de leveringen;
- b. de keuring van de leveringen, zowel de a priori als de a posteriori keuring;
- c. het nazicht van de facturen en schuldvorderingen;
- d. het opstellen van de processen-verbaal en het toepassen van algemene straffen of vertragingsboetes met betrekking tot de gebrekkige uitvoering van de bestelling en;
- e. Het nemen van ambtshalve maatregelen op niveau van de bestelling;

De aanbestedende overheid heeft het recht om dit toezicht op zich te nemen voor de A-klanten en de hier vermelde taken uit te oefenen met betrekking tot de bestelling. In dat geval zal de leidend ambtenaar die vermeld wordt onder “A) Overkoepelend toezicht op de raamovereenkomst” dit mandaat waarnemen.

3.1.6. BORGTOCHT (ART. 25 TOT EN MET 33 KB UITVOERING)

Er zal een vaste borgtocht gevraagd worden van 25.000 euro.

De borgstelling dient te gebeuren binnen de 30 kalenderdagen volgend op de dag van de sluiting van de opdracht. Bij niet-naleving stelt de administratieve entiteit de opdrachtnemer in gebreke en past de sancties van art. 29 KB Uitvoering toe.

De termijn van 30 kalenderdagen wordt opgeschort tijdens de sluitingsperiode van de onderneming voor de betaalde jaarlijkse vakantiedagen en voor de inhaalrustdagen bepaald bij een KB of in een algemeen bindend verklaarde Collectieve Arbeidsovereenkomst.

Deze periodes moeten vermeld worden in het offerteformulier.

De borgstelling dient te gebeuren overeenkomstig één van de wijzen voorzien in artikels 26 en 27 KB Uitvoering, met name:

- 1° in speciën;
- 2° in publieke fondsen;
- 3° in de vorm van een gezamenlijke borgtocht;
- 4° via een waarborg, toegestaan door een kredietinstelling of een verzekeringsinstelling die voldoet aan de desbetreffende wetgeving.

Voor wat 1° tot en met 3° betreft, kunt u voor meer informatie terecht op de website van de [Deposito- en Consignatiekas](#).

Het bewijs van de borgstelling dient te worden bezorgd aan de aanbestedende overheid op onderstaand adres:

Agentschap Facilitair Bedrijf
Afdeling Aankoopcentrale en Overheidsopdrachten
t.a.v. Chantal Janssens
Havenlaan 88, **bus 60**
1000 Brussel

Welk document u dient te bezorgen als bewijs van de borgstelling, kunt u terugvinden in artikel 27 KB Uitvoering. Voor meer informatie kunt u ook terecht op de website van de [Deposito- en Consignatiekas](#).

Vrijgave borg

De borgtocht zal in één keer vrijgegeven worden door de aanbestedende overheid na de definitieve oplevering van de raamovereenkomst. Deze definitieve oplevering van de raamovereenkomst gebeurt nadat alle bestellingen werden uitgevoerd en definitief opgeleverd.

3.1.7. VASTE OF MINIMALE HOEVEELHEDEN (ART. 148 KB UITVOERING)

Er zijn geen vaste of minimale hoeveelheden. Alle vermelde aantallen zijn vermoedelijke hoeveelheden.

3.1.8. VOORGAANDE KEURING (ART. 42 KB UITVOERING)

In principe is er geen keuring, maar in bepaalde gevallen of op aanvraag is dit wel mogelijk, in de vorm van een proefdruk. Inzonderheid voor specifiek (besteld) drukwerk evenals voor (besteld) drukwerk waar een hoger dan de onder deze overeenkomst beoogde kwaliteit vereist wordt, en in ieder geval daar waar de besteller expliciet daartoe verzoekt, zal de dienstverlener in een proefdruk voorzien. Tenzij de inschrijver in zijn aanvullend aanbod anders voorziet, is de maximumprijs voor een proefdruk gelijk aan twee keer de stukprijs van het besteld drukwerk, verhoogd met gebeurlijke transportkosten.

Deze prijs omvat verpakking en levering DDP (incoterms 2010) op het adres opgegeven door de besteller. Waar deze prijs niet haalbaar is wegens de complexiteit van de opdracht, kan de dienstverlener de besteller op voorhand verzoeken om de prijs vast te stellen door toepassing van de voorcalculatie elementen (rubriek III) die een essentieel deel uitmaken van deze overeenkomst. De dienstverlener toont in dergelijk geval aan hoe de prijs kan worden wedersamengesteld. De besteller en de dienstverlener stemmen af welke papiersoort wordt gebruikt voor de proefdruk.

Indien de besteller behoort tot de groep van klanten type A, kan in keuring van de proefdruk worden voorzien door het team Drukkerij van het Facilitair Bedrijf. In elk geval kan de besteller een keuring uitvoeren. De dienstverlener voorziet steeds de mogelijkheid om iedere keuring in digitale vorm te registreren.

De proefdruk kan nodig zijn voorafgaand aan een "job" of kan plaatsvinden als instrument om een "job" al dan niet goed te keuren. De proefdruk kan een "job" zijn op zichzelf zijn of kan een onderdeel uitmaken van een "job". De proefdruk zal steeds besteld worden, als aparte "job" of onderdeel van een "job". Indien de besteller behoort tot de groep van klanten type A, gebeurt dergelijke bestelling via dat ICT platform.

De proefdruk moet ontvangen worden binnen de termijn die in onderlinge overeenstemming is afgesproken met de besteller. Alle remedies voor late levering ten gunste van de besteller staan die besteller ter beschikking in geval de dienstverlener in gebreke zou blijven onder bovenstaande verbintenissen inzake proefdrukken.

3.1.9. A POSTERIORI UITGEVOERDE KEURING (ART. 43 KB UITVOERING)

Het is mogelijk dat het besteld drukwerk a posteriori steekproefsgewijs gecontroleerd wordt.

De besteller of de aanbestedende overheid kunnen a posteriori steekproefsgewijze de conformiteit van het bestelde drukwerk controleren met de voorwaarden uit de opdrachtdocumenten, de offerte, de regels van de kunst en de eventuele specifieke bepalingen van de bestelling.

Niet-conformiteit kan aanleiding geven tot het toepassen van sancties, zoals bijvoorbeeld toepassing van straffen.

3.1.10. RECHTSVORDERINGEN (ART. 73 KB UITVOERING)

Elke rechtsvordering van de dienstverlener wordt ingesteld bij een Nederlandstalige Belgische rechtbank, behoudens ingeval van een vordering tot tussenkomst in een bestaand geding.

3.1.11. INDIENINGSVOORWAARDEN VOOR KLACHTEN EN VERZOeken (ART. 52 KB UITVOERING)

De dienstverlener licht de aanbestedende overheid, zo snel mogelijk en schriftelijk in wanneer hij eender welke feiten of omstandigheden vaststelt, die het normale verloop van de opdracht verstoren en waarvan de eventuele nadelige gevolgen voor hem reden zou kunnen zijn om een verzoek of een klacht in te dienen. De opdrachtnemer moet de oorzaken toelichten die deze feiten of omstandigheden hebben of zouden kunnen hebben op het verloop en de kostprijs van de opdracht.

3.1.12. TEKORTKOMINGEN VAN DE AANBESTEDENDE OVERHEID (ART. 54 KB UITVOERING)

De inschrijver kan zich beroepen op nalatigheden, vertragingen of welke feiten ook die hij aan de aanbestedende overheid ten laste legt en die voor hem oorzaak zouden zijn van een vertraging of een nadeel, met het oog op het verkrijgen van één of meerdere van de volgende maatregelen : de herziening van de opdracht, met inbegrip van de verlenging van de uitvoeringstermijnen, een schadevergoeding, de verbreking van de opdracht.

3.1.13. ONVOORZIENBARE OMSTANDIGHEDEN (ART. 56 KB UITVOERING)

In beginsel heeft de opdrachtnemer geen recht op enige wijziging van de contractuele voorwaarden om welke omstandigheden ook die vreemd zijn aan de aanbestedende overheid. De opdrachtnemer kan nochtans, hetzij om verlenging van de uitvoeringstermijnen, hetzij, wanneer hij een zeer belangrijk nadeel heeft geleden, om een andere vorm van herziening of de verbreking van de overeenkomst vragen, die hij redelijkerwijze niet kon voorzien bij het indienen van de offerte of de sluiting van de opdracht, die hij niet kon ontwijken en waarvan hij de gevolgen niet kon verhelpen niettegenstaande hij al het nodige daartoe heeft gedaan. De opdrachtnemer kan het in gebreke blijven van een onderaannemer slechts aanvoeren in zoverre deze zich kan beroepen op omstandigheden die de opdrachtnemer zelf had kunnen invoeren indien hij zich in een gelijkaardige toestand zou hebben bevonden.

3.1.14. VRIJWARINGSPLICHT

Onderstaande vrijwaringsplicht detailleert de vrijwaringsplicht van de dienstverlener ten aanzien van een specifieke materie en laat andere vrijwaringsplichten van de dienstverlener krachtens de wet of de overeenkomst of enige andere oorzaak onverlet.

Indien (i) de btw-administratie die bevoegd is voor het heffen van de btw op de door de dienstverlener verrichte leveringen of diensten, (ii) de dienstverlener, (iii) de besteller of (iv) het agentschap Facilitair Bedrijf mogelijks een verschillende interpretatie zouden hebben ten aanzien van de btw-regelgeving en in het bijzonder (a) de vrijstellingen zoals vermeld in artikel 44 van het wetboek btw; (b) alsook de toepassing van het Koninklijk Besluit nr. 20 van 20 juli 1970 tot vaststelling van de tarieven van de belasting over de toegevoegde waarde en tot indeling van de goederen en de diensten bij die tarieven, zullen volgende stappen van toepassing zijn:

- 1) De Dienstverlener kan geenszins een geschil met de btw-administratie invoeren om zich aan zijn verplichtingen te onttrekken. Dergelijke geschillen zullen de continuïteit bijgevolg niet schaden.
- 2) Indien een eventueel geschil met de btw-administratie leidt tot een volledige of gedeeltelijke beëindiging van de overeenkomst zal de Dienstverlener, in overeenstemming met de bepalingen zoals uiteengezet in deze opdracht, alle verplichtingen blijven naleven die uit hun aard doorlopen om een eventuele discontinuïteit of nadelige gevolgen voor de besteller en voor het agentschap Facilitair Bedrijf te vermijden.
- 3) Wanneer een besteller wordt aangesproken door de btw-administratie in het kader van een geschil verbindt de dienstverlener er zich toe de besteller te vrijwaren voor elke mogelijke schade en/of voor elke mogelijke vordering vanwege de fiscale administratie ten gevolge van een incorrecte toepassing van de btw-regeling, in het bijzonder maar niet beperkt tot een incorrecte toepassing van het btw-tarief door de dienstverlener, het verkeerd opstellen van een factuur of enig ander document, of een incorrecte toepassing van artikel 44. Bovendien kan zulke incorrecte toepassing door de dienstverlener geenszins

resulteren in een verhoging van de prijs (inclusief btw) die de besteller dient te betalen aan de dienstverlener.

4) Wanneer (i) de dienstverlener wordt aangesproken door de btw-administratie in het kader van een geschil en (ii) eerstgenoemde blijkt te goeder trouw wat de toepassing betreft van de btw-regelgeving en (iii) heeft zijn informatieverplichtingen zoals het in punt 6 hieronder bepaalde nageleefd, zal de besteller de nodige inspanningen leveren om de dienstverlener te vrijwaren voor elke mogelijke vordering vanwege de fiscale administratie ten gevolge van een incorrecte toepassing van de btw-regeling. Deze inspanningsverbintenis kan evenwel in geen enkel geval resulteren in enige gehoudenheid van de besteller tot een verhoging van de prijs (inclusief btw) die de besteller dient te betalen aan de dienstverlener.

5) De vrijwaring bedoeld in punt 3 omvat het bedrag van btw dat wordt nagevorderd door de bevoegde fiscale administratie, gebeurlijk verhoogd met alle mogelijke boetes en interesten. Indien de bevoegde fiscale administratie de besteller aanspreekt, beschikt de besteller - eveneens wanneer de dienstverlener te goeder trouw heeft gehandeld - derhalve over het recht het voornoemd bedrag van de dienstverlener na te vorderen, welk laatste zich ertoe verbindt dit bedrag desgevallend aan de besteller te voldoen op eerste verzoek en zonder enig uitstel.

6) De dienstverlener verwittigt het agentschap Facilitair Bedrijf en de besteller van enig verschil in interpretatie met betrekking tot het gehanteerde btw-tarief of de gehanteerde vrijstelling en van de partijen die dat verschil hebben. Dergelijke informatie zal minstens alle communicatie met de btw-administratie betreffen, alsook, indien toepasselijk, een kopie van de relevante documenten die door de btw-administratie werden doorgenomen.

3.2. BETALINGEN (ART. 66, 120, 127 KB UITVOERING)

3.2.1. WIJZE VAN BETALING (ART. 66 KB UITVOERING)

De facturen kunnen slechts betaald worden na verstrekte en aanvaarde diensten.

Per besteller (en desgevallend per onderverdeling van de besteller) worden de diensten maandelijks gefactureerd, zijnde alle uitgevoerde bestellingen.

De facturatie voor de leveringen uitgevoerd tijdens een welbepaalde maand, kunnen slechts ten vroegste gefactureerd worden op de eerste dag van de daaropvolgende maand.

De facturatie verloopt volgens de procedure beschreven onder 3.2.2. De facturen worden ingediend op de wijze beschreven onder 3.2.3.

Eventueel kan de besteller met de dienstverlener andersluidende afspraken maken voor het factureren van de geleverde prestaties.

Facturatie gebeurt rechtstreeks aan de respectievelijke besteller, en de besteller betaalt rechtstreeks aan de dienstverlener.

3.2.2. PROCEDURE (ART. 150 EN 160 KB UITVOERING)

Procedure met verificatie

Per besteller of per groep van bestellers, dient de dienstverlener voorafgaand aan elke factuur een lijst van geleverde prestaties in, die de leveringen/diensten voor de afgelopen maand specificeert en de geleverde hoeveelheden vermeldt.

De besteller vermeldt op welke (mail)adres de lijst van geleverde prestaties moet worden ingediend.

De lijst van geleverde prestaties geldt als schuldvordering.

Vanaf de datum van ontvangst van de levering beschikt de besteller over een verificatietermijn van maximaal 30 dagen, voor zover de besteller ook in het bezit is van de leveringsbon. De verificatietermijn dient om de conformiteit van de levering met de opdrachtdocumenten vast te stellen.

Na de verificatietermijn van maximaal 30 kalenderdag wordt de dienstverlener verzocht om een factuur in te dienen voor het goedgekeurde bedrag binnen een termijn van vijf dagen.

Behalve de dwingende bepalingen die het Wetboek BTW oplegt, zal de dienstverlener ook instaan voor foutloze facturen die minstens onderstaande gegevens zullen bevatten:

- factuurnummer en -datum
- het nummer waaronder de Dienstverlener ingeschreven is in de kruispuntbank der ondernemingen alsook dat van de besteller
- het type drukwerk + hoeveelheden
- de afleverlocatie of afleverlocaties, naar gelang het geval
- de referentie naar de jaar-, semester-, of kwartaalbestelling van de besteller
- de referentie van de leveringsbon (met daarop de artikels en hun aantallen)
- de referentie van deze raamovereenkomst 2016/OPMB/32759
- de datum of data van bestellen en afleveren
- de maatstaf van heffing, desgevallend per BTW tarief, en het totaalbedrag inclusief BTW
- post- of bankrekeningnummer

De betaling vindt plaats binnen een betalingstermijn van 30 dagen vanaf de beëindiging van de bovenvermelde verificatie, voor zover de aanbestedende overheid beschikt over de regelmatig opgemaakte factuur.

De betalingsvoorwaarden van de dienstverlener zijn niet van toepassing.

Procedure zonder verificatie

De besteller kan opteren voor een procedure zonder verificatie.

De dienstverlener dient rechtstreeks zijn factuur in, zonder voorafgaande lijst van gepresteerde diensten. De factuur geldt als schuldvordering. De hierboven vermelde eisen ten aanzien van de correctheid van de factuur van de dienstverlener zijn uiteraard ook onder deze procedure integraal van toepassing.

Er wordt niet voorzien in een verificatie.

De betaling vindt plaats binnen een termijn van 30 dagen na de datum van ontvangst van de factuur, of 30 dagen na het beëindigen van de diensten indien de factuur voor het beëindigen wordt ontvangen of de datum van ontvangst van de factuur niet vaststaat.

3.2.3. WIJZE VAN FACTUREREN

De dienstverlener dient zijn factuur hetzij in op papier, hetzij in elektronische vorm (hetzij als pdf-bestand via e-mail, hetzij als een xml-factuur (zie verder)).

De wijze waarop de factuur wordt ingediend, wordt door de besteller aangegeven bij het plaatsen van de jaar-, semester- of kwartaal bestelling.

Gelet op de complexiteit van deze opdracht, kan **vanaf vier(4) maand na sluiting van de overeenkomst e-invoicing opgelegd worden voor de klanten die klaar zijn voor e-invoicing (zie verder onder 1).**

Dit gaat in hoofdzaak om de entiteiten van de Vlaamse overheid, maar meer bestellers (bv. lokale besturen) kunnen zich aanmelden voor e-invoicing tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.

Eenmaal een besteller kiest voor elektronische facturatie, worden alle toekomstige facturen ook elektronisch ingediend.

1. Elektronische facturatie / e-invoicing (xml-factuur)

De Vlaamse overheid zet in op elektronische facturatie (e-invoicing) als de standaard werkwijze voor de ontvangst van facturen binnen de Vlaamse overheid. E-invoicing kan grote efficiëntiewinsten opleveren voor zowel de dienstverlener als de overheid.

a) E-invoicing via het Mercuriusplatform

De e-facturen moeten elektronisch ingediend worden via het platform Mercurius. Dit federale platform zorgt ervoor dat alle overheden bereikbaar zijn voor e-invoicing, en is gestoeld op een Europees afsprakenkader: Peppol.

Meer informatie over de het project e-invoicing en, de aangeboden ondersteuning, etc. is te vinden op <https://overheid.vlaanderen.be/project-e-invoicing>

Meer informatie over het Mercuriusplatform, het technische formaat van de e-factuur en Peppol is te vinden op <https://overheid.vlaanderen.be/mercurius-en-peppol>

b) Starten met e-invoicing

Het verzenden van de e-factuur naar de besteller kan op verscheidene manieren gebeuren:

- Door gratis gebruik te maken van het Mercuriusportaal voor een eenvoudige verzending van e-facturen: <https://digital.belgium.be/e-invoicing>
Opm.: gelet op de grote hoeveelheid factureren die deze raamovereenkomst kan genereren, is het gebruik van dit gratis portaal af te raden wegens de aard ervan. De dienstverlener wordt aangeraden om de bovenvermelde periode van vier maanden aan te wenden om zich voor te

bereiden op e-invoicing via een geïntegreerde toepassing (zie onder).

- Door implementatie van een toepassing of proces voor geïntegreerde e-facturatie binnen de onderneming van de dienstverlener. Hiervoor is een Access Point (AP) vereist voor de verzending van e-facturen naar het Mercuriusplatform. Dit Access Point dient Peppol Compliant te zijn (zie hoger).
Er zijn tal van oplossingen beschikbaar op de markt: serviceproviders voor e-facturatie, boekhoudpakketten, ERP-pakketten, facturatiesoftware, softwarehuizen, etc. Overzichten en contactgegevens kan u terugvinden op: <https://overheid.vlaanderen.be/project-e-invoicing>

Alvorens te starten met elektronisch factureren meldt de dienstverlener zich eenmalig op e.procurement@vlaanderen.be

Op die manier kan het projectteam van de Vlaamse overheid verdere ondersteuning bieden bij het opzetten van de elektronische facturatie.

Tal van beroepsfederaties organiseren bovendien studiedagen of informatiesessies rond elektronische facturatie.

Gelieve er rekening mee te houden dat de voorbereiding voor het starten met e-invoicing de nodige tijd vergt. **Om deze reden wordt een periode van vier maanden geboden aan de dienstverlener.**

Voor meer informatie: <https://overheid.vlaanderen.be/e-invoicing-voor-leveranciers>

c) Inhoud van de elektronische factuur

1. De elektronische factuur dient, naast de gegevens die verplicht zijn overeenkomstig het BTW-wetboek, zeker en vast volgende gegevens te bevatten die essentieel zijn voor de verwerking ervan:
 - KBO-nummer van de besteller: dit wordt vermeld op de bestelbon.
 - Inkooporder: dit nummer wordt per periode door de dienstverlener bijgehouden in tabellen zoals deze in bijlage A1 en A2.
 - Zie punt 3.2.2.
2. Indien de dienstverlener gebruikmaakt van een geïntegreerde oplossing voor e-facturatie, dient de opmaak van de e-factuur in overeenstemming te zijn met het Peppolformaat (UBL 2.1). Informatie over dit formaat en de vereiste gegevens kan geraadpleegd worden op <https://overheid.vlaanderen.be/e-invoicing-voor-leveranciers>. Zie 'het profiel van de Peppol-factuur' alsook de business afspraken met de Vlaamse overheid.

De bovenvermelde essentiële gegevens dienen als volgt te worden ingevuld:

- KBO-nummer van de respectievelijke besteller: veld PartyIdentification
- Inkooporder: veld OrderReference (= kwartaal-, semester-, of jaarorder).

- (Voor eventuele andere bovenvermelde gegevens, vermeld het in te vullen veld. Hou hierbij rekening met de [business afspraken](#) met de besteller en met de aanbestedende overheid.)

Maakt de dienstverlener daarentegen gebruik van het gratis Mercuriusportaal dan moeten de gegevens als volgt worden ingevuld:

- KBO-nummer van de respectievelijke besteller: Factuurhoofding – Ondernemingsnummer (verschijnt automatisch na selecteren van de besteller)
- Inkooporder: Factuurhoofding – Ordernummer (= kwartaal-, semester- of jaarorder)
- (Eventuele andere bovenvermelde gegevens komen op het portaal altijd in het vrij tekstveld 'opmerkingen'): Factuurhoofding - Opmerkingen

3. De opdrachtnemer waakt erover dat de elektronische factuur vrij is van virussen, macro's of andere schadelijke instructies. Bestanden die aangetast zijn door virussen, macro's of andere schadelijke instructies kunnen als niet ontvangen worden beschouwd.

2. Factuur die in papieren vorm wordt ingediend

De papieren factuur wordt opgestuurd naar het adres vermeld op de bestelbon.

3. Factuur die ingediend wordt via mail

De digitale factuur wordt opgestuurd naar het mailadres vermeld op de bestelbon.

In de meeste gevallen zullen de facturen als pdf-bestand naar het centraal e-mailadres van de Postkamer Facturatie verstuurd dienen te worden: centraleaccounting@fb.vlaanderen.be

De dienstverlener dient het nummer van de kwartaal-, semester- of jaarbestelling steeds apart op de factuur te vermelden.

3.2.4. OVERIGE BEPALINGEN

Elk berekend totaalbedrag in euro wordt desgevallend afgerond naar de hogere of lagere tweede decimaal, al naargelang de derde decimaal minstens 5 of minder bedraagt.

Dit bestek wijkt uitdrukkelijk af van de bepalingen van artikel 1254 van het Burgerlijk Wetboek inzake de toerekening van de betalingen. Elke betaling zal dan ook bij voorrang toegerekend worden op de hoofdsommen en pas daarna op de intresten.

De levering wordt uitgevoerd voor rekening van de besteller. Bij ieder probleem of geschil i.v.m. de betaling richt de dienstverlener zich uitsluitend en rechtstreeks tot de besteller in kwestie.

De betalingsvoorwaarden van de dienstverlener zijn niet van toepassing.

3.3. VERTROUWELIJKHEID, INTELLECTUELE RECHTEN EN PUBLICITEIT

3.3.1. VERTROUWELIJKHEID (ART 18 KB UITVOERING)

De informatie die de aanbestedende overheid of de administratieve entiteit in het raam van de gunning van deze raamovereenkomst ter beschikking stelt, of die een besteller in het kader van een opdracht ter beschikking stelt, mag niet voor andere doeleinden worden aangewend, noch aan derden worden meegedeeld.

De dienstverlener dient alle maatregelen te treffen om het confidentiële karakter van de beschikbaar gestelde informatie, de gegevens en de onderzoeksresultaten te doen bewaren door hemzelf en door eenieder die er toegang toe heeft. Dit heeft onder meer betrekking op de wijze van afhalen van de databestanden voor verwerking en de toegang binnen de onderneming tot die databestanden.

De besteller en/of een afgevaardigde kan op elk moment een kort vooraf aangekondigd bezoek brengen aan deze hoofdzetel/locatie waar er gedrukt wordt ter controle van o.m. deze confidentialiteit (= een audit te met het oog op het nazien van conformiteit van uitvoering van de leverancier in realiteit conform de bepaling van het bestek). Deze audit kan door de aanbestedende overheid zelf worden uitgevoerd. Bij het vaststellen van inbreuken aangaande de privacy, kunnen hiervoor sancties worden opgelegd.

De dienstverlener zal bij elke verjaardag van de sluiting van de raamovereenkomst de af te drukken gegevens die hij in het jaar voorafgaand aan de vorige verjaardag van enige besteller ontving, wissen. De dienstverlener mag in een strenger regime voorzien.

Waar de dienstverlener aantoont dat er een wettelijke verplichting op hem rust tot bewaring gedurende een zekere termijn, zal deze wettelijke termijn uiteraard van toepassing zijn.

Waar de af te drukken gegevens persoonsgegevens bevatten, is punt 3.3.1.11 van toepassing.

Waar de dienstverlener en de aanbestedende overheid voorzien in een afwijkend regime met betrekking tot een bepaalde toepassing en zulk afwijkend regime door middel van een bijakte aan de raamovereenkomst schriftelijk formaliseren, zal dat afwijkend regime voor die bepaalde toepassing prevaleren.

3.3.1.1 PERSOONSGEGEVENS

De in dit punt 3.3.1.1 tot 3.3.1.12 vermelde bepalingen zijn van toepassing op de dienstverlener die in het kader van de uitvoering van bepaalde bestellingen en "jobs" namens de besteller, eventuele persoonsgegevens zal verwerken vanaf 25 mei 2018, en met betrekking tot deze verwerking, dus de verwerker zal zijn zoals bedoeld in artikel 4, 8° van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Daarnaast kan de dienstverlener met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van deze opdracht, **ook zelf de verwerkingsverantwoordelijke (zoals bedoeld in art. 4, 7° AVG) zijn**. Bijvoorbeeld, indien het gaat om verwerking van persoonsgegevens met het oog op de facturatie van de gepresteerde diensten. Uiteraard is de opdrachtnemer verplicht om ook in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, alle wettelijke verplichtingen uit de AVG na te leven; deze verplichting volgt uit de AVG zelf.

De dienstverlener zal de eventuele persoonsgegevens die in het kader van een bestelling en een “job” van een besteller overeenkomstig deze raamovereenkomst moeten worden verwerkt, verwerken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zal voldoen aan alle verplichtingen opgelegd door de AVG aan een “verwerker”.

Daar waar de AVG de besteller daartoe noodzaakt, zal de besteller voor elke verwerking de volgende gegevens worden vermeld:

- welke gegevens de te verwerken persoonsgegevens zijn;
- om welke categorie van persoonsgegevens het gaat ⁴;
- om welke categorieën van betrokkenen het gaat;
- wat de aard is van de verwerking;
- met welk doeleinde de persoonsgegevens worden verwerkt (*);
- wat de duur is van de verwerking (**).

(*) en (**): Tenzij waar anders opgegeven voor de besteller zal het doeleinde van de verwerking de afdruk op papier zijn, en zal de duur van de verwerking beperkt zijn tot zeven (7) maand na de uitvoering van de respectievelijke “job”.

Ook Persoonsgegevens die geëncrypteerd zijn, vallen onder de toepassing van de AVG. Enkel gegevens die zodanig anoniem zijn gemaakt dat de persoon waarop ze betrekking hebben, niet meer identificeerbaar is, zijn geen persoonsgegevens

De dienstverlener zal bij de verwerking van de persoonsgegevens de volgende verplichtingen nakomen (art. 28 AVG)

- De persoonsgegevens worden door de dienstverlener, zijn medewerkers, of onderaannemer uitsluitend verwerkt op basis van schriftelijke instructies van de besteller die de “verwerkingsverantwoordelijke” is en dus verantwoordelijk voor alle noodzakelijke wijzigingen, bijwerkingen, eventuele verwijderingen, en eventuele doorgiften van de persoonsgegevens aan een derde land of aan een internationale organisaties. Deze verplichting geldt niet, overeenkomstig artikel 28 punt 3 AVG, indien de dienstverlener op grond van een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling verplicht is tot de verwerking: in dat geval stelt de dienstverlener de aanbestedende overheid daarvan, voorafgaand aan de verwerking, in kennis;
- De dienstverlener ziet erop toe dat de persoonsgegevens uitsluitend in het kader van het door de besteller vooropgestelde doeleinde worden verwerkt;
- De dienstverlener stelt de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien naar zijn mening een instructie een inbreuk oplevert op de AVG of een wettelijke bepaling inzake gegevensbescherming. Ook indien de dienstverlener van oordeel is dat de aanbestedende overheid bepaalde gegevens ten onrechte niet als persoonsgegeven zoals bedoeld in de AVG heeft gekwalificeerd, zal hij de besteller en de aanbestedende overheid daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen (art. 28 punt 3 laatste alinea AVG);
- De dienstverlener waarborgt dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe verbonden hebben de vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid gebonden zijn (art. 28 punt 3 b AVG);
- De dienstverlener neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de “betrokkene” (= de persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben) is gewaarborgd (art. 28, punt 3 c AVG) : zie ook punt 2;

⁴ voor een overzicht van mogelijke categorieën, zie de bijlage bij de Aanbeveling 06/2017 van 14 juni 2017 van de Privacy commissie - https://www.privacycommission.be/sites/privacycommission/files/documents/aanbeveling_06_2017_0.pdf

- De dienstverlener zal de verwerking niet uitbesteden aan een onderaannemer, tenzij met voorafgaande specifieke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke en verder voldaan is aan de verplichtingen vermeld in punt 3 (art. 28 punt 3 d AVG);
- De dienstverlener zal, rekening houdend met de aard van de verwerking, door middel van passende en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken te beantwoorden van betrokkenen die zich beroepen op de door de AVG aan hen toegekende rechten (art. 28 punt 3 e AVG): zie ook punt 4;
- De dienstverlener zal, rekening houdend met de aard van de verwerking, en de hem ter beschikking staande informatie, de verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij het doen nakomen door de verwerkingsverantwoordelijke van bepaalde verplichtingen opgelegd aan de verwerkingsverantwoordelijke door de AVG (art. 28 punt 3 f AVG): zie ook punten 4 en 8;
- De dienstverlener zal alle informatie bijhouden en ter beschikking stellen om aan te tonen dat de dienstverlener alle verplichtingen nakomt die worden opgelegd met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, en om audits (zie ook punt 10.) mogelijk te maken, en zal ook bijstand verlenen aan eventuele audits (art. 28 punt 3 h AVG);
- De dienstverlener zal na afloop van de verwerkingsdiensten, naargelang de keuze van de verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens wissen of deze aan de verwerkingsverantwoordelijke terug bezorgen, tenzij de opslag wettelijk verplicht is (zie ook punt 11);

3.3.1.2 Technische en organisatorische maatregelen

De dienstverlener zal rekening houdend enerzijds met de stand van de techniek ter zake en de uitvoeringskosten en anderzijds met de aard, de omvang, de context van de verwerking, de verwerkingsdoeleinden en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en de vrijheden van personen, de passende technische en organisatorische maatregelen nemen en aan de aanbestedende overheid voorstellen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen en die nodig zijn onder meer:

- voor de bescherming van de persoonsgegevens tegen vernietiging, verlies of om welke reden dan ook het niet raadpleegbaar zijn en in het geval van een fysiek of technisch incident, de beschikbaarheid van en de toegang tot de persoonsgegevens tijdig te herstellen (beschikbaarheid);
- voor de bescherming van de persoonsgegevens tegen ongeoorloofde wijziging (integriteit);
- voor de bescherming van de persoonsgegevens tegen ongeoorloofde toegang of inzage door derden (vertrouwelijkheid);
- opdat "de betrokkene" steeds kan navragen welke gegevens over hem worden verwerkt, door wie en voor welke doeleinde (transparantie);
- opdat de persoonsgegevens die door de dienstverlener moeten worden verwerkt ten behoeve van de aanbestedende overheid en derden onderling niet kunnen worden gelinkt en dus opdat de persoonsgegevens enkel worden verwerkt voor het oorspronkelijk door de aanbestedende overheid vooropgestelde doeleinde (isolatie);
- opdat de (verwerking van) persoonsgegevens steeds kan worden overgedragen naar een andere dienstverlener (overdraagbaarheid en interoperabiliteit);
- opdat steeds kan worden nagegaan wie toegang had tot de persoonsgegevens en wat de aard is van de verwerkingen die werden verricht (transparantie);
- opdat de persoonsgegevens op een "veilige" manier en permanent kunnen worden verwijderd waar de persoonsgegevens zich ook bevinden, indien de aanbestedende overheid daarom verzoekt.

De dienstverlener toont ten overstaan van de aanbestedende overheid aan dat alle passende maatregelen werden genomen zodat de aanbestedende overheid zijn verantwoordingsplicht kan nakomen bedoeld in art. 5 AVG. Op eenvoudig verzoek van de aanbestedende overheid, bezorgt de dienstverlener een overzicht van de technische en organisatorische maatregelen aan de betrokken functionaris voor gegevensbescherming.

Technische maatregelen omvatten onder meer:

- "Fysieke" maatregelen: onder meer, doch niet uitsluitend de toegang afschermen van de (onder zijn beheer staande) lokalen waarin de computers, bestanden, print-outs, elektronische dragers enzovoort, worden bewaard;

- “Logische” maatregelen: onder meer doch niet uitsluitend de bescherming van de softwaretoepassingen tegen hacking of informaticapiraterij (bijv. coderen van gegevens of gebruik van paswoorden), de pseudonimisering en versleuteling van persoonsgegevens, het monitoren van alle activiteiten die met betrekking tot de persoonsgegevens werden verricht.

Organisatorische maatregelen omvatten onder meer:

- Het beperken van toegang: ervoor zorgen dat, voor de personen die onder zijn gezag handelen, de toegang tot de gegevens en de verwerkingsmogelijkheden beperkt blijven tot hetgeen die personen nodig hebben voor de uitoefening van hun taken of tot hetgeen noodzakelijk is voor de behoeften van de dienst;
- Personeel voorlichten: alle personen die onder zijn gezag handelen, kennisgeven van de bepalingen van de AVG, alsmede van alle relevante voorschriften inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer die bij het verwerken van persoonsgegevens gelden;
- Het waarborgen dat alle personen die in het kader van de verwerking toegang hebben tot de persoonsgegevens zich verbonden hebben de vertrouwelijkheid in acht te nemen (bijvoorbeeld door het laten ondertekenen van een vertrouwelijkheidsverklaring) of gebonden zijn aan een passende wettelijke vertrouwelijkheidsplicht;
- Het bijhouden van een nominatieve lijst van personen die in het kader van de verwerking toegang hebben tot de persoonsgegevens (zowel van de eigen personeelsleden/ aangestelden als die van de onderaannemers);
- De verwerking van de persoonsgegevens laten gebeuren conform vooraf vastgestelde processen zodat de uitvoering steeds gebeurt met in achtneming van de wettelijke verplichtingen ter zake ongeacht wie belast wordt met de uitvoering.

De dienstverlener zal een procedure opzetten om op gezette tijdstippen (minstens jaarlijks) de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de verwerking te testen, te beoordelen en te evalueren. Een rapport daarover zal worden opgesteld en bezorgd aan de aanbestedende overheid. Indien nodig zullen de technische en organisatorische maatregelen worden geactualiseerd.

3.3.1.3 Verwerking door onderaannemers

Voor de verwerking van de persoonsgegevens kan de dienstverlener geen beroep doen op onderaannemer(s) tenzij met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende overheid. Voor drukwerk zal de aanbestedende overheid deze toestemming in principe weigeren, aangezien de reden om deze raamovereenkomst te sluiten met de dienstverlener gelegen is in diens verbintenis om de verwerking van persoonsgegevens niet uit te besteden naar verdere gegevensverwerkers of sub-gegevensverwerkers. Voor wat betreft verbonden ondernemingen in de zin van art. 11 W.Venn. zal de aanbestedende overheid deze toestemming in principe verlenen, indien de dienstverlener duidelijk kan maken welke verbonden vennootschap een eventuele sub-verwerkingsactiviteit waarneemt. Voor ICT zal de aanbestedende overheid de toestemming in principe verlenen, conform het hieronder bepaalde.

De dienstverlener zal bij schriftelijke overeenkomst aan de onderaannemers dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opleggen als deze die worden opgelegd aan de dienstverlener in dit bestek, opdat de verwerking zou voldoen aan de vereisten van de AVG.

De dienstverlener blijft ten opzichte van de aanbestedende overheid de verantwoordelijkheid dragen voor het naleven van de verplichtingen uit de AVG opgelegd aan de “verwerker” van persoonsgegevens ook indien de verwerking wordt uitbesteed aan een onderaannemers.

De dienstverlener verschafft de verwerkingsverantwoordelijke een duidelijk overzicht van wie welke activiteiten uitvoert in het kader van de verwerking van de persoonsgegevens. De dienstverlener aanvaardt dat de contactgegevens van deze onderaannemers worden gepubliceerd op een publieke website ter informatie van alle “betrokkenen”.

3.3.1.4 Bijstand bij de nakoming van de verplichtingen uit de AVG door de verwerkingsverantwoordelijke

3.3.1.4.1 Algemeen

De dienstverlener zal de verwerkingsverantwoordelijke alle informatie verstrekken en alle bijstand verlenen noodzakelijk en/of die redelijkerwijze mag worden verwacht opdat de verwerkingsverantwoordelijke in staat zou zijn, zijn verplichtingen uit de AVG na te komen én van deze nakoming het bewijs te leveren.

3.3.1.4.2 Bijstand bij verzoeken van de betrokkenen

De dienstverlener zal alle mogelijke maatregelen nemen opdat de verwerkingsverantwoordelijke (de aanbestedende overheid) kan tegemoetkomen aan de verzoeken van een betrokkene die zich beroept op de hierna vermelde rechten en de dienstverlener zal, in voorkomend geval, de verwerkingsverantwoordelijke daarbij alle medewerking verlenen:

- Het recht van inzage zoals bedoeld in artikel 15 AVG, en onder meer om een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt te bekomen;
- Het recht op rectificatie van de persoonsgegevens zoals bedoeld in art. 16 AVG;
- Het recht op gegevenswissing (“recht op vergetelheid”) zoals bedoeld in artikel 17 AVG;
- Het recht op beperking van de verwerking zoals bedoeld in artikel 18 AVG;
- Het recht op overdraagbaarheid van de persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 20 AVG ;
- Het recht van bezwaar bedoeld in artikel 21 AVG;
- Het recht om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming waaronder profilering zoals bedoeld in artikel 22 AVG.

Indien een betrokkene zich rechtstreeks wendt tot de dienstverlener om zich te beroepen op één van de voormelde rechten, zal de dienstverlener dit melden aan de aanbestedende overheid en aan de respectievelijke besteller en alleen tegemoet komen aan het verzoek van de betrokkene na akkoord van die besteller.

3.3.1.4.3 Bijstand bij de nakoming van de verplichting tot gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB)

De dienstverlener zal rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, alle bijstand verlenen aan de aanbestedende overheid bij de verplichting tot gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) zoals bedoeld in artikel 35 AVG, en inzonderheid om te komen tot een volwaardige en correcte risicobeoordeling en –beheersing.

Wanneer een reeds bestaande verwerking van persoonsgegevens, volgens een nieuw technologisch proces zal worden uitgevoerd, zal de dienstverlener nagaan of, krachtens artikel 35 AVG, een GEB moet worden uitgevoerd en de aanbestedende overheid daarvan op de hoogte brengen.

Indien nodig en op verzoek van de aanbestedende overheid, zal de dienstverlener de aanbestedende overheid bijstaan om ervoor te zorgen dat de verplichtingen ingevolge de uitvoering van een GEB worden nagekomen. Inzonderheid, indien uit een GEB blijkt dat de verwerking een hoog risico voor de gegevensbescherming zou opleveren, zal de dienstverlener op verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke of de toezichhoudende autoriteit alle informatie verstrekken noodzakelijk in het kader van de voorafgaande raadpleging bedoeld in art. 36 AVG.

3.3.1.5 Register van de verwerkingsactiviteiten

De dienstverlener houdt, in overeenstemming met artikel 30, lid 2 AVG, een register bij van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die hij in uitvoering van bestellingen en “jobs” overeenkomstig deze raamovereenkomst heeft verricht.

Dit register – dat in schriftelijke (waaronder elektronische) vorm is opgesteld - vermeldt per verwerkingsverantwoordelijke:

- De naam en de contactgegevens van de verwerker, en de verwerkingsverantwoordelijke (in voorkomend geval van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker), en van de functionaris voor gegevensbescherming;
- De categorieën van verwerkingen die voor rekening van elke verwerkingsverantwoordelijke zijn uitgevoerd;
- Indien van toepassing, doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, onder vermelding van dat derde land of die internationale organisatie, en in voorkomend geval (zie art. 49, lid 1, tweede alinea AVG) de documenten inzake de passende waarborgen;
- Indien de dienstverlener een privacyplan heeft opgegeven in zijn offerte, een beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen bedoeld in artikel 32, lid 1 AGV.

3.3.1.6 Plaats van de verwerking

Voor wat betreft de ICT activiteiten die de dienstverlener uitvoert of laat uitvoeren, kan het verwerken van persoonsgegevens kan enkel gebeuren op het grondgebied van één van de lidstaten van de Europese Unie, ongeacht of de verwerking wordt uitgevoerd door de dienstverlener of een onderaannemer. Inzonderheid geldt deze verplichting voor het gebruik van cloud toepassingen waar persoonsgegevens zouden geherbergd worden.

De dienstverlener geeft de aanbestedende overheid een overzicht van de locaties waar de persoonsgegevens worden verwerkt.

De dienstverlener aanvaardt dat deze locaties worden gepubliceerd op een publieke website ter informatie van alle “betrokkenen”.

Voor wat betreft niet ICT gerelateerde activiteiten, zoals maar niet beperkt tot het drukproces zelf, is de dienstverlener gehouden de verwerking (i) zelf uit te voeren en dit (ii) op de locatie of locaties die hij in de offerte heeft gemeld. Zo kan een dienstverlener bijvoorbeeld (a) zijn hoofdzetel en (ii) een locatie die toelaat het kortste regime van de logistieke modaliteiten te respecteren in zijn offerte melden.

3.3.1.7 Doorgiften

Het verwerken van persoonsgegevens in het buitenland (of een ander land dan voorheen) of de doorgifte voor verwerking van persoonsgegevens aan het buitenland (of een ander land dan voorheen) of aan een internationale organisatie, gebeurt steeds na voorafgaande schriftelijke toestemming van de verwerkingsverantwoordelijke en in overeenstemming met zowel de AVG, en in voorkomend geval, de buitenlandse wetgeving indien die ook van toepassing zou zijn.

Op een verzoek tot doorgifte of het verstrekken van persoonsgegevens aan een derde land, gebaseerd op een rechterlijke uitspraak of een besluit van een administratieve autoriteit, kan enkel worden ingegaan indien die rechterlijke uitspraak of dat besluit is gebaseerd op een internationale overeenkomst, zoals een verdrag inzake wederzijdse rechtsbijstand tussen het verzoekende derde land en de Unie of een lidstaat (onverminderd de andere gronden voor doorgiften aan een derde land vastgesteld in de AVG). In voorkomend geval zal de dienstverlener de aanbestedende overheid onmiddellijk en voorafgaand aan de doorgifte op de hoogte brengen van het verzoek.

3.3.1.8 Melding van een inbreuk in verband met de persoonsgegevens

De dienstverlener informeert de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk zodra- en uiterlijk binnen de 24 uur nadat - hij kennis heeft genomen van een inbreuk op de beveiliging van de persoonsgegevens die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.

De dienstverlener zal, met het oog op de melding van de inbreuk door de verwerkingsverantwoordelijke aan de toezichthoudende entiteit (zie art. 33 AVG) en aan de betrokkene (zie art.34 AVG), de volgende gegevens meedelen aan de aanbestedende overheid:

- De aard van de inbreuk, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- De waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met de persoonsgegevens;
- De maatregelen die werden genomen of kunnen worden genomen om de inbreuk in verband met de persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan;

3.3.1.9 Aansprakelijkheid

De dienstverlener vrijwaart de aanbestedende overheid voor alle gevolgen die voortvloeien uit het niet respecteren door de dienstverlener of zijn onderaannemers van de verplichtingen ingevolge de AVG, de eventueel in het buitenland geldende reglementering en dit Bestek, en is verantwoordelijk voor alle door de aanbestedende overheid geleden schade bij het niet-respecteren ervan.

3.3.1.10 Audits

De aanbestedende overheid kan zelf of door een gemachtigde controleur (laten) nagaan of auditen of de dienstverlener voldoet aan alle verplichtingen met betrekking tot de gegevensbescherming onder de AVG en dit bestek, en onder meer welke technische en organisatorische maatregelen door de dienstverlener werden genomen en of deze worden nageleefd. De dienstverlener zal alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om audits mogelijk te maken en zal volledige medewerking verlenen aan de aanbestedende overheid of de gemachtigd controleur om een audit te kunnen uitvoeren. De dienstverlener zal in de overeenkomsten die hij afsluit met onderaannemers een beding opnemen zodat de aanbestedende overheid dit auditrecht ook tegen die onderaannemers kan invoeren.

3.3.1.11 Wissen van gegevens bij beëindiging van “jobs”

De dienstverlener zal, na voltooiing van de verwerking, alle persoonsgegevens wissen op alle dragers of, op eenvoudig verzoek van de aanbestedende overheid, deze dragers overdragen aan de besteller.

Behoudens waar afspraken met individuele bestellers in kortere termijnen voorzien, zal de dienstverlener de verwerking voltooiën op het einde van het kalenderkwartaal dat volgt op het kwartaal waarin de dienstverlener de verwerking beëindigt. Daar waar in uitzonderlijk geval een subverwerker betrokken is bij de verwerking, zal die subverwerker aan een gelijkaardige voltooiingsdatum gehouden zijn.

Deze afspraken over het wissen van persoonsgegevens laten de generieke afspraken over het wissen van gegevens in het algemeen, zoals uiteengezet in punt 3.3.1 inzake vertrouwelijkheid onverlet.

3.3.1.12 Voortleving

Ook na beëindiging van de dienstverlening die het voorwerp uitmaakt van deze raamovereenkomst, haar bestellingen en de “jobs” en zolang de dienstverlener toegang heeft tot de persoonsgegevens die hem in het kader van deze dienstverlening voor verwerking werden toevertrouwd, blijft de dienstverlener onderworpen aan de voorgaande bepalingen inzake de verwerking van persoonsgegevens. Waar de dienstverlener beroep doet op onderaanneming, zorgt de dienstverlener dat ook in die overeenkomsten een voortlevingsclausule bedongen is.

3.3.2. INTELLECTUELE RECHTEN (ART 19 KB UITVOERING)

Het bestelde drukwerk

Alle Intellectuele (eigendoms)rechten betreffende het bestelde Drukwerk zullen in principe berusten bij de respectievelijke besteller. De respectievelijke besteller zal in principe het akkoord van de rechthebbende hebben verkregen, behoudens waar het auteursrecht niet van toepassing is of waar die besteller zelf de titularis is van het auteursrecht.

De aankoop prijs en de verschuldigde vergoedingen voor de gebruikslicenties van de intellectuele eigendomsrechten (waarvan de dienstverlener titularis is of waarvoor hij van een derde een gebruikslicentie moet verkrijgen) die nodig zijn voor het geheel of een deel van de uit te voeren prestaties, moeten inbegrepen zijn in de geboden prijzen. Bijvoorbeeld indien vergoedingen verschuldigd zijn voor het gebruik van courante lettertypes ("fonts") met betrekking tot het drukwerk, draagt de dienstverlener deze vergoeding als onderdeel van de door hem aangeboden prijs.

De ICT infrastructuur van de aanbestedende overheid, van de klanten type B1, en van de dienstverlener

De aanbestedende overheid verleent aan de dienstverlener een beperkt niet-exclusief gebruiksrecht op de nodige intellectuele rechten die rusten op de software die de klanten type A ter beschikking stellen in uitvoering van deze overeenkomst als ICT infrastructuur.

Dit gebruiksrecht omvat het gebruik van de software voor zover vereist in uitvoering van deze overeenkomst door de dienstverlener voor de aanbestedende overheid en voor klanten type A. Het gebruiksrecht zal ingaan op de dag van sluiting van de raamovereenkomst en zal eindigen drie (3) jaar na het einde van de raamovereenkomst. De aanbestedende overheid verbindt zich een gebruiksrecht te verlenen voor het Belgische territorium. De aanbestedende overheid zal de dienstverlener vrijwaren indien deze software enige inbreuk maakt op intellectuele rechten van derden. Indien dergelijke vrijwaring niet mogelijk is, kan de aanbestedende overheid het gebruik van deze software stopzetten en beslissen de overeenkomst verder te zetten als klant type B2.

Indien klanten type B1 afnemen van deze raamovereenkomst, zullen zij de dienstverlener een beperkt niet exclusief gebruiksrecht verlenen op de nodige intellectuele rechten die rusten op de software die de klanten type B1 ter beschikking stellen in uitvoering van deze overeenkomst als ICT infrastructuur. Dit gebruiksrecht omvat het gebruik van de software voor zover vereist in uitvoering van deze overeenkomst door de dienstverlener voor de aanbestedende overheid en voor klanten type B1. Het gebruiksrecht zal ingaan op de dag van sluiting van de raamovereenkomst en zal eindigen drie (3) jaar na het einde van de raamovereenkomst. De klanten type B1 verbinden zich een gebruiksrecht te verlenen voor het Belgische territorium. De klanten type B1 zullen de dienstverlener vrijwaren indien deze software enige inbreuk maakt op intellectuele rechten van derden. Indien dergelijke vrijwaring niet mogelijk is, kunnen de klanten type B1 het gebruik van deze software stopzetten en beslissen de overeenkomst verder te zetten als klant type B2.

De dienstverlener verleent aan de aanbestedende overheid en aan alle klanten type B2 een beperkt niet-exclusief gebruiksrecht op de nodige intellectuele rechten die rusten op de software en op de

website(s) die de dienstverlener ter beschikking stelt in uitvoering van deze overeenkomst als deel van zijn ICT-infrastructuur.

Dit gebruiksrecht omvat het gebruik van de software en de website voor zover vereist in uitvoering van deze overeenkomst door de aanbestedende overheid en door klanten type B2. Het gebruiksrecht zal ingaan op de dag van sluiting van de raamovereenkomst en zal eindigen drie (3) jaar na het einde van de raamovereenkomst. Het gebruiksrecht wordt bedongen voor het Belgische territorium. De dienstverlener zal de aanbestedende overheid vrijwaren voor enige inbreuk op intellectuele rechten van derden.

Deze raamovereenkomst laat de eigendom van intellectuele rechten onverlet, behalve in devolgende gevallen:

ICT-dienstverlening zoals in rubriek V van de inventaris;
Waar schriftelijk in het tegendeel voorzien is.

Voor wat betreft ICT-dienstverlening van rubriek V van de inventaris, verbindt de dienstverlener er zich toe het vermogensdeel van de intellectuele rechten die ontstaan in uitvoering van deze rubriek, aan de besteller van die ICT-dienstverlening over te dragen. De dienstverlener bevestigt de nodige contractuele overeenkomsten te hebben met zijn medewerkers, die dergelijke eigendomsoverdracht toelaten. De overdracht gebeurt wanneer het betrokken intellectuele eigendomsrecht ontstaat.

Voor wat betreft innovatie van rubriek VI van de inventaris, verbindt de dienstverlener er zich toe het vermogensdeel van de intellectuele rechten die eventueel ontstaan in uitvoering van deze rubriek, in een gebruiksrecht te geven aan de besteller van die innovatie en aan elke besteller die daarom verzoekt. Dergelijk gebruiksrecht gaat in bij het ontstaan van het intellectuele eigendomsrecht en zal eindigen drie (3) jaar na het einde van de raamovereenkomst.

3.3.3. PUBLICITEIT

De aanbestedende overheid gaat de inspanningsverbintenis aan om de potentiële bestellers die ressorteren onder het toepassingsgebied (zie 1.1) te informeren over het bestaan van deze raamovereenkomst. Zij plaatst hiertoe bestelinformatie ten aanzien van deze raamovereenkomst op een platform. Dergelijke bestelinformatie omvat de hoofdlijnen van de raamovereenkomst alsook de gegevens van de relatiebeheerder of de relevante contactpersoon bij de dienstverlener.

Het staat de dienstverlener vrij om te informeren en om actief te communiceren omtrent het bestaan en de voorwaarden van de raamovereenkomst t.a.v. de potentiële bestellers die ressorteren onder het toepassingsgebied. De ramingen onder deze overeenkomst veronderstellen een actieve dienstverlener.

Indien de dienstverlener in zijn communicatie en informatieverstrekking een beroep wil doen op de werknemers van die besteller met het oog op het toetreden van ervan tot deze raamovereenkomst, gedraagt hij zich voorzichtig, redelijk vooruitziend en vermijdt hij de werknemer in een positie te brengen die niet verenigbaar is met de deontologische code die op de betrokken werknemer van toepassing is.

De deontologische code van de Vlaamse overheid is raadpleegbaar op volgende webpagina: <https://overheid.vlaanderen.be/deontologische-code>.

Bepaalde potentiële bestellers die ressorteren onder het toepassingsgebied van deze raamovereenkomst hanteren mogelijk een eigen deontologische code.

3.4. SANCTIES EN RECHTSVORDERINGEN

3.4.1. STRAFFEN (ART. 45 KB UITVOERING)

Algemene straffen:

Elke gebrekkige uitvoering geeft aanleiding tot een algemene straf (behoudens de toepassing van bijzondere straffen).

De algemene straffen kunnen opgelegd worden door de besteller.

Een algemene straf is eenmalig of dagelijks. De enige straf wordt bepaald op 270 euro, de dagelijkse straf op 25 euro.

Deze forfaitaire bedragen worden gehanteerd omdat de bestellingen over het algemeen een eerder geringe waarde zullen hebben waardoor de berekeningsregels van het KB Uitvoering onvoldoende adequaat zijn en dit sanctiemiddel daardoor in de praktijk weinig toepasbaar zou zijn.

Bijzondere straffen:

De bijzondere straffen kunnen enkel opgelegd worden door de aanbestedende overheid, in haar hoedanigheid van overkoepelend toezichthouder op de uitvoering van de raamovereenkomst.

- De dienstverlener kan in uitzonderlijke gevallen een voorstel doen om de leveringstermijn van een bepaald drukwerk uit te stellen. De klant heeft dan de keuze om dit voorstel te aanvaarden of indien wenselijk een andere dienstverlener aan te duiden voor de desbetreffende opdracht. De dienstverlener mag een voorstel ingeven voor maximum 12 “jobs” per kalenderjaar. Indien dit overschreden wordt zal er een straf volgen ten belope van 100 EUR. Na de toepassing van de straf zal de teller op nul geplaatst worden. Deze voorstellen zullen ook besproken worden tijdens een overleg dat minstens 4 keer per jaar zal plaatsvinden.
- Een bijzondere straf zal opgelegd worden ingeval er een inbreuk is op de databescherming. Deze wordt bepaald op 25.000 euro. De toepassing van deze straf kan gecumuleerd worden met een eis tot schadevergoeding, indien de schade aan de dienstverlener kan toegerekend worden en voorzienbaar was.
- Een bijzondere straf zal opgelegd worden ingeval er een herhaaldelijke inbreuk vastgesteld wordt op de conformiteit van de dienstverlener met de termijnen onder punt 3.3.1. Deze straf wordt bepaald op 50 eur per document waarvoor de termijnen met 30 dagen overschreden worden. Deze straf laat een vordering tot schadevergoeding onverlet.
- Niet deelnemen aan de opvolgingsvergaderingen zonder melding van geldige reden: straf van 270 euro per vergadering. De aanbestedende overheid staat in voor de toepassing van deze straf;
- Het niet aanreiken van de rapporten: straf van 50 euro per rapport. De aanbestedende overheid staat in voor de toepassing van deze straf;

- Het niet correct naleven van het KB nr. 20 inzake de BTW. Straf van 25EUR per inbreuk. De toepassing van deze straf laat de vrijwaringsplicht van de dienstverlener onverlet.

3.4.2. VERTRAGINGSBOETES (ART. 46 EN 154 KB UITVOERING)

De respectievelijke leidend ambtenaar kan, zonder ingebrekestelling en door het eenvoudig verstrijken van de termijn, zoals in de onderscheiden logistieke modaliteiten van punten 3.1.3.1, 3.1.3.2 en 3.1.3.3 bepaald, een boete opleggen ingeval van niet-naleving van die termijn.

Het speelt daarbij geen rol of de niet-naleving van de termijn betrekking heeft op de levering van het bestelde drukwerk in verband met een bepaalde “job”, dan wel dat de niet-naleving betrekking heeft op het niet, laattijdig of foutief aanleveren van correcte logistieke informatie in verband met die bepaalde “job”. Gelet op het voorwerp van deze opdracht, wordt het aanleveren van logistieke informatie met zo weinig mogelijk menselijke interventie via de ICT koppeling (voor klanten type A en type B1) dan wel via ICT portaal van de dienstverlener, als een essentiële resultaatsverbintenis van de dienstverlener beschouwd (zie punt 3.1 ten derde).

Categorie niet tijdsgebonden drukwerk

Indien 5% van de bestelde “jobs” laattijdig wordt ontvangen, zal het bedrag van de boete 10% van het niet geleverde deel van het bestelde drukwerk bedragen met een maximum van 75EUR per boete.

Dit hogere percentage wordt gehanteerd omdat de bestellingen over het algemeen een eerder geringe waarde zullen hebben waardoor de berekeningsregels van het KB Uitvoering onvoldoende adequaat zijn en dit sanctiemiddel daardoor in de praktijk weinig toepasbaar zou zijn. Bovendien heeft de dienstverlener sowieso het recht krachtens het in punt 3.4.1 bepaalde twaalf “jobs” per kalenderjaar later uit te voeren, mits hij de besteller daarvan tijdig informeert en de besteller niet afziet van de “job” ingevolge deze verlate uitvoeringstermijn.

Categorie : tijdsgebonden drukwerk

Indien de dienstverlener de leveringstermijn voor Tijdsgebonden Drukwerk niet respecteert, is er geen uitvoering van de verbintenis door de opdrachtgever meer mogelijk in natura, en resulteert deze situatie zich altijd in een niet-betaling van de betrokken opdracht, onverminderd het recht van de besteller tot schadevergoeding.

3.4.3. RECHTSVORDERINGEN (ART. 73 KB UITVOERING)

Elke rechtsvordering van de dienstverlener wordt ingesteld bij een Nederlandstalige Belgische rechtbank, behoudens ingeval van een vordering tot tussenkomst in een bestaand geding.

3.5. OPLEVERING (ART 64 EN ART 156 KB UITVOERING)

Er vinden geen opleveringen plaats voor afzonderlijke jaar-, semester-, of kwartaalbestellingen.

Na afloop van de looptijd van een raamovereenkomst vindt een oplevering van de raamovereenkomst plaats, waarna de borg vrijgegeven wordt.

3.6. VERZEKERINGEN

De dienstverlener is steeds verzekerd voor zijn aansprakelijkheid inzake arbeidsongevallen, alsook voor zijn aansprakelijkheid bij de uitvoering van deze raamovereenkomst en iedere bestelling en iedere "job" geplaatst volgens het kader van deze raamovereenkomst. Ten aanzien van de contractuele relatie tussen de dienstverlener en de besteller zal iedere andere besteller aanzien worden als een derde.

De vernoemde verzekering voorziet in een afdoende dekkingsniveau zoals van een voorzichtige dienstverlener kan verwacht worden ten aanzien van de grootte van deze raamovereenkomst en gebeurlijke aansprakelijkheid die in dat kader kan optreden en waarvoor verzekeringsdekking desgevallend kan ingeroepen worden.

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de dienstverlener een significant aantal diensten levert waarin de verwerking van persoonsgegevens een cruciaal aspect van de dienstverlening uitmaakt, kan de aanbestedende overheid de dienstverlener verzoeken de dekking van bovenstaande verzekeringen uit te breiden voor de risico's die gepaard gaan met dergelijke verwerking, zoals ondermeer hacking, datalekken en digitale afpersing.

3.7. AANSPRAKELIJKHEID ICT-INVESTERING

Indien aan het einde van de looptijd van deze raamovereenkomst zou blijken dat de dienstverlener manifest niet de hoeveelheid diensten heeft kunnen presteren die hem toelaten de initiële investering in de ICT-koppeling met klanten type A te kunnen verantwoorden, zal volgende regeling gelden, op voorwaarde dat de dienstverlener bewijst cumulatief aan volgende voorwaarden te voldoen:

- (i) De dienstverlener is te goeder trouw;
- (ii) De dienstverlener is niet in gebreke onder zijn verbintenissen onder de raamovereenkomst noch onder de kwartaal-, semester- en jaarbestellingen;
- (iii) De dienstverlener legt een gedegen bewijs voor van zijn initiële investering in de ICT-koppeling met de type A klanten; het voorleggen van dit bewijs van investering gebeurt reeds tijdens de overlegmomenten tussen de aanbestedende overheid en de dienstverlener voorafgaand aan het einde van de looptijd van deze raamovereenkomst;
- (iv) Er is geen sprake van een vreemde oorzaak;
- (v) Er is een manifeste afwijking tussen de hoeveelheid gepresteerde diensten en de ICT-investering.

In zulk geval zal de aanbestedende overheid, behoudens indien het hierna bepaalde limietbedrag van toepassing is, veertig (40) per cent van de bewezen initiële investeringskost vergoeden. Dergelijke vergoeding zal evenwel onder geen enkel beding honderdtwintigduizend (120 000) EUR overtreffen (hoofdsom en alle eventuele interesten).

In alle andere gevallen zal de initiële investeringskost bij de dienstverlener blijven.

4. UITVOERINGSVOORWAARDEN

NON-DISCRIMINATIE

De dienstverlener verbindt zich er toe bij het uitvoeren van deze opdracht niemand te discrimineren op grond van geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschappen, sociale positie, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming of syndicale overtuiging. Hij ziet hierop toe, zowel ten aanzien van zijn personeelsleden onderling als ten aanzien van derden, zoals deelnemers, bezoekers, externe medewerkers,...

De dienstverlener verbindt zich er toe, voor zo ver redelijk, aanpassingen door te voeren, op vraag van personen met een handicap, die de beperkende invloed van een onaangepaste omgeving op de participatie van een persoon met een handicap neutraliseren (zie artikel 19 van het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkbehandelingsbeleid).

De dienstverlener verbindt zich ertoe de werknemers en derden zoals deelnemers, bezoekers, externe medewerkers, ... mee te delen dat hij geen rekening zal houden met vragen of wensen van discriminerende aard.

Indien een personeelslid van de dienstverlener zich tijdens de uitvoering van de opdracht schuldig maakt aan discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag, zal de dienstverlener de nodige maatregelen treffen om een eind te maken aan dit gedrag en waar nodig het slachtoffer in eer herstellen. De werknemers met hiërarchische verantwoordelijkheden zullen toezien op het naleven van dit engagement.

Bij elke mogelijke klacht in dit verband tegen de dienstverlener, zal deze zijn volledige medewerking verlenen aan eventueel onderzoek dat in dit verband verricht wordt door een meldpunt discriminatie of een andere organisatie, in dit verband aangesteld door de Vlaamse overheid.

De dienstverlener vraagt tevens al zijn personeelsleden alert te zijn voor discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag, in die zin dat ze de gevallen waar ze getuige van zijn, onmiddellijk dienen te melden aan een werknemer met hiërarchische verantwoordelijkheid.

De dienstverlener verbindt zich ertoe om geen druk uit te oefenen op eigen personeelsleden, die slachtoffer worden van discriminatie, pestgedrag, geweld of ongewenst seksueel gedrag door een klant of een derde, om af te zien van eventuele indiening van een klacht of inleiding van een vordering voor de rechtbank in dit verband.

De dienstverlener ziet er op toe dat ook de onderaannemers, die hij eventueel inschakelt voor de opdracht, zich houden aan deze uitvoeringsvoorwaarden.

5. BIJKOMENDE INFORMATIEVERPLICHTINGEN

5.1. INFORMATIE VOOR DE AANBESTEDENDE OVERHEID

Rapportering per kwartaal

De dienstverlener zal er in zijn prijsbepaling rekening mee te houden dat de aanbestedende overheid, als overkoepelende toezichthouder op de uitvoering van de raamovereenkomst, zal overgaan tot de organisatie van opvolgingsvergaderingen, welke zullen doorgaan in één van de gebouwen van de aanbestedende overheid in Vlaanderen of Brussel.

Tevens dient de dienstverlener er in zijn prijsbepaling rekening mee te houden dat hij de nodige rapportering aangaande het gebruik van deze overeenkomst dient te voorzien. Uit hoofde van deze opdracht wenst de aanbestedende overheid dan ook op regelmatige basis, zijnde minimaal per kwartaalbasis, een overzicht te ontvangen van de op deze raamovereenkomst geleverde prestaties.

Concreet houdt dit in dat op de eerste werkdag van elk kwartaal rapportering dient bezorgd te worden aan de aanbestedende overheid, op het mailadres dat hiertoe wordt gecommuniceerd bij de eerste opvolgingsvergadering.

De rapportering omvat minstens:

- het nummer van dit bijzonder bestek 2016/HFB/OPMB/32759;

- Een lijst bestellers, geïdentificeerd door hun (i) naam, (ii) KBO nummer, (iii) eventuele onderverdeling, die gebruik maakten van de raamovereenkomst door het plaatsen van een jaar-, semester-, of kwartaalbestelling, en (iv) het type klant (A, B1 of B2), en (v) de referentie van die bestelling;

- Een subtotaaloverzicht van alle tot dusver geplaatste “jobs”, conform het model van de inventaris, per besteller, met vermelding van eenheidsprijs, BTW tarief en leveringsdatum.

- drie subtotaaloverzichten van alle tot dusver geplaatste “jobs”, conform het model van de inventaris, over alle bestellers van een klantengroep A, B1 of B2 heen, met vermelding van eenheidsprijs, BTW tarief en leveringsdatum.

- Een totaaloverzicht van alle tot dusver geplaatste “jobs”, conform het model van de inventaris, over alle bestellers heen met vermelding van eenheidsprijs, BTW tarief en leveringsdatum.

- Een overzicht van de doorlooptijden voor de verschillende de termijnen van de logistieke modaliteiten (zie punt 3.1.3).

Het staat de uitvoerder vrij om deze rapportering te bezorgen op basis van totalen van het afgelopen kwartaal of op cumulatieve wijze (= alle voorbije kwartalen).

5.2. INFORMATIE VOOR DE BESTELLER

De dienstverlener spant zich in om de besteller zoveel mogelijk online van rapportering te voorzien, hetzij via de ICT koppeling, hetzij via het portaal. In elk geval bezorgt de dienstverlener de hierboven besproken rapportering, gefilterd op de desbetreffende besteller, aan die besteller, zodra die daarom zou verzoeken.

BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

Voorheen konden de entiteiten van de Vlaamse Overheid hun drukwerk bestellen bij de drukkerij van het facilitair bedrijf, maar om een efficiënte en marktconforme facilitaire dienstverlening te verzekeren, werd beslist om over te gaan tot het in de markt plaatsen van deze opdracht.

BESTELPROCESSEN

Er zijn twee mogelijke bestelprocessen.

Voor klanten type A en voor klanten type B1

Deze bestellers zullen een order plaatsen via een ICT portaal beheerd door Het Facilitair Bedrijf of door de besteller zelf.

De inschrijver dient in zijn plan van aanpak (stuk S5) een **implementatieplan** voor te stellen, en dit middels het opgeven van een gedetailleerd plan van aanpak waarbij per fasering een doorlooptijd, mogelijke knelpunten en maatregelen om deze te voorkomen, alsook de expertise van het in te zetten team wordt opgegeven. Hij beschrijft ook gedetailleerd welke mogelijkheden tot online gegevensuitwisselingen en koppelingen zijn online bestelportaal voorziet. Bovendien vermeldt hij hoe eenvormig en beheersbaar de interfaces zijn en welke acties er nodig zijn om de koppelingen te controleren.

Voor klanten type B2

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen standaard drukwerk en niet-standaard drukwerk. Het standaard drukwerk relateert aan een limitatief productgamma waarbij de specificaties zoals formaat, oplage, papier, bedrukking, veredeling, afwerking en verpakking vast bepaald zijn. Niet-standaard drukwerk is drukwerk met afwijkende specificaties t.a.v. het standaard drukwerk. Het binnen nemen van *standaard drukwerkorders* verloopt bij de inschrijver via een online bestelportaal dat door de inschrijver of zijn onderaannemer ontwikkeld, gehost en gemonitord wordt. Dit online bestelportaal biedt 5 manieren aan om drukwerk te bestellen:

- bestelling van drukwerk op stock;
- bestelling van zakelijk drukwerk, te editeren in het bestelportaal o.b.v. vaste sjablonen;
- bestelling van drukwerk o.b.v. reeds aangeleverde opmaakdata (web-to-print);
- bestelling van drukwerk o.b.v. nieuwe opmaakdata (Certified PDF volgens GWG);
- bestelling van drukwerk o.b.v. een basisopmaakmodule

De inschrijver dient een **implementatieplan** van het online bestelportaal op te stellen, en dit middels het opgeven van een gedetailleerd plan van aanpak waarbij per fasering een doorlooptijd, mogelijke knelpunten en maatregelen om deze te voorkomen, alsook de expertise van het in te zetten team wordt opgegeven. Hij beschrijft ook gedetailleerd welke mogelijkheden tot online gegevensuitwisselingen en koppelingen zijn online bestelportaal voorziet. Bovendien vermeldt hij hoe

eenvormig en beheersbaar de interfaces zijn en welke acties er nodig zijn om de koppelingen te controleren.

Alle kosten die gepaard gaan met onderzoek en ontwikkeling, koppelingen, hosting, monitoring en de beschikbaarheid van het online bestelportaal, worden verrekend over de kostprijs van het indicatieve volume aan standaard drukwerk over een looptijd van 4 jaar.

ESSENTIËLE VEREISTEN EN WENSEN

In wat volgt worden de essentiële vereisten en de wensen uitgesplitst in verschillende categorieën naar gelang zij van toepassing zijn :

- op de raamovereenkomst zelf en op het beheer van de raamovereenkomst door de aanbestedende overheid (hierna “AO”)
- op de jaar-, semester- en kwartaalbestellingen en bijhorende jobs zoals door een besteller geplaatst in afname van de raamovereenkomst (hierna “BE”)

Deze tweede categorie (“BE”) wordt opgesplitst in onderstaande subcategorieën naargelang de eisen en wensen ten aanzien van de dienstverlener betrekking hebben op alle dan wel op specifieke soorten klanten:

- Voor elke besteller, ongeacht of die klant A, B1 of B2 is : “BE”;
- voor de bestellers die A klant zijn : “BEA”;
- voor de bestellers die B1 klant zijn : “BEB1”;
- Voor bestellers die B2 klant zijn : “BEB2”.

Tenslotte worden eisen en wensen als volgt gecodificeerd :

- E : eis
- W: wens.

A Eisen ten aanzien van de dienstverlener aan de aanbestedende overheid

	Eisen	Voldoet
AOE.1	<p>Prijsvastheid;</p> <p>Congruentie tussen de raamovereenkomst ten opzichte van afname op de raamovereenkomst.</p> <p>Functie ICT-koppeling : elektronische prijsopgave.</p> <p>De dienstverlener beschikt over een elektronische toepassing waarmee hij de aanbestedende overheid op ieder verzoek een elektronisch bestand kan leveren dat de prijzen bevat van relevante artikelen. De dienstverlener rekent geen prijs aan voor dit elektronisch bestand.</p> <p>Dit bestand bevat minstens:</p> <p>(i) de artikelprijzen van rubrieken I en II van de inventaris, met inbegrip van prijswijzigingen (ten gevolge van de toepassing van punt 2.4.4 prijsherziening of bijvoorbeeld ten gevolge van een aanpassing van het BTW tarief).</p> <p>(ii) de voorcalculatieprijzen van rubrieken III en IV als componentprijzen</p> <p>(iii) de artikelprijs die ontstaat door de som te nemen van de respectievelijke hoeveelheden met de respectievelijke componentprijzen waaruit artikelen bestaan die zich niet als zodanig in de inventaris of in de offerte bevonden op het moment van contractsluiting maar waarvoor bestellers interesse vertoonden en deze berekening aangevraagd hebben.</p> <p>(iv) het aanvullend aanbod</p> <p>Het bestand bevat niet de vele combinaties van artikelen die het resultaat zouden zijn van de loutere combinatie van rubrieken III en IV, indien dergelijke combinatie zich niet gemanifesteerd heeft.</p> <p>Het is een essentieel deel van deze overeenkomst dat de dienstverlener zich verbindt tot het leveren van drukwerk aan de prijzen zoals vermeld in dit bestand. Dit bestand vormt immers de essentiële bron van informatie waarmee het portaal aan overheidszijde werkt.</p> <p>De dienstverlener weet dat de interne dienstverlening van de besteller afhangt van de mogelijkheid van die besteller om zijn interne klanten van een correcte prijs te voorzien bij aanvraag van drukwerk, een prijs waar geen afwijking van mogelijk is dan behalve waar dit bestek in een uitdrukkelijke afwijking voorziet.</p> <p>De componentprijzen omvatten maar zijn niet beperkt tot de prijs van papier, steltijden, afschrijving machines, uurkosten personeel, afwerking, verpakking, transport DDP besteller en BTW aan toepasselijk tarief.</p> <p>Het aanleveren van dit elektronisch bestand gebeurt zoveel keer als praktisch nodig om het vereiste doel te bereiken, evenwel zonder het creëren van overlast, en in ieder geval bij prijsherziening.</p> <p>Behoudens waar een delegatie van toepassing is, zal alleen de aanbestedende overheid de prijswijzigingen ten gevolge een gewijzigd bestand aanvaarden.</p> <p>De dienstverlener treft maatregelen zodat dit bestand zo vlot mogelijk kan gebruikt worden binnen de ICT infrastructuur van de overheidszijde, maar neemt ook technische maatregelen dat de aanbestedende overheid het bestand kan lezen en, waar van toepassing, kan goedkeuren.</p>	

AOE.2	<p>Evolutief aanbod</p> <p>De dienstverlener geeft éénmaal per maand aan de aanbestedende overheid aan wat bestellers vragen aan artikelen om het evolutief aanbod te bepalen.</p>	
AOE.3	<p>Veiligheid en continuïteit van de ICT infrastructuur bij evolutie van de ICT infrastructuur van de dienstverlener.</p> <p>De dienstverlener zorgt voor een veilige ICT infrastructuur conform de stand van de techniek (zie eis AOE.4)</p> <p>De dienstverlener kan zijn deel van de ICT infrastructuur veranderen tijdens de looptijd van de raamovereenkomst. De dienstverlener waakt er evenwel voor de in dit bestek gestelde eisen en de in zijn offerte aangeboden functies te blijven verzorgen. Behoudens een geplande onbeschikbaarheid van maximaal twee dagen waar de dienstverlener de aanbestedende overheid voldoende op voorhand van informeert, is de dienstverlener in dergelijk geval in staat zijn verbintenissen onder deze raamovereenkomst na te komen. Voor een onbeschikbaarheid van maximaal één uur dient de dienstverlener een werkdag op voorhand te informeren, voor een onbeschikbaarheid groter dan een uur dient de dienstverlener minstens twee werkdagen op voorhand te informeren.</p> <p>Dergelijke evolutie van ICT infrastructuur is ten laste van de dienstverlener. In principe is dergelijke evolutie van de ICT infrastructuur een keuze van de dienstverlener, evenwel, daar waar veiligheidsoverwegingen spelen, kan de aanbestedende overheid de dienstverlener verzoeken zijn ICT infrastructuur in regel te brengen met de veiligheidsoverwegingen.</p>	
AOE.4	<p>De dienstverlener zal bij de initiële implementatie zowel als tijdens de looptijd van de raamovereenkomst de integriteit en de veiligheid van alle data garanderen. De dienstverlener lijst hiervoor de technische infrastructuur op (software, hardware en configuratie). De aanbestedende overheid is reeds in het bezit van het machinepark van de geselecteerde kandidaten, waardoor de lijst van het machinepark hiervoor niet hernomen moet worden in de mate dat data daar slechts een dag op aanwezig zijn.</p>	
AOE.5	<p>Minimale functie van de ICT koppeling :</p> <p>De ICT koppeling moet minstens volgende functies omvatten :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Online track and trace van geplaatste en lopende opdrachten • Raadpleging historiek bestellingen • Online proofing • Gecertificeerde kleurproeven indien gewenst • Iedere "job" moet traceerbaar zijn via statussen • Het leveradres moet ingevuld kunnen worden met een gebruikelijke waarde per besteller, evenwel deze adresgegevens moeten manueel aangepast kunnen worden • De geplande zowel als de gerealiseerde leverdatum wordt zichtbaar • Melding geleverd • Correcte prijsinformatie zoals overeengekomen (voorcalculatieelementen, prijslijsten) [zie eisen] • Vanaf het moment dat een besteller een "job" lanceert, moet de dienstverlener dit meteen kunnen zien, ongeacht of de besteller via een ICT koppeling werkt dan wel rechtstreeks op de ICT infrastructuur van de dienstverlener actief is. 	

AOE.6	De dienstverlener stelt in stuk S7 een ICT persoon of personen voor en toont de affiniteit van die persoon aan met vier rollen die de aanbestedende overheid nodig acht voor de goede uitvoering van de raamovereenkomst : netwerkkennis, programmakennis, gegevensvalidatie, databank en webtoepassing. Het staat de inschrijver uiteraard vrij om meer dan een enkele persoon op te geven. De dienstverlener geeft in elk geval de ancienniteit aan van de persoon of personen.	
AOE.7	De dienstverlener zal trimestrieel rapporteren over de opgelegde straffen.	
AOE.8	<p>Om de samenwerking tussen de bestellers en de dienstverlener zo vlot mogelijk te laten verlopen, wordt aan de dienstverlener gevraagd een relatiebeheerder voor dit raamcontract aan te duiden. De gegevens van deze relatiebeheerder kunnen ingevuld worden op het offerteformulier. De relatiebeheerder spreekt en schrijft correct Nederlands. Hij is bereikbaar tijdens de kantooruren.</p> <p>De relatiebeheerder verdiept zich in de organisatiestructuur en begrijpt de tabellen van bijlages A1 en A2. De relatiebeheerder heeft voldoende autoriteit en maturiteit binnen de onderneming van de dienstverlener, zodat antwoorden op operationeel niveau of op tactisch niveau geen escalatie vragen. <u>De relatiebeheerder behandelt in principe geen "jobs"</u>. Bij een eventuele niet-naleving van de logistieke modaliteiten van 3.1.3.1, 3.1.3.2 en 3.1.3.3 maakt de relatiebeheerder daar graag een uitzondering op. Indien de dienstverlener ervoor opteert om met verschillende contactpersonen te werken, geldt de eis in voorgaande zin voor elk van hen.</p> <p>Verder wenst de aanbestedende overheid te voorzien in verschillende overlegmomenten, zowel op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dit overleg kan plaatsvinden op initiatief van zowel de aanbestedende overheid, de dienstverlener of de besteller.</p> <p>Om deze overlegmomenten zo vlot mogelijk te laten verlopen, wordt de dienstverlener gevraagd de relatiebeheerder deze overlegmomenten te doen coördineren, bij te sturen en bezoeken aan de bestellers in te plannen indien door hen gewenst.</p> <p>Op aanvraag organiseert de dienstverlener een bespreking tussen de aanbestedende overheid en de dienstverlener. Beide vaardigen beslissingsnemers af die voldoende gemachtigd zijn om hun zijde te verbinden naar dit overleg af. De dienstverlener bespreekt minstens :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het overzicht van de lijst bestellers die gebruik maakt van deze overeenkomst, en van potentiële bestellers waarmee de dienstverlener in gesprek is. De dienstverlener stuurt voorafgaand aan de bespreking een lijst die behalve de namen van de bestellers ook hun KBO nummer bevat, een contactpersoon langs de kant van de besteller, indien bekend, en een indeling of de besteller als A, B1 of B2 klant ingedeeld werd dan wel ingedeeld moet worden. • Facturatie, met inbegrip van het aantal bestellers dat geopteerd heeft voor elektronische facturatie, de omzet die hij per besteller realiseert, uitgesplitst in de nodige "jobs" en artikelen. 	
AOE.9	De dienstverlener rapporteert op aanvraag over welke praktische afspraken in verband met de leveringsmodaliteiten zijn gemaakt.	

AOW.1	<p>De dienstverlener mag een bedrijfscontinuïteitsplan voorleggen in stuk S9.</p> <p>De dienstverlener mag een bedrijfscontinuïteitsplan (Business Continuity Plan (BCP)) zoals beschreven in de Norm ISO 27001 toepassen.</p> <p>De dienstverlener die op deze wens van de aanbestedende overheid ingaat, verklaart zich bereid het plan te toetsen aan de resultaten van een eventuele audit van Het Facilitair Bedrijf.</p> <p>De dienstverlener die een dergelijk plan in zijn offerte voorlegt, moet de aanbestedende overheid kunnen aantonen in welke mate dat, indien er zich een incident zou voordoen, de dienstverlening zonder een bijkomende termijn en aan zoveel mogelijk dezelfde voorwaarden en kwaliteit zou kunnen voortlopen.</p> <p>De dienstverlener die een bedrijfscontinuïteitsplan voorlegt in stuk S9 waakt ervoor dat het plan minstens de infrastructuur voor het drukwerk en de ICT-infrastructuur bespreekt.</p>
AOW.2	<p>Onverminderd het openbare orde karakter van de AVG, mag de dienstverlener een privacyplan voorleggen in stuk S10.</p> <p>De dienstverlener die een dergelijk plan in zijn offerte voorlegt, moet de aanbestedende overheid kunnen aantonen in welke mate hij “jobs” met een meer dan incidentele aanwezigheid van persoonsgegevens kan behandelen.</p>

BE Eisen ten aanzien van de dienstverlener voor elke besteller

	Eisen	Voldoet
BEE.1	<p>Prijzvastheid; Congruentie tussen de raamovereenkomst ten opzichte van afname op de raamovereenkomst; Functie ICT-koppeling: elektronische prijsopgave.</p> <p>De dienstverlener kan het relevante deel van het bestand waarvan sprake in eis AOE.1 ook aanleveren aan elke besteller, per deelcatalogoog die voor die besteller relevant is. De dienstverlener heeft maatregelen waardoor enerzijds deelcatalogoogen voldoende congruent zijn en blijven (bijvoorbeeld bij prijsherziening), maar anderzijds voldoende geïsoleerd van elkaar zodat geen enkele besteller hinder ondervindt van de deelcatalogoog van een andere besteller.</p>	
BEE.2	<p>BTW tarief</p> <p>Waar het wetboek BTW of KB nr 20 voorziet in verschillende tarieven voor het bestelde drukwerk past de dienstverlener steeds het correcte tarief toe. Aangezien jaar-, semester-, of kwartaalbestellingen de aard van het bestelde drukwerk niet noodzakelijk juist kunnen voorspellen, aangezien een zelfde artikel afhankelijk van de opgedrukte boodschap onder verschillende regimes kan ressorteren en aangezien de besteller slechts de ontvanger van de dienst is, ontslaat het BTW tarief zoals dat zou vermeld zijn op die vermelde jaar-,semester-, of kwartaalbestellingen de dienstverlener niet van zijn in het eerste lid van deze eis bepaalde verbintenis.</p>	
BEE.3	<p>Vrijwaringsplicht</p> <p>De dienstverlener verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de vrijwaringsplicht ten aanzien van elke besteller zoals uiteengezet in punt 3.1.14.</p>	
BEE.4	<p>Art. 45 wetboek BTW</p> <p>De Belgische of niet-Belgische dienstverlener weet dat</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) sommige bestellers genieten van de toepassing van art. 45 van het wetboek BTW in relatie tot de prestaties van de dienstverlener onder deze raamovereenkomst. (ii) andere bestellers uitgesloten zijn van de toepassing van art. 45 van het wetboek BTW in relatie tot de prestaties van de dienstverlener onder deze raamovereenkomst. <p>In de mate dat dit onderscheid de dienstverlener zou aanbelangen, waakt de dienstverlener over dit onderscheid en laat hij zich niet leiden door de technische infrastructuur die hem de respectievelijke "job" bezorgt. Dergelijke technische infrastructuur kan immers gedeeld worden tussen bestellers in de onderscheiden categorieën. Een jaar-,semester- of kwartaalbestelling zal de identiteit van de besteller steeds aangeven.</p> <p>De dienstverlener stelt steeds een correcte factuur op en, waar van toepassing, een correct verbeterend stuk (kredietnota).</p>	

BEE.5	<p>Expliciete bestelling voor ICT en innovatie</p> <p>Alle ICT inspanningen en alle innovatieinspanningen die de dienstverlener presteert, presteert hij in beginsel voor eigen rekening. Slechts in het geval van een expliciete bestelling van een besteller die van deze raamovereenkomst afneemt conform de prijzen in rubrieken V en VI van de inventaris, mag de dienstverlener zijn ICT inspanning of innovatieinspanning, al naar gelang het geval, aanrekenen aan de besteller volgens wat in dit bestek en in de overeenkomstige bestelling bepaald is. De dienstverlener gebruikt de hem ter beschikking gestelde jaar-,semester of kwartaalbestellingen in geen geval om ICT inspanningen of innovatieinspanningen aan te rekenen.</p>	
BEE.6	<p>Jaar-,semester- of kwartaalbestelling</p> <p>De relatiebeheerder van de dienstverlener spant zich in om bij de bestellers die aangeven van de raamovereenkomst gebruik te willen maken, zoveel mogelijk jaar-,semester- of kwartaalbestellingen te bekomen, zodat de korte termijn waarbinnen "jobs" gerealiseerd worden niet ongedaan gemaakt wordt door eventueel langere goedkeuringstermijnen voor die jaar-,semester- of kwartaalbestellingen. Indien de dienstverlener ten aanzien van verschillende klanten met verschillende contactpersonen wenst te werken, geldt deze eis ten aanzien van elk van hen.</p>	
BEE.7	<p>Bestelling buiten jaar-,semester- of kwartaalbestelling bij onvoorziene omstandigheden</p> <p>De dienstverlener ondersteunt de mogelijkheid tot het plaatsen van een bijkomende bestelling die mogelijk manueel is indien een elektronische bestelling wegens onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is.</p>	
BEE.8	<p>Meest gunstige prijs prevaleert bij conflicterende bepalingen</p> <p>De dienstverlener verklaart zich akkoord om in uitvoering van de overeenkomst de meest gunstige prijs te hanteren ten aanzien van de besteller in de gevallen waarbij eenzelfde post uit de catalogoog, wanneer gemaakt volgens eenzelfde productietechniek, geen eenduidige prijs zou hebben naar gelang die prijs in de offerte van de dienstverlener voorkomt dan wel samengeteld wordt uit de voorcalculatie elementen waarop dat artikel betrekking heeft.</p> <p>Eenzelfde verplichting zal gelden indien er toch verschillende productietechnieken mogelijk zijn voor het betrokken artikel, en de besteller heeft voor de desbetreffende "job" geopteerd voor toepassing van de logistieke modaliteit met de lange leveringstermijn van punt 3.1.3.3.</p> <p>De verplichting zal evenwel niet gelden indien er verschillende productietechnieken mogelijk zijn voor het betrokken artikel en de besteller heeft voor de desbetreffende "job" geopteerd voor toepassing van de logistieke modaliteit conform punten 3.1.3.1 of 3.1.3.2.</p>	

BEE.9	<p>Voortgang van de “job”</p> <p>De dienstverlening volgt als een resultaatsverbintenis de voortgang van de “job” op. Onder de voortgang van een “job” wordt minstens verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de status van de controle, in voorkomend geval, van aangeleverde bestanden, zowel qua integriteit als naar functie; • de geplande dag waarop het drukwerk wordt geproduceerd, waarbij productie zowel de vervaardigingsstap als de afwerkingsstap omvat; • de geplande dag waarop het bestelde drukwerk wordt geleverd, ongeacht of de dienstverlener hiervoor zelf instaat of beroep doet op een gespecialiseerde logistieke onderneming; • De effectieve datum van levering. <p>Afhankelijk of de besteller ingedeeld is als A klant, B1 klant dan wel als B2 klant, neemt de dienstverlener de resultaatsverbintenis te rapporteren over de voortgang van de “job” in het desbetreffende ICT systeem (zie eisen hieronder). Dergelijke rapportering is tijdig en niet later dan de uitvoeringstermijn van de respectievelijke “job”.</p>	
BEE.10	<p>De dienstverlener moet in staat zijn om een maal per dag het bestelde drukwerk te leveren. Leveringen mogen gebundeld worden. Het bestelde drukwerk moet apart gebundeld worden met een apart document dat op de bovenkant die minstens volgende gegevens vermeldt: “Job” referentie, de identificatie van de aanvrager, zijn adres, zijn telefoon nummer, het aantal exemplaren, een barcode (of equivalent) en een eigen opmerking veld.</p>	
BEE.11	<p>Klachtafhandeling</p> <p>Indien de kwaliteit van de diensten volgens de besteller niet volstaat, zal de besteller dat schriftelijk melden aan de dienstverlener.</p> <p>De dienstverlener zal met de klacht van de besteller rekening houden en zal onmiddellijk alle vereiste maatregelen nemen om de situatie te verhelpen. Indien de dienstverlener niet binnen een (1) week na de klacht van een besteller de vereiste maatregelen heeft getroffen, kan die besteller een tweede schriftelijke klacht indienen. Heeft de dienstverlener binnen een (1) week na die tweede klacht nog altijd niet de vereiste maatregelen getroffen, dan kan de besteller de jaar-, semester- of kwartaalbestelling, al naar gelang het geval, met onmiddellijke ingang per aangetekende brief, zonder enige kennisgeving of vergoeding, verbreken.</p>	
BEE.12	<p>Het bestelde drukwerk wordt gedrukt op de gevraagde formaat alsook ingebonden volgens wens.</p>	

BEW.1	<p>De dienstverlener mag in zijn offerte voorleggen hoe snel hij gemiddeld rapporteert over de voortgang van de “job” en hoe snel hij in het slechtste geval rapporteert.</p>
BEW.2	<p>De dienstverlener mag in het plan van aanpak (stuk S5) van zijn offerte voorleggen hoe hij met de milieuvraagstukken besproken in punt 2.5 omgaat.</p>
BEW.3	<p>De dienstverlener mag in het plan van aanpak (stuk S5) van zijn offerte voorleggen welke extra rapporten hij aan de besteller zal voorstellen, behalve deze die door het bestek dwingend worden opgelegd.</p>

BEA Eisen ten aanzien van de dienstverlening voor klanten type A

	Eisen	Voldoet
BEA.1	<p>Voortgang van de “job”</p> <p>De dienstverlener vult informatie over de voortgang van de “job” in op het software platform van deze doelgroep van bestellers.</p>	
BEA.2	<p>Verantwoordelijkheid ICT infrastructuur</p> <p>De aanbestedende overheid zal instaan voor het software platform aan de overheidszijde. De dienstverlener staat in voor de koppeling van zijn platform met de ICT infrastructuur aan overheidszijde.</p> <p>Alle klanten type A zullen één enkele infrastructuur aan overheidszijde delen.</p>	
BEA.3	<p>Prijsvastheid;</p> <p>Congruentie tussen de raamovereenkomst ten opzichte van afname op de raamovereenkomst;</p> <p>Functie ICT-koppeling : elektronische prijsopgave.</p> <p>De dienstverlener kan het relevante deel van het bestand waarvan sprake in eis AOE.1 ook elektronisch aanleveren aan het team “drukkerij” van het agentschap Facilitair Bedrijf. Relevant zijn de artikelen en de prijzen van die deelcatalogen van alle bestellers die A klant zijn. Het vermelde team bepaalt welke artikelen in die deelcatalogen opgenomen worden.</p> <p>Het aanleveren van dit elektronisch bestand gebeurt zoveel keer als praktisch nodig om het vereiste doel te bereiken, en in ieder geval bij prijssherziening.</p>	
BEA.4	<p>De dienstverlener ondersteunt elektronische bestellingen en factureert, niet later dan één maand na de eerste opdracht, elektronisch voor die bestellers die daarom verzoeken. Bestellers die behoren tot het toepassingsgebied van het agentschap Facilitair Bedrijf worden sowieso vermoed daartoe te verzoeken.</p>	
BEA.5	[...]	

BEB1E Eisen ten aanzien van de dienstverlener voor klanten type B1

	Eisen	Voldoet
--	-------	---------

BEB1E.1	<p>Voortgang van de “job”</p> <p>De dienstverlener vult informatie over de voortgang van de “job” in op het (respectievelijke) software platform van deze doelgroep van bestellers.</p>	
BEB1E.2	<p>Verantwoordelijkheid ICT infrastructuur</p> <p>De respectievelijke besteller zal instaan voor het software platform aan de overheidszijde.</p> <p>De dienstverlener staat in voor de koppeling van zijn platform met de ICT infrastructuur aan overheidszijde.</p>	

E Eisen ten aanzien van de dienstverlening voor klanten type B2

	Eisen	Voldoet
BEB2E.1	<p>Kwalificatie van de klant</p> <p>Indien een entiteit die valt onder het toepassingsgebied van de raamovereenkomst de dienstverlener aangeeft te willen afnemen van de raamovereenkomst, en die entiteit/besteller behoort niet tot de groep van A klanten noch tot B1 klanten, zorgt de dienstverlener voor rechtstreekse toegang tot een website, telkens beperkt tot die besteller.</p>	
BEB2E.2	<p>Veilige webinfrastructuur</p> <p>De dienstverlener host voornoemde website op het internet die bereikbaar is via een eenvoudige domeinnaam. Hij lijst in stuk S6 de veiligheidsmaatregelen van die website en lijst zeer bondig de achterliggende architectuur (hardware, operating system, telecommunicatie, toepassingssoftware, ...)</p>	
BEB2E.3	<p>Databank gebruikersbeheer en adressen</p> <p>De dienstverlener bewaart per klant B2 een lijst aan van accountnamen in een databank, met inbegrip van een hiërarchie waarbij de hiërarchisch verantwoordelijke via een self-service het gebruiksbeheer van de andere gebruikers (binnen de context van die respectievelijke klant B2) kan verzorgen.</p> <p>De dienstverlener bewaart per klant type B2 een redelijke selectie aan leveringsadressen in de context van die besteller. De besteller kan deze adressen zelf via self-service beheren.</p>	
BEB2E.4	<p>Onderscheiden toegangsrechten</p> <p>De dienstverlener gebruikt de databank zoals vermeld in BEB2.3 om –waar mogelijk onderscheiden - toegang te geven tot de website via rollen. De toepassing omvat goedkeuringsstromen waarmee een klant type B2 geïntegreerd in zijn eigen bedrijfsproces kan werken.</p>	

BEB2E.5	<p>Deelcatalogoog klant B2 en stappenplan</p> <p>De dienstverlener legt per besteller een databank aan met de meest relevante artikelen, die op een grafisch aantrekkelijke manier en voorzien van een stappenplan waarbij keuzes gemaakt kunnen worden door de besteller, gepresenteerd worden. Bij het doorlopen van de laatste stap wordt een bindende prijs getoond aan de besteller, die hem toelaat alle mogelijke goedkeuringen te bekomen. Deze prijs is de som van de hoeveelheden van iedere component vermenigvuldigd met de prijs van iedere component, behalve waar de offerte reeds in de inventaris in een prijs voorziet, desgevallend herzien in uitvoering van het in punt 2.4.4 bepaalde.</p>	
BEB2E.6	<p>Optimalisatie van het aanbod</p> <p>Gedurende de looptijd van het contract optimaliseert de dienstverlener het aanbod per besteller. Een voorbeeld van een optimalisatie zou kunnen zijn dat de dienstverlener aan de hand van het gebruik van de raamovereenkomst doorheen de catalogen van de respectievelijke bestellers kijkt en suggesties doet aan de klanten B2.</p>	
BEB2E.7	<p>Voortgang van de "job"</p> <p>De dienstverlener zal via zijn eigen portaal steeds rapporteren over de voortgang van de "job" zoals beschreven in de eisen hierboven.</p>	
BEB2E.8	<p>Verantwoordelijkheid ICT-infrastructuur</p> <p>De dienstverlener zal instaan voor het software platform dat voldoet aan de eisen onder dit hoofdstuk BEB2.</p>	

BEB2W.1	<p>Personalisatie</p> <p>De dienstverlener kan zijn portaal per besteller type B2 personaliseren.</p>
BEB2W.2	<p>Diverse wensen bestelportaal</p> <p>De dienstverlener beschikt per besteller over een databank van leverplaatsen. De dienstverlener beschikt per contactpersoon bij de besteller over een databank van leverplaatsen.</p> <p>De besteller die een “job” wenst aan te maken in het webportaal, kan de leverplaats of leverplaatsen uit vermelde databank ophalen, zodat een duidelijk inzicht in de logistieke stromen ontstaat.</p> <p>De dienstverlener heeft de verschillende situaties waarin een “job” zich kan bevinden gestructureerd in bevattelijke statussen.</p> <p>De dienstverlener stuurt de besteller niet voor elke statusverandering e-mail, maar beschikt over een portaal dat selectief kan versturen.</p> <p>De historiek van “jobs” per besteller is vanuit het portaal te raadplegen, en herhaal-“jobs” kunnen vanuit die historiek geplaatst worden.</p> <p>De besteller kan vlot “jobs” beheren omdat de dienstverlener zowel geplande als gerealiseerde jobs op het bestelportaal inzichtelijk maakt, dit met inbegrip van de bijhorende logistieke stromen.</p>