



**2021_GR_00238 Overheidsopdracht van diensten – Organisatie van het servicecenter
Gentinfo Stad Gent met introductie nieuwe media en datamanagement - STGNTINF/2022-
2026 - Bestek - Vaststelling**

Beslissing: Goedgekeurd in openbare vergadering van 25 oktober 2021

Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:

mevrouw Zeneb Bensafia, voorzitter
de heer Mathias De Clercq, burgemeester; de heer Filip Watteeuw, schepen; mevrouw Sofie Bracke, schepen; mevrouw Elke Decruynaere, schepen; mevrouw Astrid De Bruycker, schepen; de heer Sami Souguir, schepen; mevrouw Tine Heyse, schepen; mevrouw Isabelle Heyndrickx; mevrouw Annelies Storms, schepen; de heer Bram Van Braeckvelt, schepen; de heer Rudy Coddens, schepen; de heer Christophe Peeters, ondervoorzitter; de heer Johan Deckmyn; mevrouw Karin Temmerman; mevrouw Gabi De Boever; mevrouw Anne Schiettekatte; mevrouw Sara Matthieu; mevrouw Stephanie D'Hose; de heer Sven Taldeman, schepen; de heer Jef Van Pee; mevrouw Sandra Van Renterghem; de heer Gert Robert; de heer Carl De Decker; mevrouw Karlijn Deene; mevrouw Mieke Bouve; de heer Cengiz Cetinkaya; mevrouw Karla Persyn; mevrouw Anneleen Van Bossuyt; mevrouw Hafsa El -Bazioui; de heer Bert Misplon; mevrouw Anita De Winter; de heer Joris Vandenbroucke; de heer Manuel Mugica Gonzalez; mevrouw Yeliz Güner; mevrouw Patricia De Beule; de heer Mattias De Vuyst; de heer Yüksel Kalaz; de heer Stijn De Roo; mevrouw Sonja Welvaert; de heer Christiaan Van Bignoot; mevrouw Caroline Persyn; de heer Ronny Rysermans; de heer Nicolas Vanden Eynden; mevrouw Alana Herman; mevrouw Els Roegiers
mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; de heer Luc Kupers, adjunct-
algemeendirecteur

Bevoegd: Sofie Bracke

Juridisch kader

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 41, 10°.

De beslissing wordt genomen op grond van:

De Wet inzake overheidsopdrachten van 17 juni 2016.

Motivering

Het servicecenter is sinds 2003 het centraal aanspreekpunt voor alle informatie over het stadsbestuur en de stadsdiensten. De contacten met de burger verlopen via telefoon, mail, chat twitter en facebook. In 2019 stonden 158.322 contacten op de teller. In 2020, het Van Eyck- en COVID-jaar, was dit 213.766. Burgers die contact opnemen met Gentinfo worden in 85 tot 90 % van de gevallen onmiddellijk geholpen. Het is een laagdrempelig kanaal om te communiceren

met de burgers. Gentinfo biedt hen 66 uur per week informatie en hulp. Gentinfo telt momenteel 38 medewerkers, waarvan 30 operatoren in de frontoffice en 8 medewerkers in het team Dienstverlening.

Het werkt voor de exploitatie van haar dienstverlening met een externe partner: N-Allo. Deze samenwerking loopt volgens de gunning 2017_CBS_02398 van 9 maart 2017: overheidsopdracht van diensten voor de organisatie van het servicecenter Gentinfo Stad Gent - voor een periode van vijf jaar (2017-2022).

Op 30 april 2022 loopt het contract met de huidige externe partner voor de organisatie van het servicecenter Gentinfo (omvattende de implementatie en exploitatie van het servicecenter Gentinfo) af. Om de continuïteit van de dienstverlening door Gentinfo te verzekeren, om flexibiliteit te bieden en piekmomenten te ondervangen, en om Gentinfo future proof te maken, is een nieuwe samenwerking met een externe partner nodig voor een periode van vier jaar. Daarom werd het bestek van de overheidsopdracht van diensten voor de organisatie van het servicecenter Gentinfo Stad Gent met introductie nieuwe media en datamanagement - STGNTINF/2022-2026 - opgemaakt.

Procedure: openbare procedure.

Wijze van prijsbepaling: gemengde opdracht.

Uitvoeringstermijn: vier jaar. Deze termijn start zodra de implementatiewerken worden goedgekeurd door de aanbestedende overheid. De uitvoeringstermijn voor de implementatiewerken bedraagt 4 weken.

Gunningscriteria:

1. Kwaliteit van de offerte (50 %)
2. De kwaliteit van het implementatieproces (10 %)
3. Prijs (40 %).

Financiële informatie

Voorgestelde uitgaven: € 930.416,92

Gebudgetteerd: Ja

De opdracht wordt geraamd op 768.939,60 euro. Daarbij komt 21 % btw = 161.477,31 euro. Dat brengt het totaal op 930.416.91 euro.

Dienst*	Dienst Publiekszaken
Budgetplaats	345510001
Categorie*	E
Subsidiecode	Niet_relevant
2022	151.913,05
2023	229.806,47
2024	231.759,82
2025	237.703,19
2026	79.234,39
Later	
Totaal	930.416, 92

Verwachte ontvangsten: € 0,00

Bijgevoegde bijlage(n):

- bestek Gentinfo 2022 - 2026

Beslissing

Op voorstel van Het college van burgemeester en schepenen

Beslist het volgende:

- Met unanimiteit

Artikel 1:

Stelt vast het bij dit besluit gevoegde bestek van de overheidsopdracht van diensten 'Organisatie van het servicecenter Gentinfo Stad Gent met introductie nieuwe media en datamanagement - STGNTINF/2022-2026'.

Procedure: openbare procedure.

Wijze van prijsbepaling: gemengde opdracht.

Uitvoeringstermijn: vier jaar. Deze termijn start zodra de implementatiewerken worden goedgekeurd door de aanbestedende overheid. De uitvoeringstermijn voor de implementatiewerken bedraagt 4 weken.

Gunningscriteria:

1. De kwaliteit van de offerte (50 %)
2. De kwaliteit van het implementatieproces (10 %)
3. De prijs (40 %).

2021_GR_00238 - Overheidsopdracht van diensten – Organisatie van het servicecenter Gentinfo
Stad Gent met introductie nieuwe media en datamanagement - STGNTINF/2022-2026 - Bestek

