

**Contract support servicelijn****Bulletin der Aanbestedingen**

Publicatieblad van de Federale Dienst e-Procurement

FOD P&amp;O – Wetstraat, 51 B-1040 Brussel



+32 27905200



e.proc@publicprocurement.be

www.publicprocurement.be

**AANKONDIGING VAN EEN OPDRACHT****AFDELING I: AANBESTEDENDE DIENST****I.1) NAAM, ADRESSEN EN CONTACTPUNT(EN)**

**Officiële benaming:** Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding  
- Extern Verzelfstandigd Agentschap

**Postadres:** Keizerslaan 11

**Plaats:** Brussel **Postcode:** 1000

**Land:** België

**Contactpunt(en):** Detiège Marc **Tel.** +32 25061689

**T.a.v.:**

**E-mail:** marc.detiege@vdab.be **Fax** +32 25061500

**Internetadres(sen) (indien van toepassing)**Adres van de aanbestedende dienst (URL): <http://www.vdab.be>Adres van het  
kopersprofiel (URL): <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=114809>**Nadere inlichtingen zijn te verkrijgen op het volgende adres:**

- Zelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)
- Ander: bijlage A.I invullen

**Bestek en aanvullende documenten (zoals documenten voor een concurrentiegerichte dialoog en een dynamisch aankoopstelsel) zijn verkrijgbaar op:**

- Zelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)
- Ander: bijlage A.II invullen

**Inschrijvingen of deelnemingsaanvragen moeten worden gericht aan:**

- Zelfde adres als voor het/de hierboven vermelde contactpunt(en)
- Ander: bijlage A.III invullen

**Contract support servicelijn**

---

**I.2) TYPE AANBESTEDENDE DIENST EN HOOFDACTIVITEIT OF -ACTIVITEITEN**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Ministerie of andere nationale of federale instantie, met de regionale of plaatselijke onderverdelingen ervan | <input type="radio"/> Algemene overheidsdiensten                      |
| <input type="radio"/> Nationaal of federaal agentschap/bureau   | <input type="radio"/> Defensie  |
| <input checked="" type="radio"/> Regionale of plaatselijke instantie  | <input type="radio"/> Openbare orde en veiligheid                     |
| <input type="radio"/> Regionaal of plaatselijk agentschap/bureau  | <input type="radio"/> Milieu  |
| <input type="radio"/> Publiekrechtelijke instelling   | <input type="radio"/> Economische en financiële zaken                 |
| <input type="radio"/> Europese instelling/Europees agentschap of internationale organisatie   | <input type="radio"/> Gezondheid                                      |
| <input type="radio"/> Andere ( <i>specificeren</i> ):   | <input type="radio"/> Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen |
|   | <input type="radio"/> Sociale bescherming                             |
|   | <input type="radio"/> Recreatie, cultuur en godsdienst                |
|   | <input type="radio"/> Onderwijs                                       |
|   | <input checked="" type="radio"/> Andere ( <i>specificeren</i> ):      |
|   | <a href="#">Arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding</a>                |

De aanbestedende dienst koopt aan namens andere aanbestedende diensten::

- ja  neen

**Contract support servicelij****AFDELING II: VOORWERP VAN DE OPDRACHT****II.1) BESCHRIJVING****II.1.1) Door de aanbestedende dienst aan de opdracht gegeven benaming**

Contract support servicelij

**II.1.2) Type opdracht en plaats van uitvoering van de werken, levering van de goederen of verlening van de diensten***(Kies slechts 1 categorie – werken, leveringen of diensten – die het best overeenkomt met het voorwerp van uw opdracht of aankoop/aankopen)*

<input type="radio"/> <b>a) Werken</b> <input type="radio"/> Uitvoering <input type="radio"/> Ontwerp en uitvoering <input type="radio"/> Uitvoering ongeacht met welke middelen in overeenstemming met de door de aanbestedende diensten opgegeven vereisten	<input type="radio"/> <b>b) Leveringen</b> <input type="radio"/> Aankoop <input type="radio"/> Leasing <input type="radio"/> Huur <input type="radio"/> Huurkoop <input type="radio"/> Een combinatie daarvan	<input checked="" type="radio"/> <b>c) Diensten</b> Categorie diensten nr. <b>7</b> <i>(Zie voor de dienstencategorieën 1-27, bijlage II bij Richtlijn 2004/18/EG)</i>
Belangrijkste plaats van uitvoering van de werken	Belangrijkste plaats van levering	Belangrijkste plaats van dienstverlening  Vlaamse landsgedeelte  NUTS-code: <b>BE2</b>

**II.1.3) De aankondiging betreft**

- Een overheidsopdracht  
 De opstelling van een raamovereenkomst  
 De instelling van een dynamisch aankoopstelsel (DAS)

**II.1.4) Inlichtingen over een raamovereenkomst (indien van toepassing)**

<input type="radio"/> Raamovereenkomst met verschillende ondernemingen Aantal <i>OF, indien van toepassing, maximaal aantal deelnemers aan de beoogde raamovereenkomst</i>	<input type="radio"/> Raamovereenkomst met 1 onderneming
--	--

**Looptijd van de raamovereenkomst:**

Periode in jaren: \_\_\_\_\_ of maand(en): \_\_\_\_\_

Motivering voor een raamovereenkomst van meer dan 4 jaar:

<b>Geraamde totale waarde van de aankopen voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst (indien van toepassing; alleen cijfers geven):</b>	
Geraamde waarde zonder btw:	Munt:
<i>OF</i> tussen _____ en _____	Munt:
Frequentie en waarde van de te gunnen opdrachten (indien bekend):	

---

**Contract support servicelijn**

---

**II.1.5) Korte beschrijving van de opdracht of de aankoop/aankopen**

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) beschikt sinds 2000 over een contact center (VDAB Servicelijn), dat de evolutie van call center naar multi-channel service center heeft doorgemaakt. Vandaag bestaat de dienst uit 3 locaties (virtueel contact center) met in totaal 160 medewerkers.

Sedert 2007 maakt de Servicelijn gebruik van Genesys 7.5.

De aanbieder levert in hoofdzaak diensten aan de VDAB voor het ondersteunen en verder ontwikkelen van de call center omgeving (Genesys, PABX, algemene IT, specifiek voor het contact center).

De aanbieder voorziet eveneens het volgende:

- een resident engineer (vaste persoon, 4 dagen per week).
- permanent aanspreekpunt (help-/servicedesk) voor informatie, incidenten en changes (zowel kleine als grote uitbreidingen).
- incident-, probleem- en change-management
- in staat om de benodigde licenties betreffende uitbreidingen aan de Genesys- en PABX-opstelling aan te leveren
- onderhouds- en releasecontracten huidige installatie

**Contract support servicelijn****II.1.6) CPV-classificatie (Gemeenschappelijke woordenlijst overheidsopdrachten)**

	Hoofdcategorieën	Subcategorieën (indien van toepassing)
Hoofdopdracht	72000000	

**II.1.7) Opdracht valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)**

ja  neen

**II.1.8) Verdeling in percelen (voor inlichtingen over percelen, per perceel 1 exemplaar van bijlage B gebruiken)**

ja  neen

**Zo ja**, moeten inschrijvingen worden ingediend voor (1 vakje aankruisen):

- 1 perceel  
 1 of meerdere percelen  
 alle percelen

**II.1.9) Varianten worden geaccepteerd**

ja  neen

**II.2) HOEVEELHEDEN OF OMVANG VAN DE OPDRACHT****II.2.1) Totale hoeveelheid of omvang (indien van toepassing inclusief alle percelen en opties)**

Indien bekend, geraamde waarde zonder btw (alleen cijfers):	Munt:
OF tussen en	Munt:

**II.2.2) Opties (indien van toepassing)**

ja  neen

**Zo ja**, beschrijving van deze opties:

<i>Indien bekend</i> , voorlopig tijdschema voor de uitoefening van deze opties:		
in maanden:	of dagen:	(vanaf de gunning van de opdracht)
Aantal mogelijke verlengingen (indien van toepassing):	of tussen	en
<i>Indien bekend</i> , in geval van verlengbare opdrachten voor leveringen of diensten, geraamd tijdsbestek voor verdere opdrachten:		
in maanden:	of dagen:	(vanaf de gunning van de opdracht)

**II.3) LOOPTIJD OF UITVOERINGSTERMIJN VAN DE OPDRACHT**

Periode in maanden: 48	of dagen:	(vanaf de gunning van de opdracht)
OF Aanvang	(dd/mm/jjjj)	
Voltooiing	(dd/mm/jjjj)	

## Contract support servicelijn

### AFDELING III: JURIDISCHE, ECONOMISCHE, FINANCIËLE EN TECHNISCHE INLICHTINGEN

#### III.1) VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE OPDRACHT

##### III.1.1) Verlangde borgsommen en waarborgen *(indien van toepassing)*

De dienstverlener zal aan VDAB een borgtocht verstrekken zijnde 5% van de waarde van het toewijzingsbedrag van het eerste jaar.

##### III.1.2) Belangrijkste financierings- en betalingsvoorwaarden en/of verwijzing naar de voorschriften dienaangaande

Zie bestek.

##### III.1.3) De vereiste rechtsvorm van de combinatie van ondernemers waaraan de opdracht wordt gegund *(indien van toepassing)*

##### III.1.4) Andere bijzondere voorwaarden voor de uitvoering van de opdracht *(indien van toepassing)*

ja  neen

Zo ja, beschrijving van de bijzondere voorwaarden

#### III.2) VOORWAARDEN VOOR DEELNEMING

##### III.2.1) Persoonlijke situatie van ondernemers, waaronder de vereisten in verband met de inschrijving in het beroeps- of handelsregister

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

Door in te schrijven op deze opdracht verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in artikel 69 van het K.B. van 8 januari 1996 betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken.

##### III.2.2) Economische en financiële draagkracht

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

Bij de inschrijver moet het implementeren van contact center solutions tot de core-business behoren en voor deze specifieke activiteit het afgelopen jaar (2011) een omzet van minstens € 2 000 000 (twee miljoen euro) kunnen bewijzen.

Eventueel vereiste minimumeisen *(indien van toepassing):*

##### III.2.3) Vakbekwaamheid

Inlichtingen en formaliteiten om na te gaan of aan de vereisten is voldaan:

De inschrijver moet het bewijs leveren van de voor deze opdracht noodzakelijke technische bekwaamheid.  
De inschrijver beschikt over minstens 4 jaar ervaring in het implementeren van Genesys ContactCenter solutions en kan minstens 5 referenties van gelijkaardige omvang voorleggen.  
De inschrijver beschikt over minimaal een Genesys Silver partner - certificaat.  
De inschrijver beschikt eveneens over minstens 4 jaar ervaring in het implementeren en onderhouden van Alcatel-PABX solutions.  
De inschrijver beschikt eveneens over minstens 1 jaar ervaring in het implementeren en onderhouden van Gplus (connectie tussen Siebel en Genesys) solutions en dit voor zowel telefonie als mail en kan hiervoor minstens 1 referentie voorleggen.

Eventueel vereiste minimumeisen *(indien van toepassing):*

**Contract support servicelijn**

---

De inschrijver beschikt eveneens over minstens 1 jaar ervaring in het implementeren en onderhouden van NICE recording solutions en kan hiervoor minstens 1 referentie voorleggen.

De inschrijver draagt eveneens de verantwoordelijkheid dat ook zijn eventuele onderaannemers aan deze voorwaarden voldoen.

**III.2.4) Voorbehouden opdrachten (indien van toepassing)**

ja  neen

De opdracht is bestemd voor sociale werkplaatsen

De uitvoering van de opdracht is beperkt tot het kader van de programma's voor beschermde arbeid

**Contract support servicelijn**

---

**III.3) VOORWAARDEN BETREFFENDE EEN OPDRACHT VOOR DIENSTVERLENING****III.3.1) Het verrichten van de dienst is aan een bepaalde beroepsgroep voorbehouden**

ja  neen

**Zo ja**, verwijzen naar de toepasselijke wettelijke of bestuursrechtelijke bepaling:

**III.3.2) Rechtspersonen moeten de namen en beroepskwalificaties opgeven van het personeel dat met de uitvoering van de dienstverleningsopdracht wordt belast**

ja  neen



## Contract support servicelijn

### AFDELING IV: PROCEDURE

#### IV.1) TYPE PROCEDURE

##### IV.1.1) Type procedure

<input checked="" type="radio"/> Openbaar	
<input type="radio"/> Niet-openbaar	
<input type="radio"/> Versneld niet-openbaar	Motivering voor het gebruik van een versnelde procedure:
<input type="radio"/> Onderhandeling	De gegadigden zijn reeds geselecteerd <input type="radio"/> ja <input type="radio"/> neen <b>Zo ja, naam en adres opgeven van ondernemers die reeds zijn geselecteerd overeenkomstig afdeling VI.3)</b> <i>Nadere inlichtingen</i>
<input type="radio"/> Versnelde onderhandelingsprocedure	Motivering voor het gebruik van een versnelde procedure:
<input type="radio"/> Concurrentiegericht dialog	

**Contract support servicelijn****IV.2) GUNNINGSCRITERIA****IV.2.1) Gunningscriteria** (het/de desbetreffende vakje(s) aankruisen)

Laagste prijs

OF

Economisch meest voordelige inschrijving, gelet op

- de onderstaande criteria (de gunningscriteria moeten worden vermeld met hun weging of in afnemende volgorde van belangrijkheid wanneer om aantoonbare redenen geen weging mogelijk is)
- de in het bestek, in de uitnodiging tot inschrijving of tot onderhandeling of de in het beschrijvende document vermelde criteria

Criteria	Weging	Criteria	Weging
1. <a href="#">Kwaliteit van het voorstel en de voorgestelde profielen</a>	60	6.	
2. <a href="#">Prijs</a>	40	7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

**IV.2.2) Er wordt gebruikgemaakt van een elektronische veiling**

ja  neen

**Zo ja,** nadere inlichtingen over de elektronische veiling (indien van toepassing)

**IV.3) ADMINISTRATIEVE INLICHTINGEN****IV.3.1) Referentienummer van het dossier bij de aanbestedende dienst** (indien van toepassing)  
[VDAB-Algemene offerteaanvraag 2012/10240-F02\\_0](#)**IV.3.2) Eerdere aankondigingen betreffende dezelfde opdracht**

ja  neen

**Zo ja,**

<input type="radio"/> Vooraankondiging	<input type="radio"/> Aankondiging via een kopersprofiel
Nummer van de aankondiging in het PB:	van (dd/mm/jjjj)
<input type="radio"/> Andere eerdere aankondigingen (indien van toepassing)	

**IV.3.3) Voorwaarden voor de verkrijging van bestekken en aanvullende documenten** (behalve voor een DAS) of een beschrijvend document (in geval van een concurrentiegericht dialoog)

Termijn voor ontvangst van aanvragen voor documenten of voor toegang tot documenten	
Datum: (dd/mm/jjjj)	Tijdstip:
Tegen betaling verkrijgbare documenten	
<input type="radio"/> ja <input checked="" type="radio"/> neen	
<b>Zo ja,</b> prijs (alleen cijfers):	Munt:
Betalingstermijnen en -methode:	

**Contract support servicelijn**

---

**IV.3.4) Termijn voor ontvangst van inschrijvingen of deelnemingsaanvragen**

Datum: 02/05/2012(dd/mm/jjjj) Tijdstip: 11:00

**IV.3.6) Taal of talen die mogen worden gebruikt bij inschrijvingen of deelnemingsaanvragen**

ES	CS	DA	DE	ET	EL	EN	FR	IT	LV	LT	HU	MT	NL	PL	PT	SK	SL	FI	SV
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ander:

**IV.3.7) Minimumtermijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen (openbare procedure)**

Tot: (dd/mm/jjjj)

OF Periode in maanden:

OF dagen: 90 (vanaf de datum van ontvangst van de inschrijvingen)

**IV.3.8) Omstandigheden waarin de inschrijvingen worden geopend**

Datum: 02/05/2012(dd/mm/jjjj) Tijdstip: 11:00

Plaats (indien van toepassing): Keizerslaan 11 (lokaal 406) 1000 Brussel

Personen die de opening van de inschrijvingen mogen bijwonen (indien van toepassing)

 ja  neen[Openbare zitting](#)

**Contract support servicelijn**

---

**AFDELING VI: AANVULLENDE INLICHTINGEN****VI.1) PERIODIEKE OPDRACHT** *(indien van toepassing)*

ja  neen

**Zo ja**, tijdstip waarop naar verwachting nieuwe aankondigingen worden bekendgemaakt:

**VI.2) DE OPDRACHT HOUDT VERBAND MET EEN PROJECT EN/OF EEN PROGRAMMA DAT MET MIDDELEN VAN DE GEMEENSCHAP WORDT GEFINANCIERD**

ja  neen

**Zo ja**, verwijzen naar project(en) en/of programma('s):

**VI.3) NADERE INLICHTINGEN** *(indien van toepassing)*

De inschrijving kan enkel elektronisch worden ingediend via de e-Tendering internetsite <https://eten.publicprocurement.be> die de naleving waarborgt van de voorwaarden van artikel 81 quater, § 1 van het KB van 8 januari 1996. Inschrijvingen op papier worden NIET aanvaard.

Meer informatie kan bekomen worden op <http://www.bestuurszaken.be/e-procurement-voor-bedrijven> of op <http://www.publicprocurement.be>

**VI.4) BEROEPSPROCEDURES****VI.4.1) Voor beroepsprocedures bevoegde instantie**

Officiële benaming: Raad van State  
Postadres: Wetenschapsstraat 33  
Plaats: Brussel Postcode: 1040  
Land: België Tel.  
E-mail: [info@raadvst-consetat.be](mailto:info@raadvst-consetat.be) Fax  
Internetadres (URL):

**Voor bemiddelingsprocedures bevoegde instantie** *(indien van toepassing)*

Officiële benaming:  
Postadres:  
Plaats: Postcode:  
Land: Tel.  
E-mail: Fax  
Internetadres (URL):

**VI.4.2) Instellen van beroep** *(rubriek VI.4.2 invullen OF, indien nodig, rubriek VI.4.3)*

Precieze aanduiding van de termijn(en) voor het instellen van een beroep:

**Contract support servicelijn**

---

**VI.4.3) Dienst waar inlichtingen over de beroepsprocedures kunnen worden verkregen**

Officiële benaming: [Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding](#)

Postadres: [Keizerslaan 11](#)

Plaats: [Brussel](#) Postcode: [1000](#)

Land: [België](#) Tel.

E-mail: [marc.detiege@vdab.be](mailto:marc.detiege@vdab.be) Fax

Internetadres (URL): <http://www.vdab.be>

**VI.5) DATUM VAN VERZENDING VAN DEZE AANKONDIGING:**

[02/03/2012](#) (dd/mm/jjjj)