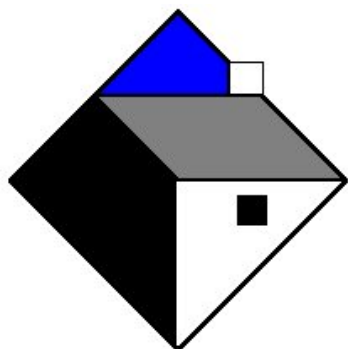


opdrachtgever

**Bouwmaatschappij
DE MANDEL cvba
Botermarkt 30
8800 Roeselare**



onderwerp

ALGEMENE OFFERTEAANVRAAG

**GEÏNTEGREERDE SOFTWARE
verhuring – klanten – facilitair
management – boekhouding –
klachtenbeheer - vastgoedinventarisatie**

Dossier nummer ICT/2009/01

Versie 1.3 24 april 2009

Gezien en goedgekeurd door het directiecomité op 2 april 2009

Gezien en goedgekeurd door de raad van bestuur op 14 april 2009

Openingszitting offertes op 22 juni 2009 om 10:00 uur in de kantoren van De Mandel,
Botermarkt 30, 8800 Roeselare



Inhoudsopgave

I	Algemene bepalingen.....	4
I.1	Aanbestedende overheid.....	4
I.1.1	Ontwerper van de opdracht.....	4
I.1.2	Betekening deurwaardersexploot	4
I.2	Voorwerp en classificatie opdracht.....	4
I.3	Gunningswijze.....	4
I.4	De offerte.....	5
I.4.1	Indienen van de offerte	5
I.4.2	Opening van de offertes	5
I.4.3	Gestanddoeningstermijn.....	5
I.5	Toepasselijke reglementering	5
2	Administratieve voorschriften.....	7
2.1	Selectiecriteria.....	7
2.1.1	Uitsluiting en sociale zekerheidsbijdragen (art. 69).....	7
2.1.2	Financiële en economische draagkracht van de inschrijver (art. 70).....	7
2.1.3	Bekwaamheid van de inschrijver (art. 71).....	7
2.2	Prijsopgave	8
2.3	Raming van de kostprijs	8
2.4	Vorm en inhoud van de offerte.....	8
2.5	Taalgebruik.....	8
2.6	Vrije varianten	9
2.7	Gunningscriteria.....	9
2.8	Keuze van offerte	9
3	Contractuele bepalingen.....	10
3.1	Leidend ambtenaar	10
3.2	Borgtocht	10
3.3	Prijsherzelingen	10
3.4	Uitvoeringstermijn.....	10
3.5	Rechtsvorderingen	10
3.6	Betalingstermijn.....	11
3.7	Waarborgtermijn.....	11
3.8	Gestanddoeningstermijn	11
3.9	Voorlopige oplevering	11
3.10	Definitieve oplevering.....	11



3.11	Privaat gebruik - intellectuele rechten.....	11
3.12	Compensatie in geval van hergebruik.....	11
4	Beschrijving van de leveringen en werken.....	13
4.1	Beantwoording lastenboek.....	13
4.2	Omschrijving project.....	13
4.2.1	Algemene omschrijving.....	13
4.2.2	Boekhouding.....	14
4.2.3	Huuradministratie.....	15
4.2.4	Verkoopadministratie.....	16
4.2.5	Rappelverwerking en opvolging rechtszaken.....	16
4.2.6	Facilitair management.....	16
4.2.7	Klachtenbeheer.....	18
4.2.8	Patrimoniuminventarisatie.....	18
4.2.9	Dossierbeheer.....	19
4.3	Informaticavereisten.....	19
4.4	Aantal gebruikers.....	19
4.5	Onderhoudscontract.....	19
4.6	Algemene bepalingen.....	20
4.7	Eenheidsprijzen.....	20
4.8	Testen.....	20
4.9	Opleiding.....	20
4.10	Documentatie.....	20
4.10.1	Bij inschrijving.....	20
4.10.2	Voor aanvang van de werken.....	21
4.10.3	Voor voorlopige oplevering.....	21
4.11	Onderhoud en waarborg.....	21
4.11.1	Inleiding.....	21
4.11.2	Geldigheidsduur contract.....	21
4.11.3	Wettelijke waarborgperiode.....	21
4.11.4	Betalingsmodaliteiten.....	21
4.11.5	Specifieke eisen.....	21
4.11.6	Aanpassingen en overdraagbaarheid contract.....	22
4.11.7	Interventielogboek.....	22



I Algemene bepalingen

I.1 Aanbestedende overheid

I.1.1 Ontwerper van de opdracht

Naam: De Mandel cvba
Adres: Botermarkt 30 te 8800 Roeselare
Telefoon: 051 20 12 83
E-post : sam.sercu@demandel.be
Vertegenwoordigd door : Brecht Vermeulen, Directeur

I.1.2 Betekening deurwaardersexploot

Ieder deurwaardersexploot bestemd voor de aanbestedende overheid moet worden betekend aan de Raad van Bestuur van De Mandel, Botermarkt 30 te 8800 Roeselare.

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 in pandgegeven.

I.2 Voorwerp en classificatie opdracht

Deze opdracht is een opdracht voor diensten in de zin van art. 5 van de Wet van 24 december 1993.

Voorwerp van deze diensten: Ontwikkelen, implementeren en in gebruik stellen van een uitsluitend Nederlandstalig geïntegreerd softwarepakket voor boekhouding, huur- en verkoopadministratie, facilitair management, klachtenbeheer, vastgoedinventarisatie, document- en dossierbeheer.

CPV-nomenclatuur: 72500000-0 (Informaticadiensten)

De opdracht is niet opgedeeld in percelen.

Plaats van uitvoering: De Mandel cvba , Botermarkt 30 te 8800 Roeselare

I.3 Gunningswijze



De gunning van deze opdracht gebeurt via een algemene offerteaanvraag.

Bekendmaking van de oproep tot mededinging

De oproep tot mededinging aan deze offerteaanvraag gebeurt door publicatie in:

- Europees Bulletin der Aanbestedingen
- Bulletin der Aanbestedingen
- Bouwkroniek
- De elektronische nieuwsbrief van De Mandel

I.4 De offerte

I.4.1 Indienen van de offerte

- De offerte moet in het Nederlands opgemaakt worden.
- De offerte moet in een dubbele omslag gesloten zijn.
- De binnenste omslag dient de vermelding "OFFERTE GEÏNTEGREERDE SOFTWARE" te dragen.
- De buitenste omslag moet geadresseerd zijn aan:

De Mandel cvba
t.a.v. de heer Brecht Vermeulen, directeur
Botermarkt 30
8800 Roeselare

De offerte moet het bestuur bereiken ten laatste op **22 juni 2009 om 10.00 uur**, hetzij bij aangetekend schrijven, hetzij door afgifte op bovenvermeld adres.

I.4.2 Opening van de offertes

De opening van de offertes heeft plaats:

in: De Mandel, vergaderzaal 1^{ste} verdieping, Botermarkt 30 te 8800 Roeselare

op : **22 juni 2009 om 10.00 uur**.

De opening van de offertes gebeurt in openbare zitting.

I.4.3 Gestanddoeningstermijn

In afwijking van de bepalingen vermeld in het KB bedraagt de termijn gedurende dewelke de inschrijver door zijn offerte gebonden blijft 120 kalenderdagen.

I.5 Toepasselijke reglementering

In zover er niet afgeweken wordt in de bepalingen van onderhavig bestek zijn op de opdracht de volgende bepalingen en voorwaarden van toepassing:



1. Wet van 24 december 1993 (BS van 22-01-1994) en latere wijzigingen betreffende de overheidsopdrachten en sommige opdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten.
2. Koninklijk besluit van 8 januari 1996 (BS van 26-01-1996) en latere wijzigingen betreffende de overheidsopdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten en de concessies voor openbare werken.
3. Koninklijk besluit van 26 september 1996 (BS van 18-10-1996) en latere wijzigingen tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken, alsmede de bijlage bij dit Koninklijk besluit betreffende de algemene aannemingsvoorwaarden.



2 Administratieve voorschriften

2.1 Selectiecriteria

2.1.1 Uitsluiting en sociale zekerheidsbijdragen (art. 69)

Door in te schrijven op deze opdracht, verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in art. 69.

Voor de Belgische inschrijver vraagt de aanbestedende overheid het RSZ-atteest via elektronische weg op conform art. 72, §5.

De buitenlandse inschrijver voegt bij zijn offerte een atteest of een verklaring volgens de bepalingen van art. 69bis, §2.

Inschrijvers zijn uitgesloten als zij veroordeeld zijn voor:

- deelname aan een criminele organisatie;
- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld.

Inschrijvers kunnen uitgesloten worden als zij:

- in een aanloopprocedure naar of in staat van faillissement, vereffening of gerechtelijk akkoord verkeren;
- definitief veroordeeld zijn voor een misdrijf dat hun professionele integriteit aantast;
- een ernstige beroepsfout hebben begaan;
- niet in orde zijn met de RSZ-bijdragen;
- fiscale schulden hebben;
- in ernstige mate valse verklaringen hebben afgelegd inzake toegangsrecht en kwalitatieve selectie.

2.1.2 Financiële en economische draagkracht van de inschrijver (art. 70)

De inschrijver toont zijn financiële en economische draagkracht aan door voorlegging van een passende bankverklaring.

2.1.3 Bekwaamheid van de inschrijver (art. 71)

- De inschrijver omschrijft de gemiddelde jaarlijkse personeelsbezetting en de omvang van het kader tijdens de laatste drie jaren.
- De inschrijver geeft aan welk gedeelte van de opdracht hij desgevallend voornemens is in onderaanneming te geven.
- De inschrijver moet ervaring hebben in de sociale huisvestingssector. Hij bewijst dit met een lijst van de voornaamste diensten uitgevoerd tijdens de laatste drie jaar, met vermelding van bedrag en datum en van de publiek- of privaatrechtelijke instanties waarvoor zij bestemd waren :



- indien het diensten aan overheden betreft, worden de diensten aangetoond door certificaten die door de bevoegde overheid zijn opgesteld of goedgekeurd ;
- indien het gaat om diensten aan privaatrechtelijke personen worden de diensten aangetoond door certificaten opgesteld door deze personen of, bij ontstentenis, door een verklaring van de dienstverlener ;
- De inschrijver moet beschikken over personeel met de vereiste capaciteiten om het project tegen de vooropgestelde deadline af te krijgen, en een vlotte service te voorzien na oplevering. De inschrijver geeft een lijst van alle personen die aan het project zullen werken, met vermelding van hun diploma's en ervaring. Hij vermeldt op het overzicht de backup-personen voor elk personeelslid dat aan het project werkt.
- De inschrijver moet gebruik maken van de meest efficiënte en flexibele programmeertaal, zodat wijzigingen en uitbreidingen later eenvoudig te implementeren zijn. De inschrijver geeft een overzicht van de gebruikte programmacode en software waarmee hij werkt. Hij somt daarvan de voor- en nadelen op.
- De inschrijver werkt met een ESCROW-overeenkomst, en geeft de naam van zijn agent op.

2.2 Prijsopgave

Ten aanzien van de vaststelling van de prijzen, wordt onderhavige overeenkomst beschouwd als een opdracht voor globale prijs. De prijs van de inschrijving dient uitgedrukt in EURO.

2.3 Raming van de kostprijs

De kostprijs van de opdracht wordt op 270.000,00 euro geraamd.

2.4 Vorm en inhoud van de offerte

Op straffe van uitsluiting zal de offerte opgebouwd zijn zoals beschreven in onderhavig bestek. De inschrijver moet de in te vullen inschrijvingsfiches die bij het bestek zijn bijgevoegd volledig invullen. Zoniet, kan de offerte van de inschrijver als onbestaande worden beschouwd.

Doorhalingen, overschrijvingen, aanvullingen of wijzigingen, zowel in de offerte als in de bijlagen, die de essentiële voorwaarden van de opdracht (zoals prijzen, termijnen, technische specificaties) kunnen beïnvloeden, moeten eveneens door de inschrijver of zijn gemachtigde ondertekend worden.

2.5 Taalgebruik



De offerte en alle bijlagen moeten in het Nederlands opgesteld zijn. De inschrijver gebruikt uitsluitend het Nederlands in zijn mondelinge en schriftelijke relatie met De Mandel.

2.6 Vrije varianten

Vrije varianten worden toegestaan.

2.7 Gunningscriteria

Volgende criteria zijn van toepassing bij gunning van de opdracht. Aan elk criterium werd een belang toegekend. Op basis van de afweging van al deze criteria rekening houdende met het gewicht dat er aan werd toegekend, zal de opdracht gegund worden aan de offerte welke volgens deze afweging de voordeligste is.

Algemene kwalitatieve beoordeling totaalvoorstel:	Uitermate groot
Prijs:	Zeer Groot
Gebruiksvriendelijkheid:	Groot
Leveringstermijn/Implementatietermijn:	Middelmatig
Support (kwaliteit/prijstechnisch):	Klein
Offerte conform aan opgelegde eisen:	Klein
Compensatie in geval van hergebruik:	Klein

De inschrijver dient bij zijn offerte de nodige documenten te voegen teneinde een evaluatie van de gunningscriteria mogelijk te maken.

2.8 Keuze van offerte

Het bestuur kiest de offerte volgens de selectie- en gunningscriteria. De inschrijver kan op generlei wijze enige vergoeding opeisen indien de opdracht om welke reden ook uiteindelijk aan niemand wordt gegund.

Offertes die niet aan alle gevraagde minimumvereisten (o.a. Windowstoepassingen, flexibiliteit database, koppelingen met Office 2007, Nederlandstaligheid, ...) voldoen, kunnen zonder meer uitgesloten worden.

Indien een offerte onvoldoende informatie bevat en het derhalve quasi onmogelijk wordt de offerte grondig te evalueren, kan deze offerte zonder meer uitgesloten worden.

Op straf van onregelmatigheid mag de offerte inzake specifieke vereisten niet verwijzen naar algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden, noch deze vermelden op de keerzijde of in bijlage.



3 Contractuele bepalingen

Dit tweede deel regelt de procedure die betrekking heeft op de uitvoering van de opdracht.

Voorzover er niet van afgeweken wordt, is het Koninklijk besluit van 26 september 1996 en latere wijzigingen tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken van toepassing, alsmede de bepalingen van de bijlage bij dit Koninklijk besluit betreffende de algemene aannemingsvoorwaarden, en latere wijzigingen.

3.1 Leidend ambtenaar

De leiding en het toezicht op de uitvoering van de leveringen zal geschieden door de leidend ambtenaar:

naam: Sam Sercu

functie: Coördinator ICT

telefoon : 051 26 20 58

adres: Botermarkt 30 te 8800 Roeselare

3.2 Borgtocht

De borgtocht bedraagt 5% van de totaalprijs. De helft wordt vrijgegeven bij de voorlopige oplevering, de tweede helft bij de definitieve oplevering

3.3 Prijsherzieningen

Op de levering van onderhavige opdracht is geen prijsherziening van toepassing. Bij afsluiten van een onderhoudscontract is een jaarlijkse prijsherziening mogelijk gebaseerd op de indexaanpassingen van de gezondheidsindex op 1 december, met als basis de het indexcijfer van december 2009.

3.4 Uitvoeringstermijn

Het luik boekhouding, huuradministratie, facilitair management moet volledig operationeel zijn op 1 januari 2010; de andere onderdelen tegen 1 april 2010. De inschrijver geeft de uitvoeringstermijn expliciet op in de offerte, en vermeldt tegen welke einddatum de volledige opdracht wordt afgewerkt.

3.5 Rechtsvorderingen



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

3.6 Betalingstermijn

De betalingen moeten plaatsvinden binnen een termijn van 50 kalenderdagen vanaf de datum waarop de keuringsformaliteiten werden beëindigd, voor zover de aanbestedende overheid tegelijk over de regelmatig opgestelde factuur beschikt, alsook over de andere, eventueel vereiste documenten. Deze factuur geldt als schuldvordering.

Wanneer de levering in verschillende keren plaatsvindt, gaat de betalingstermijn in vanaf de dag waarop de formaliteiten voor de laatste keuring van elk van de gedeeltelijke leveringen werden beëindigd.

3.7 Waarborgtermijn

De waarborgtermijn voor deze opdracht wordt opgegeven door de inschrijver en bedraagt minimaal 12 kalendermaanden.

3.8 Gestanddoeningstermijn

De inschrijvers blijven gebonden door hun offerte gedurende een termijn van honderd twintig kalenderdagen, ingaand de dag na de uiterste indieningsdatum van de offertes.

3.9 Voorlopige oplevering

Binnen de 15 kalenderdagen na de datum waarop het verzoek van de aannemer tot voorlopige oplevering wordt ontvangen, en voorzover de resultaten van de keuringen en van de voorgeschreven proeven zijn gekend, wordt een proces-verbaal van voorlopige oplevering of van weigering van oplevering opgemaakt.

3.10 Definitieve oplevering

De definitieve oplevering gebeurt één kalenderjaar na de voorlopige oplevering.

3.11 Privaat gebruik - intellectuele rechten

De ontwikkelde toepassingen mogen niet als demonstratiemateriaal gebruikt worden voor andere klanten, of gebruikt als model voor andere klanten, zonder de uitdrukkelijke toestemming van De Mandel.

3.12 Compensatie in geval van hergebruik



De leverancier verbindt er zich toe aan De Mandel een compensatie te geven indien de software hergebruikt wordt door andere klanten, voor zover de delen die hergebruikt worden niet reeds zijn ontwikkeld binnen collectieve overeenkomsten van andere klanten. Deze compensatie wordt vermeld in de offerte naast het prijsvoorstel.



4 Beschrijving van de leveringen en werken

4.1 Beantwoording lastenboek

Van de inschrijver wordt geëist dat hij de volledige structuur van het lastenboek overneemt in zijn bespreking en becommentarieert met de melding:

- **CONFORM:** dit betekent dat alle eisen betreffende dit punt beantwoord worden door de offerte.
- **COMMENTAAR:** de inschrijver stelt duidelijk aan welke eisen van het betreffende punt voldaan wordt, en aan welke niet.
- **SUGGESTIE:** verbetering of de beantwoording van de eisen van een bepaald punt via een alternatieve oplossing.

Indien de inschrijver nalaat de structuur van dit lastenboek in zijn offerte te volgen, zal dit negatieve gevolgen hebben bij het beoordelen van de gestelde gunningscriteria

4.2 Omschrijving project

4.2.1 Algemene omschrijving

Totaal van volgende procedures bundelen in één gelijkvormige GUI:

- Boekhouding
- Huuradministratie
- Verkoopadministratie
- Rappilverwerking
- Facilitair management
- Klachtenbeheer
- Patrimoniuminventarisatie
- Documentenbeheer (jpg, doc, pdf)
- Dossierbeheer pand/persoon (overlappend)

De gebruikersinterface moet aan volgende eisen beantwoorden:

- Intuïtieve navigatie
- Opvragingen zoveel mogelijk met dropdownboxen en autocomplete
- Volledig Nederlandstalig
- Sneltoetsen mogelijk op alle knoppen/menu's
- Handleiding moet bereikbaar zijn vanuit de schermen.
- Per gebruiker de voorkeuren van wijze van opzoeking bijhouden

De gegevens moeten kunnen geëxporteerd/bewaard worden naar PDF (mailings, briefwisseling, ...), WORD en/of EXCEL

Alle dossiers van patrimonium en personen moeten vanuit alle modules te benaderen zijn.

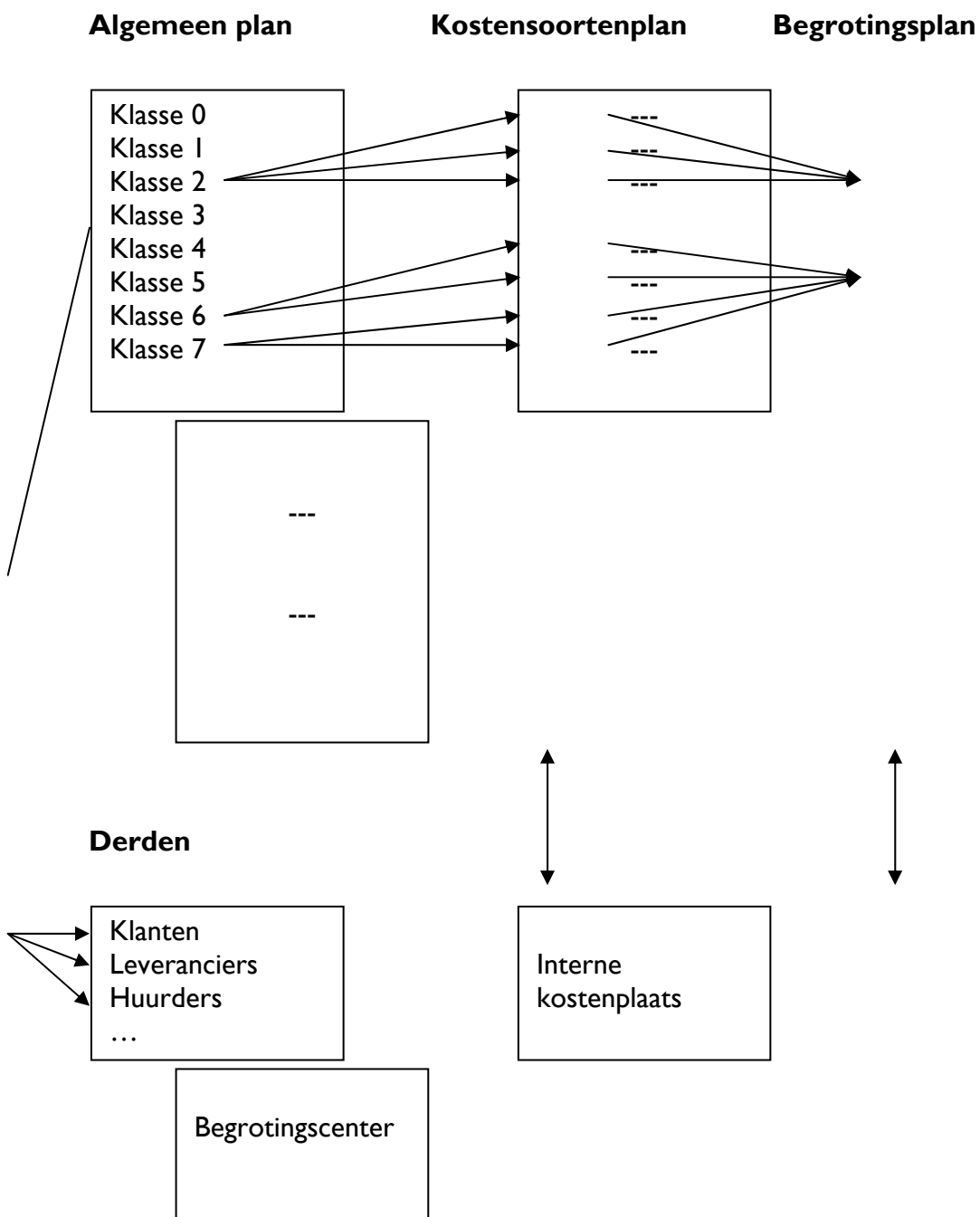


De verschillende onderdelen moeten beveiligd kunnen worden (Volledig, alleen-lezen, lezen-schrijven) in gebruikersgroepen

Van alle data moeten statistieken voorhanden of samen te stellen zijn.

4.2.2 Boekhouding

Het programma moet beantwoorden aan alle eisen voor het voeren van een algemene en een flexibele analytische boekhouding volgens het onderstaande plan:





Kostensoorten, kostenplaatsen en begrotingscenters zijn vrij te bepalen door De Mandel.

Daarenboven moeten alle financiële data met betrekking tot huurders en kandidaat-huurders in realtime zichtbaar zijn in de andere modules. In geval dit onmogelijk zou zijn, kunnen deze data ook middels een automatische procedure overgezet worden, maximaal in de nacht na dag van ingave.

Vereiste onderdelen:

- Kostensoortplan
- Begrotingsplan
- Kostenplaatsen
- Begrotingscenters
- Koppeling verrichtingen en derden met andere modules/programma-onderdelen – in beide richtingen
- Boeken facturen in wacht
- Boeking leegstand
- Automatische tegenboekingen op reeds gedane verrichtingen
- Afschrijvingen op woningonderdeelniveau, flexibel door de gebruiker te bepalen.
- ...

4.2.3 Huuradministratie

Het programma moet het beheer van het huurpatrimonium van De Mandel (momenteel bijna 4000 eenheden in 30 steden en gemeenten) eenvoudig en efficiënt doen verlopen. Zowel het beheer van diverse vormen van private verhuring als sociale verhuring (volgens het Kaderbesluit Sociale Huur van 12 oktober 2007), terbeschikkingstelling, erfpacht en andere zakelijke rechten zijn mogelijk. Het programma moet de volgende onderdelen bevatten:

- Beheer huurdersdossiers
- Automatische verwerking gegevens KSZ (Kruispuntbank Sociale Zekerheid)
- Automatische huurprijsberekening
- Historiek van de gegevens van huurders en kandidaat-huurders
- Beheer inschrijvingen kandidaat-huurders:
 - Automatische berekening prioriteiten op basis van adreshistoriek
 - Simulatieberekeningen
 - Aanvraag
 - Inschrijving
 - Toewijzing
 - Actualisatie inschrijvingsregister
- Patrimoniumbeheer (administratief) op deelgemeenteniveau
- Briefwisseling en archivering ervan



- Een register van communicaties voor alle onderdelen/dossiers dat zowel per huurder als per woning kan geraadpleegd worden.

4.2.4 Verkoopadministratie

Het programma moet het opvolgen van verkoopdossiers mogelijk maken. Volgende onderdelen zijn vereist:

- Opvolgen aanvragen
- Documentbeheer
- Historiek van gegevens

4.2.5 Rappelverwerking en opvolging rechtszaken

Het programma moet het opvolgen van achterstallen en de daaruit voortvloeiende dossiers mogelijk maken. Volgende onderdelen zijn vereist:

- Opmaken van dossiers met volgende fasen:
 - Afspraak/regeling
 - Gewone rappelbrief
 - Aangetekende rappelbrief
 - Verwittiging OCMW
 - Inleiding rechtszaak met procedures:
 - In verzoening
 - In betaling
 - In ontbinding
 - Opvolging uitvoering vonnis
- Historiek briefwisseling en contacten
- Documentbeheer
- Opvragingen vanuit personen en vanuit patrimonium
- Raadpleging andere 'dossiers' (technische, huur, onderhoud woning ...)
- Mogelijkheid tot opmaken afbetalingsplan met automatische controle op betalingen.
- Automatische boeking kwijtscheldingen
- Afdruk van duidelijke overzichten (historiek, betalingssituatie, ...) ten behoeve van derden.

4.2.6 Facilitair management

Het programma moet de opvolging van onderhoud en herstellingen van het patrimonium mogelijk maken. Volgende onderdelen zijn vereist:

- Registratie van meldingen en opmaken aanvragen herstellingen
 - Geregistreerd door
 - Datum
 - Adresgegevens
 - Gegevens melder



- Inhoud
- Opvolging (status)
- Opmaak van bestek
- Opmaken werkopdrachten, al dan niet gekoppeld aan aanvragen
 - Geregistreerd door
 - Ten laste van
 - Soort werk
 - Vervaldatum uitvoering
 - Uitvoerders
 - Verslag uitvoering
 - Zone opmerkingen huurder
 - Kosten
 - Verplaatsingen
 - Omschrijving werk
 - Omschrijving materialen
 - Adresgegevens
 - Opvolging (status)
 - Prioriteit
 - Lijsten op status
 - Opmaken werkopdrachten in bulk
- Opvolging van de verschillende administratieve en technische stadia van een herstellingsdossier
- Opvolging onderhoudscontracten
- Bijhouden van renovaties, herstellingen, onderhoud
- Onderhoudsplanning korte en lange termijn
- Mogelijkheid om woningen en alle onderdelen ervan te inventariseren, met gegevens aannemers, én historiek bij te houden van wijzigingen.
- Automatische facturatie – koppeling aan boekhouding
- Facturatie werkopdrachten mogelijk aan meerdere personen
- Koppeling aan fotomateriaal en documentbeheer.
- Automatische waarschuwingen bij verlopen vervaldata herstellingen
- Koppeling met alle andere dossiers van woning/persoon die permanent zichtbaar moet zijn. (vb. huurachterstal melden bij opmaak herstellingsbon)
- Opvolging dossiers slecht onderhoud woning
 - Historiek contacten
 - Beschrijving schade
 - Planning herstel
 - Waarschuwing op vervaldata
- Statistieken (lijsten op alle criteria door De Mandel samen te stellen)



4.2.7 Klachtenbeheer

Dit programma maakt opvolging van alle binnenkomende klachten mogelijk. Er wordt onderscheid gemaakt tussen sociale klachten en klachten over de organisatie. De volgende onderdelen zijn vereist:

- Klachten over de organisatie
 - Datum
 - Geregistreerd door
 - Wijze van contact
 - Gegevens klager
 - Klachten over welke diensten
 - Ontvankelijkheid + datum
 - Gegrondheid + datum
 - Datum ontvangstbewijs
 - Automatische opmaak ontvangstbewijs
 - Opvolging historiek contacten/stappen
 - Afsluitingsdatum + reden
 - Lijsten per dienst/volgens afwerking
 - Statistieken
- Sociale klachten
 - Datum
 - Geregistreerd door
 - Wijze van contact
 - Gegevens klager(s)
 - Gegevens aangeklaagde(n)
 - Opvolging historiek contacten/stappen
 - Rubriek van de klachten (waarover?)
 - Afsluitingsdatum + reden
 - Lijsten (openstaande, per persoon...)
 - Statistieken

4.2.8 Patrimoniuminventarisatie

Dit programma moet de inventarisatie van alle data met betrekking tot het patrimonium (technisch) mogelijk maken, met daaraan gekoppeld de mogelijkheid tot budgettering en onderhoudsplanning op lange termijn. Dit sluit aan bij facilitair management, en kan eventueel daarmee geïntegreerd worden. Verplichte onderdelen zijn:

- Beschrijving van woningen en onderdelen (op flexibel aantal niveau's)
- Historiek onderdelen (plaatsing, installateur, ...)
- Koppeling ingrepen aan beschrijvingscodes (wie, wanneer, aard, kost, periodiciteit...)
- Opmaken werkopdrachten in bulk
- Raadplegen werkopdrachten vanuit fiche woning



- Koppeling werkopdrachten aan ingrepen en omgekeerd
- Opmaken budgettering op basis van ingrepen en beschrijvingscodes
- Controle budget aan de hand van gemaakte kosten
- Lijsten per beschrijvingscode en per woning/entiteit
- Statistieken
- Koppeling documentbeheer en beeldmateriaal met gebruiksvriendelijke opvraging.

4.2.9 Dossierbeheer

De verschillende delen van de software moeten allemaal in verbinding staan met het volledige dossierbeheer van woningen en personen. Een dossier is een verzameling data van personen en woningen met betrekking tot de verschillende soorten relaties t.o.v. De Mandel (Huur dossier, aanvraagdossier, herstellingendossier, onderhoudsdossier, financieel dossier, juridisch dossier, ...)

De software moet mogelijkheden bieden soorten dossiers bij te creëren.

De status van elk personen-/woningdossier moet zichtbaar kunnen gemaakt worden op elk scherm. Wanneer dossiers open staan moet een waarschuwing gegeven worden aan gebruikers, zodat de verschillende diensten steeds weten of er openstaande zaken zijn waarmee rekening moet worden gehouden. De inschrijver mag suggesties doen over de vorm van deze waarschuwing.

4.3 Informaticavereisten

- Zowel server- als cliëntsoftware moeten Windows-toepassingen zijn.
- De installatie moet door De Mandel zelf kunnen gebeuren.
- De software moet zo weinig mogelijk netwerkbelasting veroorzaken.
- De database mag geen conflicten veroorzaken met andere databases of software.
- Backup moet online mogelijk zijn.
- De toepassing moet een multi-gebruikertoepassing zijn.
- Updates moeten gratis zijn in het kader van het onderhoudscontract.
- Er moet Nederlandstalige ondersteuning geboden worden door de leverancier tijdens normale kantooruren.

4.4 Aantal gebruikers

De toepassing moet bestemd zijn voor minstens 25 gelijktijdige gebruikers.

4.5 Onderhoudscontract

De leverancier moet een voorstel van onderhoudscontract in de offerte opnemen voor alle onderdelen van de software, met vermelding van prijsherziening zoals in het bestek bepaald.



4.6 Algemene bepalingen

4.7 Eenheidsprijzen

In de globale prijs zijn levering, installatie en handleiding inbegrepen. De prijs van het onderhoudscontract wordt in een aparte prijsopgave opgegeven.

4.8 Testen

De software dient voldoende getest te zijn op geschiktheid voor Windows XP Pro, Windows 2000 server, Windows 2003 server, Windows VISTA (Pro-versies), Office 2007 en eventuele opvolgers vóór de installatie bij De Mandel.

De leverancier zorgt voor een volledige demonstratie van de software vóór de installatie.

4.9 Opleiding

De leverancier zorgt voor een volledig schriftelijk gedocumenteerde opleiding voor alle onderdelen van de software in een omgeving waar de gebruikers voldoende zelf kunnen oefenen.

4.10 Documentatie

4.10.1 Bij inschrijving

Bij de offerte dienen alle nodige documenten gevoegd te zijn om de offerte te beoordelen. Deze documenten zijn volledig en uitsluitend in het Nederlands. De technische documenten worden - voor zover zij voorkomen - na samenspraak met De Mandel in het Engels aanvaard.

De inschrijver dient bij zijn offerte de volgende documentatie en informatie te geven:

- Zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van alle onderdelen van de software met prijsopgave per onderdeel.
- Omschrijving support
- Plaats, duur en methodiek van opleiding
- Technische documentatie van de programmeeromgeving en het platform waarop de software draait
- Voorstel van onderhoudscontract
- Planning voor analyse, programmatie en implementatie
- Referentielijst
- Voorstel voor compensatie in geval van hergebruik



4.10.2 Voor aanvang van de werken

- Neerslag van de analyse
- Minimumvereisten hardware en software
- Planning van de werken
- Planning van de opleidingen

4.10.3 Voor voorlopige oplevering

Volledige handleiding (mag digitaal)

Databaseschema (mag digitaal)

4.11 Onderhoud en waarborg

4.11.1 Inleiding

Het onderhoudscontract heeft tot doel de goede werking van het systeem up to date en in stand te houden en de herstelling van mogelijke bugs, errors en andere zaken die de correcte werking van de software belemmeren.

In het voorstel van onderhoudscontract worden vermeld:

- Voorwerp van het onderhoudscontract
- Duur, uitbreidingsmodaliteiten en prijsherziening
- Het voorziene correctief onderhoud

4.11.2 Geldigheidsduur contract

Het contract dient opgemaakt te worden voor één jaar, en jaarlijks verlengbaar te zijn.

4.11.3 Wettelijke waarborgperiode

Het onderhoud, volgens de clausules van het voorgestelde onderhoudscontract, van alle componenten en alle geleverde software tijdens de wettelijke waarborgperiode is begrepen in de definitieve aannemingsprijs. De wettelijke waarborgperiode is de tijd tussen de voorlopige en de definitieve oplevering.

4.11.4 Betalingsmodaliteiten

Het onderhoudscontract jaarlijks betaalbaar, volgens afspraak.

4.11.5 Specifieke eisen

Het onderhoudscontract dient aan de volgende minimale eisen te voldoen:

- Het dient een omnium contract te zijn, d.w.z. dat uitrusting, materiaal, werkuren en verplaatsingskosten inbegrepen zijn in de prijs;



- De helpdesk moet bereikbaar zijn op werkdagen binnen de kantooruren, van 9:00 tot 17:00 uur.
- De interventietijd mag maximum 24 uren na ontvangst van de oproep bedragen (werkdagen)
- De herstellingstermijn mag maximum 72 uren na ontvangst van de oproep bedragen (werkdagen)

4.1.1.6 Aanpassingen en overdraagbaarheid contract

Elke aanpassing in hoofde van recente ontwikkelingen of wijziging in de wetgeving zal automatisch bepaald worden als een onderdeel van het onderhoudscontract. Het onderhoudscontract is in geen geval overdraagbaar aan derden.

4.1.1.7 Interventielogboek

De leverancier zal een interventielogboek bijhouden dat door De Mandel online kan geraadpleegd worden.



Op de algemene offerteaanvraag GEINTEGREERDE SOFTWARE verhuring – klanten – facilitair management – boekhouding – klachtenbeheer – vastgoedinventarisatie

De vennootschap (handelsnaam of benaming, rechtsvorm, nationaliteit, zetel):

vertegenwoordigd door de ondergetekende(n)

verbindt zich op zijn roerende en onroerende goederen tot de uitvoering, overeenkomstig de bepalingen en voorwaarden van bovenvermeld bestek, van de in dat bestek beschreven opdracht,
tegen de som van:

(in cijfers, inclusief BTW, in euro):

(in letters, inclusief BTW, in euro):

B. ALGEMENE INLICHTINGEN

- Ondernemingsnummer:

- BTW-nummer:

- RSZ-nummer:

C. ONDERAANNEMERS

OFWEL ¹

Er zullen geen onderaannemers worden aangewend.

OFWEL

De onderaannemers die zullen worden aangewend, hebben als nationaliteit:

¹ Doorhalen wat niet van toepassing is.



D. PERSONEEL

Het personeel dat zal worden aangewend, heeft als nationaliteit:

E. BETALINGEN

De betalingen zullen geldig gebeuren door overschrijving op

rekeningnr.	
van de financiële instelling	
geopend op naam van	

F. RSZ - VERPLICHTINGEN

De Belgische inschrijver die bij de RSZ een bijdrageschuld heeft van meer dan 2.500 euro in de zin van art. 69bis, § 1 van het KB van 8 januari 1996, voegt bij deze offerte alle inlichtingen over de in dezelfde bepaling bedoelde schuldvorderingen die hij zou bezitten.

De buitenlandse inschrijver voegt bij deze offerte desgevallend een attest of een verklaring in de zin van art. 69bis, § 2 van het KB van 8 januari 1996.



G. BIJLAGEN

Bij deze offerte zijn eveneens gevoegd:

- de gedateerde en ondertekende documenten, die het bestek verplicht over te leggen;
- de modellen, monsters en andere inlichtingen, die het bestek verplicht over te leggen.

Gedaan te op

De inschrijver(s),

H. VAK BESTEMD VOOR GOEDKEURING DOOR DE MANDEL



(Facultatief: **J. INVENTARIS**)