



Vergadering van 14 november 2022

2022_GR_00934 Overheidsopdracht van diensten - Toetreding Raamovereenkomst Vlaamse Overheid voor Gentinfo - Goedkeuring

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/callcenter Gentinfo 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 en sociale media.

In 2019 stonden 158.322 contacten op de teller. In 2020, het Van Eyck- en COVID-jaar, waren dit er 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 op dit moment 66 uur per week informatie en hulp. Gentinfo werkt met eigen operatoren/medewerkers in zowel frontoffice, als midoffice.

Voor de exploitatie van de dienstverlening wordt daarnaast ook samengewerkt met een externe partner. 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 liep 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 futureproof te maken, was er nood aan een nieuwe samenwerking met een externe partner voor een periode van vier jaar.

In zitting van de Gemeenteraad de dato 25 oktober 2021 werd daarom het bestek Overheidsopdracht van diensten – Organisatie van het servicecenter Gentinfo Stad Gent met introductie nieuwe media en datamanagement - STGNTINF/2022-2026, vastgesteld.

Er werden 2 offertes ingediend voor deze opdracht.

Een van de inschrijvers voldeed niet aan de vereisten van kwalitatieve selectie en kon daardoor niet verder worden meegenomen in de beoordeling.

Bij de tweede inschrijver ontbraken in de offerte 2 essentiële documenten die verplicht moesten worden ingediend, waardoor deze offerte als formeel onregelmatig moest worden beoordeeld.

Op 17 maart 2022 besliste het college van burgemeester en schepenen dan ook om de opdracht niet te gunnen, omdat bij geen enkele van de beide inschrijvers kon worden overgegaan tot beoordeling van de offerte in functie van de gunningscriteria.

De gunningsprocedure werd in dezelfde beslissing stopgezet en er werd beslist om te onderzoeken wat de mogelijke opties waren voor het uitschrijven van een nieuwe opdracht.

Omdat de lopende opdracht een einde nam op 30 april 2022 en het noodzakelijk was om de continuïteit van de dienstverlening door Gentinfo te verzekeren, om flexibiliteit te bieden en piekmomenten te ondervangen, werden gesprekken aangeknoopt met de huidige opdrachtnemer om de uitvoeringstermijn van de opdracht te verlengen tot 31 december 2022.

Na gesprekken met en een voorstel van de huidige opdrachtnemer om de dienstverlening verder uit te voeren zoals omschreven in het bestek van de lopende opdracht, besliste het college van burgemeester en schepenen op 28 april 2022 om de opdracht ongewijzigd, op een prijsindexering omwille van stijging van de lonen na, te verlengen voor een periode van 1 mei 2022 tot en met 31 december 2022.

Uit het gevoerde onderzoek naar een externe partner die voor de gevraagde diensten kan instaan (operationeel vanaf 1 januari 2023) is gebleken dat de Vlaamse overheid een raamovereenkomst heeft afgesloten met In2com NV in het kader van Opdracht nr. 2020/HFB/MPMO/69871 Raamovereenkomst voor de exploitatie van een multikanaal klantencontactcentrum. Deze raamovereenkomst loopt sedert 1 februari 2022 voor een periode van 4 jaar en is nadien nog eens 3 maal verlengbaar met 12 maanden.

Als mogelijke afnemers van deze raamovereenkomst worden onder andere ook de lokale overheden gesitueerd in het Vlaams Gewest vermeld.

In overleg met de Vlaamse overheid, Agentschap Facilitair Bedrijf, werd onderzocht of de binnen het kader van deze raamovereenkomst voorziene dienstverlening kon gematched worden met de behoeften die er zijn voor de ondersteuning van de werking van Gentinfo.

Deze vraag kan positief beantwoord worden.

De Dienst Publiekszaken stelt voor om toe te treden tot de door Vlaamse Overheid afgesloten overeenkomst met de firma In2com NV - Raamovereenkomst voor de exploitatie van een multikanaal klantencontactcentrum

Volgende bepalingen zijn van toepassing op de raamovereenkomst:

Aanbestedende overheid: Vlaamse Overheid

Duur van de overeenkomst: vanaf goedkeuring bevoegde organen tot en met 31 januari 2026. Mocht de Vlaamse Overheid beslissen om gebruik te maken van de voorziene mogelijkheid tot verlenging (van maximum 3 maal 12 maanden) zal de beslissing tot afname voorgelegd worden aan het bevoegde orgaan.

Wijze van prijsbepaling: Prijslijst

Leiding en toezicht: Dienst Publiekszaken

Een voorstel van addendum op de raamovereenkomst zal opgemaakt worden. Dit addendum zal, binnen de voorwaarden en afspraken geldend voor de volledige raamovereenkomst, de samenwerking voor wat betreft Gentinfo concreet maken. Dit addendum zal dan ook na goedkeuring door de Gemeenteraad van de toetreding tot de raamovereenkomst overgemaakt worden aan het college van burgemeester en schepenen ter goedkeuring samen met de beslissing tot afname.

Financiële informatie

Voorgestelde uitgaven: € 542.691,00

Gebudgetteerd: Ja

Dienst*	Publiekszaken		
Budgetplaats	345510001		
Categorie*	Budgetpositie 6142000		
Subsidiecode	nvt		
2020	nvt		
2021	nvt		
2022	€ 15.000,00		
2023	€ 170.723,47		
2024	€ 171.145,82		
2025	€ 171.643,78		
Later (Tot 31/01/2026)	€ 14.177,90		
Totaal	€ 542.690,97		

Verwachte ontvangsten: € 0,00

Bijgevoegde bijlage(n):

- Raamovereenkomst voor de exploitatie van een multikanaal klantencontactcentrum Vlaamse Overheid_2020.HFB.MPMO.contactcenter.docx

Voorstel

Legt aan de gemeenteraad voor ter beslissing:

Artikel 1:

Keurt goed de toetreding tot de door Vlaamse Overheid Vlaamse Overheid afgesloten overeenkomst met de firma In2com NV - Raamovereenkomst voor de exploitatie van een multikanaal klantencontactcentrum - Opdracht nr. 2020/HFB/MPMO/69871.

Volgende bepalingen zijn van toepassing op de raamovereenkomst:

Aanbestedende overheid: Vlaamse Overheid

Duur van de overeenkomst: na nodige goedkeuringen van bevoegde organen tot en met 31 januari 2026. Mocht de Vlaamse Overheid beslissen om gebruik te maken van de voorziene mogelijkheid tot verlenging (van maximum 3 maal 12 maanden) zal de beslissing tot afname voorgelegd worden aan het bevoegde orgaan.

Wijze van prijsbepaling: Prijslijst

Leiding en toezicht: Dienst Publiekszaken

Een gedetailleerde beslissing tot afname zal voorgelegd worden aan het college van burgemeester en schepenen en deze zal uitwerking hebben met ingang na goedkeuring alle bevoegde organen, dit om voldoende tijd te voorzien voor de implementatie van de samenwerking en de overdracht van de zittende opdrachtnemer naar de nieuwe opdrachtnemer vlot te laten verlopen.