

BIJZONDER BESTEK

VOOR DE OVERHEIDSOPDRACHT VOOR DIENTEN

MET ALS VOORWERP

**"TICKETINGSOFTWARE EN/OF SOFTWARE
VOOR EVENTPLANNING MET ZAAL- EN
MATERIAALVERHUUR STAD DIKSMUIDE –
FARYS | TMVW"**

ONDERHANDELINGSPROCEDURE ZONDER BEKENDMAKING

Opdrachtgevend bestuur

Stad Diksmuide

Ontwerpers

IT-dienst

**Pieter Delie en Dideriek Pante
Heernisse 6 te 8600 Diksmuide**

Inhoudsopgave

I. ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN	4
I.1 BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT.....	4
I.2 IDENTITEIT VAN DE OPDRACHTGEVER	5
I.3 WIJZE VAN GUNNEN.....	5
I.4 PRIJSVASTSTELLING.....	5
I.5 TOEGANGSRECHT EN KWALITATIEVE SELECTIE.....	5
I.6 VORM EN INHOUD VAN DE OFFERTE.....	6
I.7 INDIENEN VAN DE OFFERTE	6
I.8 OPENING VAN DE OFFERTES	7
I.9 VERBINTENISTERMIJN.....	7
I.10 GUNNINGSCRITERIA	7
I.11 PRIJSHERZIENINGEN.....	7
I.12 VARIANTEN.....	8
I.13 VERLOOP VAN DE ONDERHANDELINGEN EN KEUZE VAN OFFERTE	8
II. CONTRACTUELE BEPALINGEN	9
II.1 LEIDEND AMBTENAAR	9
II.2 VERZEKERINGEN	9
II.3 BORGTICHT	9
II.4 LOOPTIJD	10
II.5 BETALINGSTERMIJN	10
II.6 WAARBORGTERMIJN	11
II.7 VOORLOPIGE OPLEVERING	11
II.8 DEFINITIEVE OPLEVERING	12
II.9 ILLEGAAL VERBLIJVENDE ONDERDANEN	12
II.10 LOON VERSCHULDIGD AAN WERKNEMERS	12
II.11 GESCHILLEN	13
III. TECHNISCHE BEPALINGEN	14
III.1 GEMEENSCHAPPELIJKE FUNCTIONALITEITEN VOOR BEIDE PERCELEN	14
III.1.1 Niet-functionele vereisten	14
III.1.2 Visueel en functioneel.....	18
III.1.3 Klantendatabase	18
III.1.4 Beheerders	20
III.1.5 Onderhoud en support.....	20
III.1.6 Plan van aanpak.....	20
III.1.7 Opleiding	20
III.1.8 Beëindiging samenwerking.....	21
III.1.9 Koppelingen.....	21
III.2 PERCEEL 1 SOFTWARE VOOR EVENTPLANNING, ZAAL- EN MATERIAALVERHUUR EN EVENTLOKET ALS OPTIE	23
III.2.1 Algemeen	23
III.2.2 Eventplanning	23
III.2.3 Zaal- en materiaalverhuur.....	25
III.2.4 Optie: evenementenloket/dossierbeheersysteem.....	27
III.3 PERCEEL 2 – SOFTWARE VOOR TICKETING EN INSCHRIJVINGEN	28
III.3.1 Algemeen	28
III.3.2 Partners.....	28
III.3.3 Algemene functionaliteiten.....	28
III.3.4 Aanmaak van activiteiten en zaalplannen	30
III.3.5 Ticketcontrole	31
III.3.6 Specificaties voor inschrijvingen kampen, cursussen, reeksactiviteiten en zwembad	31
III.3.7 Rapporten.....	32
III.3.8 Communicatie en marketing.....	32
III.3.9 Kassasysteem balies.....	34
III.4 AANTAL GEBRUIKERS	34
III.5 DEMOVOORSTELLINGEN	35

Ontwerpers

ICT DIENST

Diederik Pante en Pieter Delie

Heernisse 6, 8600 Diksmuide

051 79 32 23

IT@diksmuide.be

Sylvie Anzempamber, coördinator Vrije Tijd

Maria Doolaeghestraat 2b

051 79 32 60

E-mail: vrije.tijd@diksmuide.be

Toepasselijke reglementering

1. Wet van 15 juni 2006 betreffende de overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor aanneming van werken, leveringen en diensten, en latere wijzigingen.
2. Koninklijk besluit van 15 juli 2011 betreffende plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren.
3. Koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken, en latere wijzigingen.
4. Wet van 11 februari 2013 tot vaststelling van sancties en maatregelen voor werkgevers van illegaal verblijvende onderdanen van derde landen.
5. Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten.
6. Het Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming (ARAB), Welzijnswet en Codex over het welzijn op het werk.
7. Alle wijzigingen aan de wet en de voormelde besluiten die van toepassing zijn op de dag van de verzending van het bestek aan de door de aanbestedende overheid tot de procedure toegelaten potentiële inschrijvers

Afwijkingen, aanvullingen en opmerkingen

Artikel 57, 1ste lid van het koninklijk besluit van 15 juli 2011

De verbintenistermijn wordt van 90 op 120 kalenderdagen gebracht.

I. Administratieve bepalingen

Dit eerste deel heeft betrekking op de regeling tot gunning van een overheidsopdracht tot de opdrachtnemer is aangesteld.

De bepalingen die vervat zijn in dit deel, hebben betrekking op de wet van 15 juni 2006 en het koninklijk besluit van 15 juli 2011 en latere wijzigingen.

I.1 Beschrijving van de opdracht

Het stadsbestuur is op zoek naar software om een aantal processen binnen de administratie te automatiseren zodat de stedelijke diensten efficiënter kunnen werken.

We zoeken een samenhangend geheel dat vertrekt van één basissysteem (stekkerdoos) waaraan verschillende applicaties gekoppeld kunnen worden.

We hechten veel belang aan de bezoekerskant van het systeem. Alles dient in een en dezelfde 'look and feel' gegoten te worden. De applicaties dienen zowel voor de administratie als de burger snel en efficiënt gebruikt te kunnen worden.

Een vlotte en correcte onlineservice is heel belangrijk. De positieve kanten van de huidige persoonlijke dienstverlening willen wij evenwel niet verloren zien gaan.

De opdracht is opgedeeld in onderstaande percelen. We hechten echter veel belang aan de koppelingsmogelijkheden tussen de verschillende toepassingen.

Perceel 1 – Software voor eventplanning met zaal- en materiaalverhuur

Planning

De software moet ons toelaten om alle evenementen (eigen en receptief) op een uniforme en flexibele manier bij te houden en te beheren. Het biedt de mogelijkheid om planningen en checklists bij te houden inzake personeel, materiaal en promotie. Het systeem is ook een uitstekend communicatieplatform tussen de diverse betrokken diensten. Het helpt ook om overlappingen in de programmering te vermijden.

Zaalverhuur

In deze tool is een uniform en flexibel beheer en verhuur van alle gemeentelijke infrastructuur geïntegreerd. Ook de burger/klant moet op een duidelijke manier de beschikbaarheid kunnen consulteren en een reservatieaanvraag doen. De administratieve opvolging door onze diensten verloopt soepel en gestroomlijnd, vanaf het eerste klantencontact tot en met de opvolging van de betaling.

Materiaalverhuur

Momenteel gebeurt het ontlenen van het grootste deel van het materiaal via het programma 3P. We opteren voor een koppeling met 3P, maar andere voorstellen zijn bespreekbaar.

Optie: Dossierbeheersysteem/evenementenloket

Het stadsbestuur wil een tool die de vele verengingen en particuliere organisatoren toelaat alle behoeften, vergunningen en toelatingen in één beweging online aan te vragen ('slim formulier'). De klant moet de stand van zaken van zijn dossier online kunnen opvolgen. Dit onderdeel van de opdracht moet ingepast kunnen worden in het centrale e-loket en midofficesysteem van de stad (CRM).

Perceel 2 – Software voor ticketing/inschrijvingen

Deze module regelt alles met betrekking tot de ticketverkoop en inschrijving horend bij een evenement/activiteit. We wensen de klant te stimuleren online te kopen, maar hechten ook nog steeds belang aan balieverkoop. Zowel individuele voorstellingen, abonnementsformules en inschrijvingen voor cursussen en kampen moeten tot de mogelijkheden van de software behoren.

Online betalen is een evidentie. Een vlotte en automatische verwerking van statistische gegevens i.f.v. een efficiënte marketingondersteuning is een must.

Geldt voor alle percelen:

Voor de modaliteiten die niet onmiddellijk beschikbaar zijn, dient de dienstverlener aan te geven op welk termijn deze aanpassingen kunnen gebeuren. Uiteraard zijn samenwerkingsverbanden met andere leveranciers mogelijk en zelfs warm aanbevolen. We zoeken naar de hoogste compatibiliteit.

De inschrijver dient een offerte in "voor een of meerdere" OF "voor alle percelen".

I.2 Identiteit van de opdrachtgever

Deze opdracht wordt uitgeschreven met verdeling volgens de inventaris:

* deels ten laste van de Stad Diksmuide, Grote Markt 6, 8600 Diksmuide, vertegenwoordigd door het college van burgemeester en schepenen

* deels ten laste van de Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening (in dit document vermeld als FARYS | TMVW), Stropstraat 1, 9000 Gent, vertegenwoordigd door mevrouw M. Porto-Carrero, algemeen directeur.

De Stad Diksmuide wordt belast door FARYS | TMVW om deze samengevoegde opdracht toe te wijzen.

I.3 Wijze van gunnen

Overeenkomstig artikel 26, § 1, 1° a (limiet van € 85.000,00 excl. Btw niet overschreden) van de wet van 15 juni 2006, wordt de opdracht gegund bij wijze van onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking.

I.4 Prijsvaststelling

De opdracht wordt beschouwd als een opdracht tegen globale prijs.

I.5 Toegangsrecht en kwalitatieve selectie

Het offerteformulier moet vergezeld zijn van volgende stukken:

Juridische situatie van de inschrijver - (toegangsrecht)

Door in te schrijven op deze opdracht verklaart de inschrijver zich niet in een toestand van uitsluiting te bevinden, zoals bedoeld in artikel 20 §§1 en 1/1 van de wet van 15 juni 2006 betreffende overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en artikel 61 tot en met 66 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011 betreffende plaatsing van overheidsopdrachten klassieke sectoren.

Economische en financiële draagkracht van de inschrijver (kwalitatieve selectie)

Een passende bankverklaring opgesteld overeenkomstig het model vervat in bijlage 3 van het KB van 15 juli 2011.

Technische bekwaamheid van de inschrijver (kwalitatieve selectie)

* Een lijst van de voornaamste vergelijkbare opdrachten die gedurende de afgelopen drie jaar werden verricht, met toevoeging van bijhorende tevredenheidsattesten en met vermelding van het bedrag en de datum en van de publiek- of privaatrechtelijke instanties waarvoor zij bestemd waren.

I.6 Vorm en inhoud van de offerte

De inschrijver maakt zijn offerte op in het Nederlands en gebruikt daarvoor minstens bijgevoegde formulieren. Indien hij zijn offerte op andere formulieren maakt, draagt hij de volle verantwoordelijkheid voor de volledige overeenstemming van de door hem aangewende documenten met het formulier.

Alle documenten opgesteld of vervolledigd door de inschrijver of zijn gevolmachtigde zijn gedateerd en door hem ondertekend.

Het bewijs van handtekeningsbevoegdheid moet bij de offerte worden gevoegd.

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.

Prijzen moeten steeds opgegeven worden in euro.

Eventuele kortingen moeten in de eenheidsprijs verrekend zijn en worden niet afzonderlijk vermeld.

De inschrijver vermeldt in zijn offerte welk gedeelte van de opdracht hij in onderaanneming wil geven en welke onderaannemers hij voorstelt.

Het inschrijvingsformulier moet vergezeld zijn van volgende bewijsstukken en attesten:

- Passende bankverklaring waaruit een gezonde financiële toestand blijkt.
- Een lijst van de voornaamste vergelijkbare opdrachten die gedurende de afgelopen vijf jaar werden verricht, met vermelding van het bedrag en de datum en van de publiek- of privaatrechtelijke instanties waarvoor zij bestemd waren.

Het inschrijvingsformulier moet tevens vergezeld zijn van volgende documenten, gedateerd en ondertekend, die volgens het bestek van deze overheidsopdracht moeten worden bijgevoegd:

- Ingevulde prijzentabel
- Een beschrijving van de architectuur van het aangeboden systeem waarin de verschillende componenten en hun onderlinge samenhang concreet beschreven worden.
Voor de opgave van de algemene en specifieke functionaliteiten per perceel (technische bepalingen) respecteert de inschrijver de structuur van dit bestek.
- Een projectplan met de doorlooptijd en milestones van het project. Er wordt in detail toegelicht wat voorzien wordt in het projectplan.

I.7 Indienen van de offerte

De offerte opgesteld op papier wordt in een definitief gesloten envelop gestoken waarop het volgende wordt vermeld: het besteknummer (xxxxxx) of het opdrachtvoorwerp en de perceelnummers. Ze wordt via een postdienst verzonden of door een drager afgegeven.

De offerte wordt geadresseerd aan
Stad Diksmuide
Dideriek Pante
Grote Markt 6
8600 Diksmuide

De offerte moet het bestuur bereiken ten laatste op 22 mei 2017, hetzij via aangetekende zending of door afgifte op bovenvermeld adres (tegen ontvangstbewijs).
De inschrijver voegt bij zijn offerte een digitale versie toe.

Er wordt een demovoorstelling verwacht van de indieners. Deze demo zal plaatsvinden in de week van 12 en/of in de week van 19 juni 2017.

Door het indienen van een offerte aanvaarden de inschrijvers onvoorwaardelijk de inhoud van het bestek en de bijhorende opdrachtdocumenten en de invulling van de gunningsprocedure zoals deze in het bestek beschreven is en aanvaarden zij zelf door de bepalingen ervan gebonden te zijn.

Indien een inschrijver in dat verband een bezwaar heeft, dient hij dat schriftelijk en per aangetekende post binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van het bestek bekend te maken aan de aanbestedende overheid met omschrijving van de reden.

I.8 Opening van de offertes

Er is geen publieke opening van de offertes.

I.9 Verbintenistermijn

De termijn gedurende welke de inschrijver door zijn offerte gebonden blijft, bedraagt 120 kalenderdagen, te rekenen vanaf de uiterste datum voor ontvangst.

I.10 Gunningscriteria

Volgende criteria zijn van toepassing bij de gunning van de opdracht:

Deze gunningscriteria gelden voor alle percelen :

Nr.	Beschrijving	Gewicht
1	Technische en functionele mogelijkheden	40
2	Kostprijs	30
3	Projectaanpak, diensten na verkoop, opleidings- en begeleidingsplan	15
4	Koppelingen De eventuele diverse modules binnen een perceel dienen met elkaar te communiceren. Ook dient de inschrijver duidelijk te de mogelijkheden te omschrijven tot koppeling tussen beide percelen en tot koppeling met de andere in het bestek vermelde toepassingen.	15

Aan elk criterium werd een gewicht 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 inschrijver die de economisch voordeligste regelmatige offerte, vanuit het oogpunt van de aanbestedende overheid, heeft ingediend.

I.11 Prijsherzieningen

Op deze overheidsopdracht is geen prijsherziening van toepassing.

I.12 Varianten

Vrije varianten worden niet toegestaan.
Er zijn geen verplichte of facultatieve varianten voorzien.

I.13 Verloop van de onderhandelingen en keuze van offerte

Volgend evaluatie- en onderhandelingsproces zal gehanteerd worden:

De regelmatige offertes zullen in eerste instantie op hun inhoud en conform de gunningscriteria geëvalueerd worden, zonder bijkomende toelichtingen of vraagstellingen.

Daarna worden de weerhouden inschrijvers uitgenodigd om hun inschrijving toe te lichten en vragen van de aanbestedende overheid te beantwoorden.

De opdrachtgever behoudt zich het recht om de informatie verkregen uit de demo te gebruiken om alle offertes te 'finetunen', waarbij het mogelijk is dat de inschrijvers een nieuw en best and final offer kunnen indienen.

Het volgen van een procedure houdt geen verplichting in tot het gunnen of sluiten van de opdracht.

De aanbestedende overheid kan zowel afzien van het gunnen van de opdracht als de procedure herbeginnen, desnoods op een andere wijze.

De opdracht omvat twee percelen. De aanbestedende overheid heeft het recht slechts een deel van de opdracht te gunnen en eventueel te besluiten de andere op te nemen in één of meer nieuwe opdrachten die desnoods op een andere wijze zullen worden geplaatst.

Door de indiening van zijn offerte aanvaardt de inschrijver alle clausules van het bestek en verzaakt hij aan alle andere voorwaarden. Voor zover tijdens het onderzoek van de offerte door de aanbestedende overheid wordt vastgesteld dat er door de inschrijver voorwaarden zijn gevoegd waardoor het onduidelijk is of de inschrijver zonder voorbehoud akkoord gaat met de voorwaarden van het bestek, behoudt de aanbestedende overheid zich het recht om de offerte als substantieel onregelmatig af te wijzen.

De demo's zullen plaatsvinden tijdens de week van 12 of 19 juni 2017.

II. Contractuele bepalingen

Dit tweede deel regelt de procedure die betrekking heeft op de uitvoering van de opdracht. Voor zover er niet van afgeweken wordt, is het koninklijk besluit van 14 januari 2013 en latere wijzigingen tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken van toepassing.

II.1 Leidend ambtenaar

De leiding over de uitvoering van de leveringen zal gebeuren door de leidend ambtenaar:

STAD DIKSMUIDE
ICT DIENST
Heernisse 6, 8600 Diksmuide
Diederik Pante en Pieter Delie
051 79 32 23
IT@diksmuide.be

FARYS|TMVW
Stropstraat 1, 9000 Gent
Hans Meyers
09 242.57.28
Hans.Meyers@farys.be

Het toezicht op de uitvoering van de diensten zal gebeuren door:

Mevrouw Marie Herman
Stad Diksmuide, Grote Markt 6, 8600 Diksmuide
051 79 32 01
Marie.herman@diksmuide.be

II.2 Verzekeringen

Onverminderd de bepalingen elders in het bestek, is de opdrachtnemer aansprakelijk voor alle lichamelijke of materiële schade die door de uitvoering van de opdracht of door een persoon voor wie hij verantwoordelijk is, werd toegebracht aan de installaties van de stad Diksmuide of FARYS|TMVW, hun personeel of een derde ten gevolge van of ter gelegenheid van de uitvoering van de opdracht.

De opdrachtnemer sluit de verzekeringen die zijn aansprakelijkheid inzake arbeidsongevallen dekken, alsook zijn burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van derden bij de uitvoering van de opdracht.

Op elk ogenblik tijdens de uitvoering van de opdracht, binnen een termijn van vijftien dagen na ontvangst van het verzoek van de aanbestedende overheid, toont de opdrachtnemer aan dat hij deze verzekeringscontracten is aangegaan, aan de hand van een attest waaruit de door de opdrachtdocumenten vereiste omvang van de gewaarborgde aansprakelijkheid blijkt.

II.3 Borgtocht

Er wordt geen borgtocht gevraagd.

II.4 Looptijd

Termijn in maanden: 36 maanden

De duurtijd van het contract is vastgelegd op 3 jaar, te rekenen vanaf de datum van de voorlopige oplevering. De aanbestedende overheid kan, zonder opgave van reden, een einde stellen aan de overeenkomst gedurende de looptijd van het contract, mits een opzegperiode van 3 maanden (ingaaend op de 1ste dag van de maand waarin de aangetekende opzegbrief werd verstuurd) of een andere opzegperiode in onderling akkoord.

De dienstverlener kan een einde stellen aan de overeenkomst gedurende de looptijd van het contract, mits een opzegperiode van 12 maanden. Bij opzeg van de overeenkomst zijn nooit schadevergoedingen verschuldigd. Indien het contract niet aangetekend wordt opgezegd, wordt het na uitdrukkelijke vraag van de opdrachtgever verlengd met een periode van 1 jaar.

Voor toepassingen die niet meer gebruikt worden en bijgevolg van de server verwijderd zijn, wordt geen onderhoud meer aangerekend.

Uitvoeringstermijn en projectplan

De inschrijver geeft zelf een gedetailleerd overzicht van zijn planning voor het opstarten van de nieuwe toepassing. Hierbij zorgt hij ervoor dat de werking van de diensten bij de overgang van de oude naar de nieuwe software continu gewaarborgd blijven. De inschrijver maakt daarvoor een projectplan op met de doorlooptijd en milestones van het project. Er wordt in detail toegelicht wat voorzien wordt in het projectplan.

De inschrijver houdt rekening met volgende richtinggevende planning van de opdrachtgever

- 1 januari 2018: lancering zaalverhuur sociaal-culturele infrastructuur (Stad Diksmuide - minstens CC Kruispunt) en sportsite (FARYS | TMVW)
- 1 januari 2018: inschrijving voor de vakantiekampen voor het jaar 2018
- 1 juni 2018: start ticketverkoop van CC Kruispunt voor het seizoen 2018-2019 (Stad Diksmuide), ticketverkoop en inschrijvingen andere diensten

De gunning is voorzien begin juli 2017.

II.5 Betalingstermijn

Voor alle percelen:

De aanbestedende overheid beschikt over een verificatietermijn van 30 kalenderdagen vanaf de datum van de beëindiging van de diensten, vastgesteld overeenkomstig de regels van de opdrachtdocumenten, om de formaliteiten betreffende de keuring en de voorlopige oplevering te vervullen en aan de dienstverlener kennis te geven van het resultaat daarvan.

De betaling van het aan de dienstverlener verschuldigde bedrag vindt plaats binnen de betalingstermijn van 30 kalenderdagen vanaf de datum van beëindiging van de verificatie, voor zover de aanbestedende overheid tegelijk over de regelmatig opgestelde factuur beschikt, alsook over de andere, eventueel vereiste documenten.

Gezien de complexiteit zullen de betalingen gebeuren in fasen naargelang de realisatie van de opdracht. Dit gebeurt in onderling overleg, zoals overeengekomen tijdens de onderhandelingen.

De opdracht worden deels voor rekening van de stad Diksmuide en deels voor rekening van FARYS|TMVW uitgevoerd.

Aan de hand van gesplitste facturen, wordt voor een directe facturatie voorzien aan de betrokken partijen, zijnde de stad Diksmuide en FARYS|TMVW.

Concreet wordt voor perceel 1 (zaalverhuur) 20% rechtstreeks aangerekend aan FARYS|TMVW, de andere 80 % rechtstreeks aan de stad. Voor perceel 2 (ticketing) wordt 1/8 van post 2 rechtstreeks aangerekend aan FARYS|TMVW, de andere kosten rechtstreeks aan de stad.

Deze verdeelsleutels zijn tevens van toepassing op eventuele in uitvoerende goedgekeurde min- en meerprestaties die niet rechtstreeks toewijsbaar zijn aan één van beide delen.

De facturen, opgemaakt op naam en voor rekening van TMVW cvba, Stropstraat 1 te 9000 Gent, worden opgestuurd en gericht aan TMVW, Departement Financieel Beleid en Deelnames, Stropstraat 1 te 9000 Gent.

De facturen, opgemaakt op naam en voor rekening van Stad Diksmuide, worden opgestuurd en gericht aan het college van burgemeester en schepenen stad Diksmuide, Grote Markt 6, 8600 Diksmuide.

Elke ingediende factuur wordt door respectievelijk door FARYS|TMVW en Stad Diksmuide nagekeken. Uitsluitend de conform aan het bestek uitgevoerde (en door stad Diksmuide/FARYS|TMVW aanvaarde) prestaties komen voor betaling in aanmerking.

II.6 Waarborgtermijn

Voor deze opdracht is geen waarborgtermijn van toepassing.

II.7 Voorlopige oplevering

Bij het verstrijken van de termijn van 30 dagen die volgen op de dag die werd vastgesteld voor de afwerking van het geheel van de diensten, wordt, naar gelang het geval, een proces-verbaal van voorlopige oplevering of van weigering van voorlopige oplevering van de opdracht opgesteld. Wanneer de diensten beëindigd worden voor of na deze datum, is het aan de dienstverlener om de leidend ambtenaar bij een aangetekende brief hiervan in kennis te stellen en hem bij deze gelegenheid te vragen om tot de voorlopige oplevering over te gaan. Binnen de 30 dagen, die volgen op de ontvangst van de aanvraag van de dienstverlener wordt naargelang het geval, een proces-verbaal van voorlopige oplevering of van weigering van voorlopige oplevering opgesteld.

Wanneer het pakket gebruiksklaar is voor het bestuur, wordt binnen de 30 kalenderdagen na het nazicht van de installatie door de diensten, naargelang het geval een proces-verbaal opgesteld van voorlopige oplevering of van weigering van oplevering.

II.8 Definitieve oplevering

De definitieve oplevering heeft plaats bij het verstrijken van de waarborgtermijn; ze gebeurt stilzwijgend wanneer de leveringen gedurende die termijn geen aanleiding tot klachten hebben gegeven.

II.9 Illegaal verblijvende onderdanen

Wanneer de opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/2, vierde lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt waarmee zij ervan in kennis wordt gesteld dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt, onthoudt deze onderneming zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, en wel tot de aanbestedende instantie een bevel in andere zin zou geven.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel door de opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat zij de in artikel 49/2, eerste dan wel tweede lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze onderneming;
- ofwel door middel van de in artikel 35/12 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking, dat zij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt.

De opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die zij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1° de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/2 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer een illegaal verblijvende onderdaan van een derde land tewerkstelt;

2° de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de onderneming is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;

3° de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verdere onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

II.10 Loon verschuldigd aan werknemers

Wanneer de opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/1, derde lid van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt van kennisgeving waarmee hij ervan in kennis wordt gesteld dat hij een zwaarwichtige inbreuk heeft begaan op de verplichting zijn werknemers tijdig het loon te betalen waarop deze recht hebben, onthoudt hij zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, en wel tot hij het bewijs voorlegt aan de aanbestedende instantie dat de betrokken werknemers integraal zijn uitbetaald.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel, naargelang het geval, door de opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat hij de in artikel 49/1, eerste lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze opdrachtnemer of onderaannemer;

- ofwel door middel van de in artikel 35/4 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking.

De opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die hij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1° de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/1 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer op zwaarwichtige wijze tekortschiet in zijn verplichting het aan zijn werknemers verschuldigde loon tijdig uit te betalen;

2° de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de opdrachtnemer is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;

3° de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verder onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

II.11 Geschillen

Alle geschillen worden geregeld door de rechtbanken bevoegd voor het grondgebied van de stad Diksmuide.

III. Technische bepalingen

III.1 Gemeenschappelijke functionaliteiten voor beide percelen

III.1.1 Niet-functionele vereisten

III.1.1.1 software

Stad Diksmuide heeft een aantal specifieke richtlijnen naar software-dienstverleners toe om de infrastructuur van Diksmuide te standaardiseren en te uniformiseren, om de veiligheid van de data en de infrastructuur te garanderen en om efficiënt gebruik te maken van de infrastructuur.

III.1.1.2 Informatie bij te voegen bij dossier

De inschrijver voegt bij zijn offerte een beschrijving van de architectuur van het aangeboden systeem waarin de verschillende componenten en hun onderlinge samenhang concreet beschreven worden: componenten, bv. server- en systeemsoftware, clientsoftware, systeembeheerstools, databanken,; onderlinge samenhang, bv. netwerk- en datacommunicatieprotocollen, applicatieprotocollen (zoals http, ssl, ...).

De inschrijver geeft in zijn offerte de minimale en aangeraden systeemvereisten op voor de door hem aangeboden software. Dit omvat voor alle softwarcomponenten (servers, clients, ...) o.a.:

- hardwarevereisten: ondersteunde besturingssystemen (versies, service packs/patch levels, processorarchitectuur, ...);
- afhankelijkheden: bv. bijkomend benodigde software van derden (bv. Java, Net framework, "runtimes", "plug-ins", ...) ;
- niet in de offerte inbegrepen componenten die toch noodzakelijk zijn in de voorgestelde oplossing (bv. database backends, webserver, specifieke tekstverwerkingssoftware, ...);
- specifieke vereisten, beperkingen of aandachtspunten (bv. bij voorkeur op een dedicated machine te installeren, eigen service accounts met specifieke eigenschappen, specifieke netwerk/firewall-instellingen, ...).

De inschrijver geeft aan hoe updates uitgevoerd worden en wat de frequentie was van de laatste updates.

De aanbieder licht toe op welke wijze hij aan onderstaande vereisten tegemoet komt en indien aan een bepaalde vereiste niet kan voldaan worden, formuleert de aanbieder een evenwaardig voorstel dat geëvalueerd zal worden.

III.1.1.3 Server

Serversoftware wordt geïnstalleerd op virtuele servers. De omgeving is gevirtualiseerd op basis van VMWare Vsphere 6.0.

De database ondersteunt de beschikbare server (Microsoft SQL 2014). Er wordt voor de database een aparte instance voorzien.

De server software ondersteunt de beschikbare server (Windows 2012 R2 64-bit).

Services via AD integrated service accounts (beperkte rechten, geen domain admin)

Software security dient AD integrated te zijn (role based security)

Client software kan centraal gedistribueerd en geüpdatet worden.

De software kan via Citrix XenDesktop 7.6 aangeboden worden, of via een webbased toepassing.

III.1.1.4 Clients

Client software moet in staat zijn te kunnen functioneren zonder dat gebruiker local-admin rechten heeft.

Clientsoftware (eindgebruikers, pc's) moet volgende platformen ondersteunen: Windows 7 SP1 (32-bit en 64-bit), Windows 10 (64-bit).

Indien integratie met MS-Office, moet deze MS-Office 2010 en 2013 compatible zijn.

Er mogen slechts minimale lokale configurationsettings zijn.

Bepaalde users werken via een gepubliceerde Citrix-Desktop. De client software moet dus in staat zijn te kunnen functioneren op het Citrix platform.

III.1.1.5 Back-up en recovery

De dienstverlener verbindt zich ertoe om in samenspraak met de ICT-dienst een backup- en recovery-procedure uit te werken voor de door hem geleverde software (configuratie, parameters, gebruikersvoorkeuren) en de data die in zijn systeem verwerkt of opgeslagen worden.

III.1.1.6 Loggings

Het softwarepakket moet beschikken over een uitgebreid loggingssysteem waarbij de acties die uitgevoerd zijn, getraceerd kunnen worden en waarbij duidelijk is wie deze acties heeft uitgevoerd. De loggings zelf mogen op geen enkele manier gewijzigd of verwijderd kunnen worden.

III.1.1.7 Openheid

De toepassing dient zodanig 'open' te zijn, dat het mogelijk is om zelf ad-hoc query's op te bouwen. De toepassing moet minimaal Office 2010 (of hoger) ondersteunen en dient tevens het vrij aanmaken en aanpassen van uitgaande documenten (bv. standaardbrieven, contracten,...), ...) te ondersteunen

De data in de software moet geconverteerd kunnen worden naar andere software – bv. bij toekomstige migraties (al dan niet van een andere dienstverlener).

III.1.1.8 Archivering

Alle gegevens uit de toepassing moeten geëxporteerd kunnen worden naar MS-Excel. Overal waar in dit bestek gesproken wordt over export naar Excel is het voldoende dat de toepassing csv-bestanden kan creëren.

De dienstverlener van de software engageert zich bovendien om zich 'open' op te stellen en interfaces ter beschikking te stellen voor het exporteren en importeren van gegevens.

III.1.1.9 Externe toegang

Mocht het voor ondersteuning van de eindgebruiker noodzakelijk zijn om een systeem voor remote-connectivity te hebben, mag een eigen tool van de dienstverlener gebruikt worden, als deze gebruik maakt van http/https-verkeer. Er zijn geen lokale installaties toegelaten. Indien de aanbieder niet beschikt over een eigen tool of als de tool niet voldoet, zal de opdrachtgever een tool ter beschikking stellen.

III.1.1.10 Verantwoordelijkheden

Bij het uitbrengen van updates of nieuwere versies is de dienstverlener verplicht om dit te melden. Indien er wijzigingen of updates dienen doorgevoerd te worden aan de software of systemen, kan dit enkel door middel van een goedgekeurde change-request. Deze change-request kan enkel door de ICT-dienst van de opdrachtgever goedgekeurd worden. De wijzigingen dienen dan uitgevoerd te worden op een afgesproken tijdstip.

Dringende interventies, bij afwezigheid van de ICT-dienst, kunnen doorgevoerd worden na verwittiging van de personeelsdienst. Er moet steeds een after-the-facts-change-request bezorgd te worden aan de ICT-dienst.

De verantwoordelijkheden van beide partijen worden vastgelegd in een SLA document, voor te bereiden door de dienstverlener.

De opdrachtgever is verantwoordelijke voor de backups, zoals vastgelegd in samenspraak met de dienstverlener.

Tussen de opdrachtgever en de software dienstverlener zal een document opgemaakt worden om de data confidentieel te behandelen, in navolging van de minimale veiligheidsnormen (KSZ). Ook dit is voor te bereiden door de dienstverlener.

III.1.1.11 Varia

De gegevens uit de toepassing moeten afgedrukt kunnen worden naar elke printer in het netwerk/domein. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het correct afdrukken van de documenten gegenereerd door het pakket, ongeacht het merk en type printer. Elke afdruk moet bovendien als PDF-file gegenereerd kunnen worden zonder gebruik te maken van tools als bv. "PDF-creator", "CutePDFWriter", ...

Indien de software een webtoepassing betreft, dan dient deze volledig functioneel te zijn in IE versies 9 t.e.m. 11 en in Microsoft Edge van Windows 10), Google Chrome en Firefox (t.e.m. versies 40x). Het is best dat de webtoepassing conform W3C-standaards is en dat alle functionaliteiten serverside geïmplementeerd worden.

Het is een meerwaarde dat de data in de databases kunnen uitgelezen worden met standaard sql-rapport tools (eventueel via odbc, jdbc, ...) voor customreports en dergelijke.

Wanneer de dienstverlener werkt met extern gehoste software, ASP, Cloud, ..., dan dienen hierover de nodige afspraken gemaakt te worden met de ICT-dienst.

De software is te installeren volgens de regels van de kunst en de gangbare best-practices (in samenspraak met de ICT-dienst).

III.1.1.12 Beveiliging & controle

De gebruiker dient zich te identificeren bij het aanmelden op het systeem met een login en paswoord. In navolging van de Information Security Guidelines bij integratie-oefeningen stad/OCMW is het evenwel zo dat bij de toegang tot de software en de gegevens onderscheiden moet kunnen worden of die toegang geschiedt in naam van de stad of OCMW.

De nodige toegangen en rechten moeten per gebruiker kunnen ingesteld worden. Beveiliging en toegangen zijn instelbaar door de besturen. Eenzelfde individu kan bv. voor bestuur A uitgebreide rechten hebben en voor bestuur B slechts beperkte rechten. De diverse menuonderdelen voor diverse gebruikers en gebruikersgroepen kunnen door de systeembeheerder of bevoegde persoon worden ingebracht en te allen tijde aangepast. Het overzicht van de rechten en rollen per individu moet duidelijk en eenvoudig zijn om te begrijpen.

Het liefst zijn de toegangsrechten zoveel mogelijk gelinkt aan de objecten in Active Directory (rechtstreeks op object of op groepsniveau).

De dienstverlener moet bij de inschrijving overzichtelijk toelichten hoe dit systeem ICT-technisch in elkaar zit.

De inschrijver duidt aan welke beveiligingsmechanismen gebruikt worden en welke andere beveiligingsmechanismen eventueel gebruikt worden in de toepassing.

- Internetverkeer over een vertrouwde https verbinding.
- Encryptie van data bij uitwisseling van gegevens met externe toepassingen (https, sftp, scp, ...)
- paswoorden worden niet in cleartext doorgestuurd (over een vertrouwde https verbinding, met een challenge response authentication algoritme zoals CHAP, ...)
- paswoorden worden als paswoordhashes bijgehouden op de server
- controle op complexiteit van paswoorden
- derden mogen geen toegang verkrijgen tot de data op de server. Beheerders van de server infrastructuur mogen enkel data raadplegen in het kader van troubleshooting.
- Gedetailleerde logging maakt het mogelijk om te achterhalen wie wat en wanneer doet.

III.1.1.13 Availability

Met availability van de service bedoelen we niet enkel dat een klant op de website moet raken en op een vlotte manier een bestelling moet kunnen invoeren maar ook dat de toepassing beschikbaar is voor de verschillende diensten en dat zij ook vlot hun dagelijkse taken kunnen uitvoeren. De inschrijver voorziet voldoende monitoring om problemen tijdig te detecteren en grijpt in als het mis loopt.

Om betwistingen achteraf te vermijden is het belangrijk om op voorhand een methode af te spreken om op een objectieve manier de beschikbaarheid van de service vast te stellen.

Updates en geplande onderhoudswerken

Installeren van updates en patches, herstarten van servers, vervangen van hardware, alle werkzaamheden die minstens een week op voorhand aan ons gemeld worden en die gepland worden op een ogenblik dat de impact voor ons en onze klanten minimaal is en binnen een redelijke termijn worden uitgevoerd worden niet meegerekend in het availability cijfer.

High availability, business continuity & disaster recovery

Welke mechanismen voorziet de inschrijver om in geval van problemen de beschikbaarheid van de service te garanderen of de onbeschikbaarheid tot een minimum te beperken. (vb. back-up, Servers met redundante voeding, virtualisatie, gebruik van snapshots, disk in RAID configuratie, gebruik van SAN cabinet in RAID 1,5 of 6 configuratie, disk cabinet met spare disks, SAN replication in geografische gedelocaliseerde data centers, ...)

III.1.1.14 Aanpassingen ten gevolge van wettelijke wijzigingen

De inschrijver voorziet in zijn onderhoudscontract updating van de software ten gevolge van normale wettelijke wijzigingen. Deze aanpassingen, in zoverre er een noodzaak is tot automatisatie en ze duidelijk werden gedocumenteerd door de wetgever, moeten binnen redelijk gestelde termijnen gerealiseerd worden en gerealiseerd zijn wanneer de nieuwe wetgeving van toepassing is. Niet-fundamentele wettelijke wijzigingen moeten binnen 60 kalenderdagen uitgevoerd worden.

III.1.1.15 Dataconversie

De inschrijver is verantwoordelijk voor de implementatie van bestaande data in nieuwe software. Dit moet onmiddellijk gebeuren bij de installatie van het systeem en het geheel moet meteen operationeel zijn.

III.1.2 Visueel en functioneel

De toepassingen zullen frequent door medewerkers en externen gebruikt worden. Gebruiksvriendelijkheid en performantie zijn zeer belangrijk. Een toepassing is gebruiksvriendelijk als een gebruiker deze aan de hand van een demonstratie en een handleiding op intuïtieve wijze verder kan gebruiken. Er moeten duidelijke en logische schermen en knoppen zijn, meerdere schermen kunnen tegelijk geopend worden en er zijn duidelijke schermafdrucken, exportmogelijkheden en favorietenlijsten. De toepassing moet in het Nederlands opgemaakt zijn. Er moeten voldoende controles op gegevensinvoer voorzien worden en er dienen voldoende duidelijke foutboodschappen in het Nederlands aanwezig te zijn.

Het onthaalscherm van zowel front- als backoffice moet op een eenvoudige en duidelijke manier toegang geven tot de verschillende modules. Zowel de administratoren als de klanten kunnen via een zo kort mogelijk weg een product aanmaken, kopen of reserveren.

De burger moet stap voor stap door het proces geleid worden waarbij in elke stap op een ondubbelzinnige manier aangegeven wordt welke informatie van de burger verwacht wordt. De formulieren zijn slim, overzichtelijk en eenvoudig in te vullen.

Voor de medewerkers moet de indeling van de schermen het mogelijk maken om repetitieve taken in zo weinig mogelijk stappen uit te voeren. Tijdrovende stappen in de administratieve afhandeling moeten zoveel mogelijk geautomatiseerd zijn.

Iedere gebruiker kan een persoonlijk startscherm maken.

Het systeem voorziet ook overzichtspagina's met daarop een overzicht van aandachtspunten of to-do's in de toepassing: bv overzicht van klanten die betalingstermijn overschreden hebben, van boekingen in optie, nieuw binnengelopen aanvragen, kinderen waarvan de medische info werd bijgewerkt...

De software moet vlot reageren en bereikbaar blijven, ook bij piekbelasting zoals bij het inschrijven voor themakampen mag het systeem niet door de knieën gaan.

Toegang tot de server met de website en communicatie tussen website en cliënt moeten voldoende beveiligd zijn tegen ongeoorloofde toegang door derden om aan de regels van de privacywetgeving te voldoen.

De systemen moeten ook voor niet frequente internetgebruikers zeer toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn. Dit betekent onder meer

- indien het om een webapplicatie gaat, moet steeds de laatste en voorlaatste versie van internet explorer en mozilla firefox en google chrome ondersteund worden
- de online registratie door de klant verloopt zo laagdrempelig mogelijk (geen nodeloze stappen of paswoorden). Klanten kunnen meerdere items bestellen of reserveren zonder telkens opnieuw te moeten inloggen.

Het is een voordeel als de toepassing web-based is en geen installatie van software op de PC vereist is. Het gemeentebestuur werkt met een virtuele Windows 2012R2 serveromgeving icm Citrix Xenapp 7.6. De client's zijn FAT clients uitgerust windows 7 en 10

Voor de klanten moet het mogelijk zijn om de toepassing te gebruiken op de meest gebruikte browsers en besturingssystemen zonder extra software te installeren. Mogelijkheden tot gebruik van de software op smartphones en tablets is aangewezen.

III.1.3 Klantendatabase

Er is één centraal klantenbestand dat gekoppeld wordt aan de centrale klantendatabase van de stad (crm), zodat er een koppeling is met het rijksregister en dubbels vermeden worden.

Op het moment van de lancering van de opdracht, zal bekend zijn met welke leverancier wordt samengewerkt voor CRM & Mid-Office.

De klantendatabase dient een 360° overzicht te bieden van de klant, zowel van de activiteiten die lopende zijn als van de historische gegevens. Daar horen de handelingen van de burger op het vlak van vrije tijd bij voorkeur ook bij.

De databank bevat alle klanten/burgers, contactpersonen en derden van beide besturen. Hierbij moeten linken kunnen gelegd worden tussen de contacten onderling voor zowel interpersoonlijke rollen (ouder van, kind van, voogd van...) als organisatorische rollen naar organisaties (voorzitter van, werknemer van...). Uiteraard moeten per contact meerdere rollen mogelijk zijn.

Een klant kan zijn

- Een inwoner
- Een niet-inwoner
- Een bedrijf, zelfstandige, vrije beroep binnen of buiten Diksmuide
- Een vereniging of vzw binnen of buiten Diksmuide
- Een overheidsinstelling binnen of buiten Diksmuide (en/of België)
- Een bijkomend adres (2^{de} verblijf, buitenlocatie...)
- Een mandataris
-

Er moet rekening gehouden worden met bijvoorbeeld volgend scenario: Tom Janssens is bedrijfsleider van een KMO, papa van Ines en Joris en in zijn vrije tijd is hij voorzitter van een duikvereniging. De klant kan beheersrollen instellen voor de organisatie die hij/zij vertegenwoordigt.

Minimaal kunnen volgende gegevens worden bijgehouden:

- Natuurlijke persoon
 - o Naam
 - o Voornaam
 - o Roepnaam
 - o Adres
 - o Telefoonnummer
 - o Mobiel nummer
 - o E-mailadres
 - o Rijksregisternummer
 - o Huisarts
 - o Geslacht
 - o Geboortedatum en -plaats
 - o Taal, nationaliteit
 - o Interesgebieden (in functie van activiteiten)
- Rechtspersoon
 - o Juridische statuut: vb vereniging, onderneming...
 - o Naam, alternatieve/verkorte naam
 - o Facturatieadres
 - o BTWnummer
 - o Ondernemingsnummer

We voorzien een e-ID inleesfunctie zodat de gegevens van een gebruiker kunnen ingelezen worden bij reisgratie aan het loket. Ook online registratie moet op een veilige manier kunnen gebeuren via e-ID of via ingave rijksregisternummer.

Bepaalde velden moeten als mogelijkheid hebben verplicht te worden ingevuld. Eventueel met een jaarlijkse verplichte herhaling.

Er zijn ook vrije invulvelden beschikbaar (waarvan de veldbenamingen open en vrij te wijzigingen zijn) en er is ook een vrij commentaar veld.

Sommige sets van metadata zijn enkel relevant voor bepaalde toepassingen. Een medische fiche is bijvoorbeeld enkel nodig voor inschrijvingen voor vakantieprogramma's voor kinderen. Entiteiten zoals verenigingen, bedrijven, gezinnen, samengestelde gezinnen, ... bevatten hun eigen specifieke sets van metagegevens. Deze kunnen aangemaakt worden via configuratie.

Om gebruik te kunnen maken van de toepassingen moeten de burgers zich eerst registreren. Dit bestaat uit de aanmaak van een profiel met een geldig mailadres. De klant kan dit profiel altijd consulteren en aanpassen.

Via de klantendatabase willen wij uitgebreide selecties kunnen halen, zoals 'alle personen uit de leeftijdscategorie 3 – 12 jaar', 'alle voorzitters van verenigingen'. Frequentie zoekopdrachten moeten kunnen worden opgeslagen.

De klantendatabase moet ook gebruikt kunnen worden voor allerlei marketingdoeleinden (zie percelen voor verdere specificaties).

De leveranciers dienen open te staan voor datasharing projecten. Zo participeren wij graag aan het Eengemaakt Bibliotheeksysteem van de Vlaamse Gemeenschap (i.s.m. Cultuurconnect) en hebben wij oog voor toekomstige de projecten van Cultuurnet (cfr. Find the audience van The Audience Agency in Groot-Brittannië).

III.1.4 Beheerders

Elke medewerker die toegang tot de toepassing nodig heeft, krijgt zijn eigen persoonlijke login en paswoord of er kan worden ingelogd met e-ID. Indien gewerkt wordt met login en wachtwoord dienen deze gesynchroniseerd te kunnen worden met active directory. Er wordt niet met gemeenschappelijke logins gewerkt.

Er moeten verschillende rollen aangemaakt kunnen worden waarbij een medewerker een of meerdere rollen kan krijgen die hem toegang geven tot bepaalde delen van de toepassing. Via de rollen moet heel strikt afgebakend kunnen worden tot welke delen van de toepassing een gebruiker rechten heeft (wat is leesbaar, wat kan aangepast worden, welke informatie moet verborgen blijven).

III.1.5 Onderhoud en support

Het onderhoudscontract bevat volgende diensten

- Ondersteuning bij het gebruik van de toepassingen (onbeperkt)
- Oplossen van bugs/technische issues
- Voorzien van upgrades en updates aan het systeem
- Updating ten gevolge van wettelijke wijzigingen.
- Een helpdesk

De helpdesk is telefonisch en via remote ondersteuning (via Teamviewer, GoToAssist e.d) bereikbaar tijdens de kantooruren (9u – 17u) en ook buiten de kantooruren bij voorstellingen en activiteiten. De inschrijver zal de helpdesk, de te volgen procedure en de bereikbaarheid toelichten in zijn offerte.

De helpdesk is er zowel op netwerk, software, - en hardwareproblemen.

De inschrijver geeft aan welke interventietijden hij vooropstelt voor het oplossen van problemen. Er mag daarbij een onderverdeling gemaakt worden tussen Critical, Major en Minor problemen.

III.1.6 Plan van aanpak

De inschrijver maakt per perceel een plan van aanpak op. Het is belangrijk om voldoende tijd te voorzien in de planning om alles grondig te testen vooraleer er in productie gegaan wordt.

We verwachten van de inschrijver dat hij alles grondig test vooraleer de software op te leveren. De diensten van het gemeentebestuur moeten ook voldoende de tijd krijgen om de toepassing uit te testen en er vertrouwd mee te raken. De diensten moeten een maand voor de oplevering reeds toegang krijgen tot de applicatie. De inschrijver levert daarvoor een testplan af.

III.1.7 Opleiding

In de offerte zitten alle noodzakelijke opleidingen vervat. Dit mag opgesplitst zijn in een opleiding voor de beheerders (zij die zalen aanmaken, activiteiten toevoegen, rapporten aanmaken, ...) en de gewone gebruikers (enkel producten verkopen).

De inschrijver staat in voor de organisatie van de opleiding van de personeelsleden die met de software zullen werken.

Deze opleiding dient verzorgd te worden in de Nederlandse taal. De opleiding wordt gegeven in Diksmuide en tijdens de kantooruren. Deze opleiding heeft tot doel om het personeel vertrouwd te maken met alle mogelijkheden van de software zodat deze na afloop van de opleiding op een zelfstandige manier alle reguliere handelingen in het kader van een dagelijks beheer kan stellen. De opleiding verloopt via de testomgeving.

Daarnaast stelt de inschrijver een Nederlandstalige handleiding ter beschikking.

Bij de opleiding over het pakket stelt de inschrijver een elektronische, goed leesbare en duidelijke Nederlandstalige gebruikershandleiding ter beschikking.

Hierin worden de verschillende functionaliteiten uitvoering gedocumenteerd. Ze beschrijft per topic of deelactiviteit stap voor stap hoe alles uitgevoerd moet worden.

Deze handleiding moet steeds raadpleegbaar (digitaal) en up to date zijn. Indien er zich een update of een upgrade van de software voordoet, moet de inschrijver de opdrachtgever een beknopt overzicht bezorgen van wat er veranderd is, welke nieuwe mogelijkheden er zijn en welke problemen opgelost zijn.

Ook voor de burger dienen goede beknopte handleidingen beschikbaar te zijn.

III.1.8 Beëindiging samenwerking

Inschrijver stelt een systeem voor waarbij het gemeentebestuur toch nog verder met de toepassing kan blijven werken zonder support van de inschrijver als om een of andere reden de samenwerking met de inschrijver wordt stopgezet of de inschrijver zijn activiteiten stopzet.

III.1.9 Koppelingen

Alle gegevens moeten uit de toepassing gehaald kunnen worden. We wensen periodiek een export van de gegevens in de toepassing bij ons kunnen ontvangen.

We wensen ook koppelingen met andere toepassingen te voorzien om dubbel invoeren van gegevens te vermijden.

Welke uitwisseling van gegevens met andere programma's ondersteunt de toepassing?

- Passieve koppelingen: periodieke import/export van gegevens via bestanden (csv, xml, ...)
- Actieve koppeling: real time via een API (vb JSON) of webservice

We wensen een tool om bulk imports te doen in de database + documentatie hoe we zelf vb via csv bestanden met die tool klantgegevens kunnen inladen in de toepassing.

Het is een pluspunt als de gegevensuitwisseling kan gebeuren volgens de oslo standaard om gegevensuitwisseling met andere applicaties maximaal te kunnen standaardiseren.

Koppeling met CRM/Mid-office.

Het stadsbestuur plant de implementatie van een CRM-systeem in het voorjaar van 2017.

Op het moment van de lancering van de opdracht, zal bekend zijn met welke leverancier wordt samengewerkt voor CRM & Mid-Office. Mocht dit niet het geval zijn, vragen wij de weg open te houden en rekening te houden met de OSLO standaarden.

Het is mogelijk dat deze koppeling invloed heeft op enkele van de hieronder gevraagde koppelingen. Dubbele koppelingen dienen ten allen prijze vermeden te worden. De inschrijver moet de wijze van koppelen en de kostprijs duidelijk omschrijven.

Koppeling tussen beide percelen van dit bestek

Uiteraard is een vlotte communicatie tussen ticketing enerzijds en zaalplanning anderzijds een evidentie. Een inschrijving op basis van een geïntegreerd voorstel (met een of meerdere leveranciers samen, al dan niet in onderaanneming) is een pluspunt.

Ook de communicatie tussen eventuele modules binnen één perceel is een voorwaarde.

Koppeling met de gemeentelijke websites

Koppeling met de website www.diksmuide.be, www.toerismediksmuide.be en www.cckruispunt.be. De huidige dienstverlener is LCP, Brugsestraat 196/unit 1, 8020 Oostkamp, 050 37 60 06, www.lcp.be

Koppeling met de boekhoudpakketten

Voor facturatie gebruiken we verschillende toepassingen

- voor de ticketing van de activiteiten van CC Kruispunt: Popsy
- voor alle andere ticketing en inschrijving en: NH Client van Cevi.
- zaalverhuur sportaccommodatie: boekhoudprogramma van FARYS | TMVW
- voor alle andere zaalverhuur: NH Client van Cevi.

De koppeling aan NH Client van Cevi is een vereiste. De andere zaken zijn geen onderwerp van dit bestek, maar indien er mogelijkheden zijn, mogen deze zeker worden vermeld bij de inschrijving.

De koppeling met het boekhoudpakket NH Client kan adhv van een xml-bestand. De inschrijver dient zich te houden aan het protocol beschreven in het excel-bestand 'Protocol_externe_facturen' (in bijlage)

De koppeling moet steeds bidirectioneel zijn: we willen niet enkel de facturen uitsturen naar de andere toepassingen, maar ook de status van de betaling uit de andere toepassingen terug trekken. Vb als er nog onbetaalde facturen zijn voor de vakantiecampen van het voorgaande jaar dan kan de ouder pas inschrijven voor nieuwe activiteiten als eerst de oude facturen betaald worden.

Koppeling met 3P

Voor personeelsplanning en materiaalverhuur van de technische dienst gebruiken wij 3P.

Materiaalverhuur is in eventplanning uiteraard van groot belang.

Koppeling aan de UiTdatabank van Cultuurnet

Voor de promotie van activiteiten werkt Stad Diksmuide samen met de UiTdatabank van Cultuurnet.

De nodige koppelingen moeten in de software voorzien zijn zodat dubbele invoer vermeden wordt.

- Indien de activiteiten via de software wordt ingevoerd en daarna naar de UiTdatabank doorstromen is het belangrijk dat rekening gehouden wordt met een verschillende output. Indien meerdaagse activiteiten per dag(deel) in de software ingevoerd dienen te worden, kan deze activiteit niet op dezelfde manier in www.uitindiksmuide.be en www.uitinvlaanderen.be verschijnen. Evenementen waarvoor als geheel dient te worden ingeschreven dienen ook zo gecommuniceerd en gepromoot te worden. Er moet een duidelijk onderscheid zijn tussen de invoer voor beheer van een evenement en de invoer voor promotie van een evenement. Er moet mogelijkheid zijn om meerdere foto's en extra promotionele tekst toe te voegen.
- Aanpassingen aan evenementen ingevoerd via het systeem dienen probleemloos door te stromen naar www.uitindiksmuide.be

Ook voor de UiTPas Westhoek werkt de Stad Diksmuide samen met Cultuurnet. Een integratie van de baliemodule van de UiTPas is een voorwaarde:

Aan de balie

- UiTPAS inscannen om de UiTPAS houder identificeren
- Tickets aan kansentarieff verkopen en dus kunnen checken of de klant een UiTPAS aan kansentarieff heeft
- Coupons en groepspassen kunnen uitlezen en toekennen
- UiTPasvoordelen toekennen, toelaten om punten te sparen

Ticketing online

- Een UiTPAShouder moet met zijn UiTPAS een ticket aan kansentarieff kunnen kopen

Al deze handelingen moeten ook worden gelogd in het UiTPASsysteem (tweewegscommunicatie).

Hiervoor wordt de UiTPAS API gebruikt.

Meer technische informatie

<https://docs.google.com/document/d/1g1TNYRyzkFubMOVbNFDQOQsdTvQUhBTF8idAhjT3iE8/edit?usp=sharing>

Neem voor meer informatie contact op met tim.guily@cultuurnet.be

III.2 Perceel 1

Software voor eventplanning, zaal- en materiaalverhuur en eventloket als optie

III.2.1 Algemeen

Deze tool dient een overzichtelijk overzicht te bieden van alle eigen en zo veel mogelijk receptieve activiteiten en evenementen in Diksmuide.

De tool heeft tot doel om overlappings in de planning te vermijden en is de kern van de gehele werking. Daaruit vloeit ticketing, promotie, materiaal- en zaalverhuur voort.

Het systeem laat toe om de eigen activiteiten efficiënt te beheren op vlak van boekingen, personeelsinzet, logistiek, promotie...

Het systeem is ook een uitstekend communicatieplatform tussen de diverse vrijetijdsdiensten en ondersteunende diensten. Deze diensten bevinden zich op vier verschillende locaties.

De tool kan gebruikt worden om de organisatie van de activiteiten bij te houden en alle aanvragen voor ondersteunende diensten online te regelen en te bundelen. De medewerker kan zijn dossier ook online volgen. Het systeem bevat draaiboeken en checklists.

III.2.2 Eventplanning

- Bij het aanmaken van een activiteit kan een onderscheid gemaakt worden tussen eigen activiteiten en activiteiten van externe organisatoren. Het receptieve gedeelte moet gelinkt zijn aan een klant en er moet de mogelijkheid zijn om in of vanuit de software offertes/contracten/facturen te maken wanneer een beroep gedaan wordt op dienstverlening van de stad (integrale dossiervorming)
- Receptieve activiteiten zijn gekoppeld aan een klant. Eigen activiteiten aan een medewerker van een stadsdienst. De klantgegevens worden automatisch gekoppeld aan de centrale klantendatabase.
- Evenementen moeten aan elkaar gelinkt kunnen worden, bv bij een festival op verschillende locaties. Ook cursussen, kampen en reeksactiviteiten kunnen makkelijk worden ingevoerd.
- Aanmaken en bijhouden van evenementen, locaties, kalenders, medewerkers, leveranciers, contactpersonen,...
- Waarschuwingen bij dubbele boekingen, overschrijden beschikbaar personeel, ...
- Bij ingave van een event op een bepaalde datum toont het systeem eventuele andere evenementen op die datum of in de buurt van die datum
- Personen, locaties, taken, evenementen... moet de opdrachtgever op zelfstandige basis kunnen toevoegen, verwijderen aanpassen. Alle elementen moeten aan elkaar gekoppeld kunnen worden.
- Inputvelden bij evenementen bevatten alle nodige info over verschillende deelaspecten van de organisatie. Deze lijst is niet exhaustief: communicatie, catering, techniek, hotel; bewaking, verantwoordelijken, contactgegevens, timings, vrijwilligers, benodigde materialen, bijlagen,...
- Aan evenementen moeten documenten gekoppeld kunnen worden (jpg, pdf, doc, xls en andere standaard toepassingen) die altijd raadpleegbaar moeten zijn
- De opdrachtgever moet de visualisatie van de kalender kunnen personaliseren naargelang de noden van het moment
- HRM: het plannen van taken, inschatten van werkuren, personeelsinzet, rapportering. De stad werkt voor de personeelsplanning van de medewerkers van de technische dienst reeds met 3P
- Aan een activiteit kunnen personeelsleden/vrijwilligers/monitors/externe lesgevers toegewezen worden. Naast de contactgegevens en de beschikbaarheid van deze personen kan de toepassing ook hun prestaties bijhouden (statistieken, vergoeding). Medewerkers krijgen een overzicht van hun taken via export-documenten (per dag/maand/persoon/afdeling...)

- Ook balieplanningen en permanentiediensten kunnen met dit systeem gedigitaliseerd worden.
- Financieel management: het systeem kan ramingen/begrotingen en afrekeningen per evenement genereren.
- Niet-gelimiteerde lijst van gegevens die het systeem ter beschikking moet stellen: naam voorstelling, datum, zaal, omschrijving, type...
- Uitgebreide sorteer- en filtermogelijkheden zoals op zaal/groep van zalen, boekingsstatus, type project, type concert, boeker, klant/huurder, abonnementenserie, wel/geen kaartenverkoop (openbaar of besloten), project, serie, festival, genre.
- Uitgebreide rapporten op maat, online en in print (standaard Office-formaten en PDF) aan te maken zonder tussenkomst van de dienstverlener
 - o Weekoverzichten evenementen met specificaties van locatie, uren, benodigdheden, organisator, start- en einduur...
 - o Dagoverzichten evenementen met specificaties van locatie, uren, benodigdheden, organisator, timing, catering, bewaking
 - o Weekoverzichten van specifieke zalen of groep van zalen
 - o Seizoens- en jaaroverzichten
 - o Automatische aanmaak jaarverslagen (o.a. voor de Vlaamse Overheid)
- Zowel binnen- buitenlocatie kunnen gedefinieerd worden. Voor de binnenlocaties is een correcte koppeling met de zaal- en materiaalverhuur van groot belang.
- De software beschikt over een inventaris van de locaties en resources. Deze inventaris kan te allen tijde aangepast worden vanuit de software en kan in eigen beheer gebeuren, op een gebruiksvriendelijke manier, zonder tussenkomst van de dienstverlener
- De activiteiten kunnen onderverdeeld worden in genres (muziek, theater, openluchtevent, wielervedstrijd....). De formulieren (velden) zijn afgestemd op het soort evenementen. Het aanmaken en beheren van deze categorieën kan door de gebruikers zelf, zonder tussenkomst van de dienstverlener.
- Lees- en schrijfrechten moeten kunnen worden ingesteld per type voorstelling, maar ook afhankelijk van de organisator (diverse stadsdiensten).
- Het systeem kan de gegevens exporteren naar ticketing (zie perceel 2) en de UiTdatabank (al dan niet eerst via de stedelijke website)
- Een integratie van een 360° redactieplanning is een meerwaarde: wanneer en hoe moet elk event gepromoot worden ? Oplossingen voor een efficiënte manier om de redactie van nieuwsitems op verschillende kanalen te plannen, is een meerwaarde:
 - o Boodschappen: beleid, activiteiten, overige (adviesraden, verenigingen,...): aankondiging, fotoverslag,
 - o Doelgroepen
 - o Kanalen: website, brochure, sociale media, lichtkrant, infoblad ...
 - o Timing en frequentie
- ...

III.2.3 Zaal- en materiaalverhuur

III.2.3.1 Algemeen

De zaalplanningsmodule moet het stadsbestuur van Diksmuide toelaten om alle verhuur van infrastructuur te beheren op een snelle, uniforme en flexibele manier. Dit dient online, op de dienst en telefonisch in reële tijd te kunnen gebeuren. De gebruiksvriendelijkheid van het systeem voor de diensten en voor de klanten is van primordiaal belang.

III.2.3.2 Gebruikers, overzicht infrastructuur en tarieven

Volgende infrastructuur dient via het systeem te worden beheerd:

Voor het Stad Diksmuide

- Sociaal-culturele infrastructuur (zie bijlage gebruikersreglement)
 - o CC Kruispunt: schouwburg, polyvalente ruimte, vergaderlokalen
 - o De stedelijke Boterhalle: in zijn geheel of per afzonderlijke delen te huren
 - o Stedelijke ontmoetingscentra: Elk ontmoetingscentrum heeft een zaalverantwoordelijke voor controle en sleutelbeheer. Tot nu toe beheren deze vrijwilligers ook de agenda's van de respectievelijke zalen. Bedoeling is om hen zeker de facturatie volledig uit handen te nemen. Ze dienen minstens de beschikbaarheid te kunnen controleren, alsook reservaties te kunnen bevestigen.
- Vergaderlokalen voor intern gebruik

Voor FARYS | TMVW

- De stedelijke sportinfrastructuur (zie bijlage – tarieven)

De huidige complexe tarievenstructuur kan tijdens de implementatie van de software wijzigen. De inschrijver kan hiervoor voorstellen formuleren.

Ook na de oplevering kunnen tarieven en soort infrastructuur wijzigen. Dit moet eenvoudig kunnen aangepast worden door Stad Diksmuide.

Het softwarepakket is uiteraard niet gelimiteerd in het aanmaken van accommodaties, verhuurbare ruimtes en parameters.

III.2.3.3 Front-office (vereisten voor de klant)

- Via de gemeentelijke website krijgt de klant een overzicht van de diverse zalen die de stad ter beschikking stelt (foto's en beknopte technische fiche).
- Op een overzichtelijke manier (sterk grafisch overzicht met een uurindeling vanaf 15 minuten tot maand/jaar) kan hij de beschikbaarheid van de diverse zalen consulteren. Via een zoekfunctie vindt hij makkelijk de geschikte en beschikbare accommodatie. Hij ziet welke zalen niet beschikbaar zijn, maar ziet geen details (bv informatie over de huurder of het soort activiteit). Wel kan hij het verschil zien tussen optie, beschikbaar en verhuurd. Ook voor een zaal in optie kan hij een aanvraag doen. Het systeem toont aandachtspunten: bv geen vergadering meer toelaten wanneer in het grenzende lokaal al een concert geboekt is)
- Een optie kan beperkt worden in de tijd.
- Hij kan via een eenvoudig formulier een reservatieaanvraag doen. Dit kan een vrije aanvraag zijn of een aanvraag gekoppeld aan de accommodatie van zijn keuze. Na de bevestiging door de administrator kan hij zijn aanvraagformulier met alle details vervolledigen.
- Het aanvragen van eenmalige reserveringen, serie- of reeksreserveringen gebeurt op een snelle en eenvoudige wijze. Er wordt automatisch rekening gehouden met openingstijden, sluitingsdagen en vakantiekalenders.

Reeksreservaties zijn meerdere reservaties verspreid over een ongestructureerd tijdspatroon. Seriereservaties zijn reservaties op vaste terugkerende tijdstippen voor een bepaalde, langere tijdsduur (vb cursussen).

- Een reservatie kan momenteel maximum 1 jaar voor de reservatiedatum. De administratoren kunnen de zalen evenwel langer op voorhand blokkeren, dit ten gunste van de eigen programmering
- Bij de tijdsduur van de reservering wordt rekening gehouden met opbouw- en afbraaktijd.
- De aanvraagformulieren kunnen verschillen per accommodatie en bestaan uit een aantal verplichte en een aantal vrije velden. Ze zijn gekoppeld aan de planningssoftware.
- De klantgegevens worden automatisch gekoppeld aan de centrale klantendatabase.

III.2.3.4 Backoffice (administratie)

- De aanvraag van de klant wordt door de administrator in samenspraak met de klant vervolledigd en bevestigd of geweigerd.
- Voor de administratoren is het planoverzicht dynamisch. Boeking kunnen eenvoudig versleept worden naar een nieuwe periode (data, uren), aangepast, gekopieerd of geannuleerd worden. De prijs van de boeking wordt bij verplaatsen, kopiëren of annuleren automatisch aangepast volgens de vooraf ingestelde parameters.
- Reeks- en seriereservaties moeten makkelijk kunnen worden aangepast: bv één datum uit de serie- of reeksreservatie schrappen (bv wegens schoolvakantie).
- Het systeem genereert automatisch een bevestiging en/of contract die naar de klant kan worden opgestuurd. Via de koppeling met NH Client worden ook de facturen automatisch gegenereerd.
- Dubbele of ongeldige boekingen moeten uiteraard worden uitgesloten.
- Door met de cursor over het planoverzicht te glijden moet de belangrijkste informatie van de boeking zichtbaar zijn op het scherm.
- Het systeem biedt de mogelijkheid om mailings te versturen conform de huisstijl.
- De backoffice is onderverdeeld per infrastructuur. De nieuwe reservaties verschijnen bovenaan en worden extra aangeduid, zodat de administratoren bij consultatie van het programma de aanvragen onmiddellijk zien. De status (optie, bevestigd, betaald, geannuleerd...) is ook onmiddellijk zichtbaar. De boekingen kunnen naar wens van de administrator worden gesorteerd.
- De administratoren krijgen meldingen wanneer de opties verstrijken.
- De geschiedenis logging per klant is makkelijk op te volgen/te zien via logboek
- Specifiek voor de sociaal-culturele infrastructuur: er dient een oplossing gevonden te worden voor de speciale regeling voor privé-gebruik. Aanvragen hiervoor kunnen een jaar op voorhand gebeuren, maar kunnen maar 3 maand vóór de datum van de activiteit door de administrator bevestigd worden. Voor deze 3 maand moeten aanvragen door Diksmuidse verenigingen wel mogelijk zijn.
- Er dienen rollen gedefinieerd te kunnen worden: beheerder, reserveerder, raadpleger...
- Aanpassingen en wijzigingen dienen gesynchroniseerd te worden met de centrale planningskalender
- De parameters zijn uitgebreid en door de administrator makkelijk aanpasbaar.
- De klant kan zowel online als via factuur (koppeling NH Client) betalen.
- De rapporteringsmogelijkheden dienen uitgebreid te zijn:
 - o Per zaal(deel) een overzicht per dag, week, maand
 - o Wie gebruikt wat en wanneer
 - o Overzichten per tijdspanne van de boekingen in een of meerdere zalen
 - o Overzichten per klant
 - o ...

III.2.3.5 Toegangssysteem

De zaalreserveringstool dient te worden gekoppeld aan een toegangscontrole zodat clubs de sporthal en het zwembad maar kunnen betreden op de gereserveerde uren. LIVE toegangscontrole gevoed vanuit het reservatiesysteem moet mogelijk zijn.

De hardware (badgereaders) zijn geen onderwerp van dit bestek, maar de voorgestelde software dient de mogelijkheid te bieden om deze uitbreiding te doen.

De dienstverlener geeft aan aan welke voorwaarden de hardware moet voldoen om compatibel te zijn met de zaalverhuursoftware.

III.2.3.6 Materiaalverhuur

Voor materiaalbeheer werkt het stadsbestuur momenteel met 3P (uitgezonderd klank en licht modules van het cultuurcentrum)

We willen de koppelingsmogelijkheden met 3P onderzoeken, maar andere voorstellen zijn eveneens welkom.

Net als zaalverhuur, moet materiaalverhuur gekoppeld zijn aan het planningsprogramma. In tegenstelling tot zaalverhuur dient de beschikbaarheid van materiaal niet zichtbaar te zijn voor de burger/klant. Wel moeten zowel externe organisatoren als eigen diensten via het systeem materiaal kunnen aanvragen. De beschikbaarheid en het overschrijden ervan moeten enkel back-office getoond worden.

III.2.4 Optie: evenementenloket/dossierbeheersysteem

Het stadsbestuur wil een tool die de vele verenigingen en particuliere organisatoren toelaat alle behoeften, vergunningen en toelatingen in één beweging online aan te vragen ('slim formulier'). De klant moet de stand van zaken van zijn dossier online kunnen opvolgen. Dit onderdeel van de opdracht moet ingepast kunnen worden in het centrale e-loket en midofficesysteem van de stad, waarvan proces- en workflowondersteuning en e-loket (Mijn Diksmuide) belangrijke onderdelen zijn. Op het moment van de lancering van de opdracht zal bekend zijn met welke leverancier zal worden samengewerkt. Mocht dit niet het geval zijn, dienen voorstellen voor koppeling met de meest gangbare e-loket toepassingen geformuleerd te worden (OSLO)

- Het systeem bevat een online eenheidsloket met slimme formulieren dat externe organisatoren toelaat zijn aanvragen gekoppeld aan een activiteit (zalen, materiaal, toelatingen allerhande...) online te plaatsen. Afhankelijk van het soort activiteit krijgt de klant een specifieke vragenlijst.
- Bij ingave van een event op een bepaalde datum toont het systeem eventuele andere evenementen op die datum of in de buurt van die datum
- De tool begeleidt hem stad per stap bij zijn aanvraag (flow is afhankelijk van soort evenement): zaalverhuur, materiaalverhuur, subsidiemogelijkheden, verplichtingen op het vlak van veiligheid (meldingsfiche)...
- Voor elke aanvraag wordt hij ongezien omgeleid naar de desbetreffende softwaretoepassing. Hij kan ook via een specifieke vraag (bv zaalverhuur) bij het evenementenloket terecht komen.
- De specifieke aanvragen worden (eventueel na validatie door de administrator) automatisch doorgestuurd naar de betrokken diensten. Deze vragen, alsook de antwoorden van de betrokken diensten komen automatisch in het dossier terecht.
- Dossiers moeten op een duidelijke en compacte manier afdrukbaar zijn. Er is een onderscheid tussen aanvraagdata en aanpasdata.
- Het systeem bezorgt de klant een e-mail met een dossiernummer en de mededeling dat zijn aanvraag zo spoedig mogelijk behandeld zal worden. Deze mail kan makkelijk door de hoofdadministrator worden aangepast.

- De klant kan de stand van zaken van zijn aanvragen online volgen. Wijzigingen aan zijn aanvraag kunnen via deze weg, maar het systeem moet waterdicht zijn zodat geen gegevens/aanvragen/wijzigingen verloren gaan.
- De klantgegevens worden automatisch gekoppeld aan de centrale klantendatabase.
- De klant kan zijn event vanuit deze toepassing exporteren naar de UiTdatabank (al dan niet eerst via de stedelijke website)

III.3 Perceel 2 – Software voor ticketing en inschrijvingen

III.3.1 Algemeen

Een belangrijk onderdeel van het beheer van evenementen en activiteiten is uiteraard de verkoop ervan. In onze werking zijn er twee grote onderdelen, namelijk de verkoop van eendagsactiviteiten (voornamelijk podiumvoorstellingen CC Kruispunt) en de inschrijvingen voor cursussen en vakantiecampen voor kinderen (inclusief speelpleinwerking). Daarnaast willen we ook de toegang tot het zwembad automatiseren (online thuis + automaat).

De ticketverkoop is uiteraard een belangrijk onderdeel van de centrale klantendatabase. Er moeten voldoende mogelijkheden zijn voor een vlotte en automatische verwerking van statistische gegevens in functie van een efficiënte marketingondersteuning.

We willen de klant stimuleren online te boeken, maar ook de fysieke balieverkoop is voor ons nog van belang. Er is geen centrale UiTbalie. Er zijn momenteel zes locaties waar tickets gekocht kunnen worden.

Ook dienen we op een eenvoudige manier kassa's bij aanvang van een activiteit te kunnen organiseren, zowel in huis als op diverse locaties.

Het systeem laat zowel losse ticketverkoop als diverse abonnementen- en kortingformules toe.

III.3.2 Partners

We bieden de service van de ticketing graag ook aan externe verenigingen en organisaties aan. Aan elk evenement dient een organisator gekoppeld te kunnen worden, zodat de inkomsten kunnen doorgestort worden.

Ook dient er een onderscheid gemaakt te worden tussen de activiteiten van CC Kruispunt die financieel beheerd worden door evavzw Zebra en de activiteiten die onder het budget van de stad zelf vallen.

III.3.3 Algemene functionaliteiten

Het systeem is geïntegreerd in/gekoppeld aan het planningssysteem en het centrale klantenbestand.

Bestellen en betalen

- Er kan zowel telefonisch, via mail, aan de balie als online geboekt worden. Betalen kan online en aan de balie. De telefonische en via mail gereserveerde tickets kunnen via overschrijving betaald worden en via e-tickets naar de klant worden gemaïld. Het systeem genereert de overschrijvingsformulieren automatisch.
- De betalings- en registratieprocedure van de baliemodule (loket en telefoon) moet eenvoudig zijn. In enkele klikken dient de registratie gebeurd te zijn. Overschrijvingen worden automatisch afgedrukt of gemaïld
- Bij online reservering dient de klant verplicht een account aan te maken. Er is een mogelijkheid om verplichte velden te definiëren (zie ook klantendatabase)
- Er moet een mogelijkheid zijn om een onbeperkt aantal opvolgvragen, verplicht in te vullen door de klant (inschrijving in team, gezin, school, club...)

- De administrator kan zelf de betaaltermijn voor de klant bepalen.
- Aan de hand van een rapport kan nagegaan worden welke klanten de betaaltermijn hebben overschreden.
- Er moet een mogelijkheid zijn om extra reservatiekosten en/of portkosten aan te rekenen. Ook moet het mogelijk zijn om administratiekosten aan te rekenen bv voor betaling via overschrijving of met kredietkaart.
- Er worden ook geschenkbonnen verkocht die ook online als betaalmiddel gebruikt kunnen worden.
- De klant kan online zijn contactgegevens en historiek zien.
- De klant kan online zijn aangekochte e-tickets herprinten
- Het systeem moet toelaten om, per voorstelling, het aantal beschikbare plaatsen dat volgens een bepaalde reserveringswijze (online, telefoon, balie...) wordt geboekt, te beperken.
- Het systeem laat toe dat de klant kan kiezen uit minstens volgende leveringswijzen van een ticket: thuis afprinten (met barcode), het via e-mail op post laten opsturen, via verschillende smartphonetoepassingen (android en iOS) en het afhalen aan de balie
- Per evenement kunnen verschillende data van lancering worden bepaald (bv via abonnement vanaf 04/06/2017, per los ticket 20/06/2017)
- Het aanmaken van tarieven en prijzenstructuur kan door de gebruiker gebeuren, zonder tussenkomst van de dienstverlener. Specifiek voor lessenreeksen moet de prijs instelbaar zijn voor de volledige reeks, niet per les
- Een of meerdere tarieven kunnen ontoegankelijk gemaakt worden voor bepaalde gebruikers.
- Niet alle tarieven zijn zichtbaar op het internet. Dit moet makkelijk instelbaar zijn door de gebruiker.
- Het moet mogelijk zijn om een tijdsduur te koppelen aan een bepaald tarief (bv een vroegboekorting)
- Een evenement kan aan een andere evenement of een extra service gekoppeld worden. Bijvoorbeeld een vip-arrangement, een workshop bij een voorstellingen, opvang bij vakantiecampen...
- Mogelijkheid om bij een tarief een minimum en een maximum afname te bepalen, vb groepstarief van 10 tot 20 personen.
- Het zoeken van een voorstelling in het ticketprogramma kan op verschillende manieren (datum, titel, genre, ...)
- Het systeem moet toelaten om een maximaal aantal tickets per klant/aankoop te bepalen
- Er kan per activiteit gekozen worden of online inschrijven/bestellen toegestaan is of niet.
- Aan de soorten aankoop/bestelling en verkoopkanalen (balie, telefonisch, online, ..) zijn verschillende betaalmogelijkheden gekoppeld: online betaling, facturatie, cash, bancontact, cultuurcheques, digitale waardebonnen, waarborg, geldbeugel (credit).... Hiervan moeten overzichten gegenereerd worden. Ook de opmaak van creditnota's is mogelijk.
- De klant zal na betaling onmiddellijk een betalingsbewijs/bevestigingsmail ontvangen. Dit bevat een unieke code. Ingeval van betaling via overschrijving wordt een betaalinstructie gegenereerd.
- Het stadsbestuur wil ten allen tijde eigenaar blijven van de cashflow die gegenereerd wordt bij online betalingen.
- Een baliemodule op basis van touchscreens is een meerwaarde.

Abonnementen

- Met het ticketsysteem kunnen diverse abonnement formules worden ingegeven en geboekt (vb abonnement van vijf voorstellingen, keuze abonnement, abonnement theater...)
- Andere kortingsformules zijn eveneens mogelijk. Bijvoorbeeld: zesde voorstelling aan halve prijs en tiende voorstelling gratis.... De lijst van gratis voorstellingen moet gelimiteerd kunnen worden.

Wachlijsten

- Bij op voorhand uitverkochte activiteiten wordt automatisch een wachtlijst aangemaakt. Deze wachtlijsten kunnen worden afgedrukt.
- De klant krijgt een automatisch antwoord dat hij op de wachtlijst is gekomen. Er is een procedure bij vrijgekomen plaats (automatisch naar inschrijvingslijst met mailbevestiging ivm betaling)

Annuleren

- Wissen van een bestelling, volledig of slechts enkele plaatsen met correcte tegenboeking in de boekhouding
- Genummerde plaatsen kunnen gewijzigd worden zonder tegenboeking

- Tickets moeten door de administrator eenvoudig geannuleerd kunnen worden. De teruggave van groepsticketten moet per ticket kunnen. Ook bij ongenummerde zalen.

Rolstoelgebruikers

- Mensen met een beperking wensen wij bijzondere aandacht te geven. We luisteren graag naar de voorstellen van de dienstverlener om rolstoelgebruikers ook een online reservatieservice aan te bieden.

Schoolprogrammering

- Scholen kunnen klassikaal inschrijven voor schoolvoorstellingen en klassikale activiteiten.

Afdrukken

Er zijn verschillende afdrukscenario's die de toepassing moet ondersteunen, verschillende types documenten moeten naar verschillende printers en/of lades in een printer gestuurd kunnen worden.

- Rapporten, etc worden afgedrukt op een printer met meerdere papierlades.
- Facturen worden afgedrukt op een printer met meerdere papierlades, voorbedrukte factuurformulieren zitten in een specifieke lade.
- Tickets moeten op alle types van Bocaprinter kunnen worden afgedrukt (balie). De inschrijven geeft weer met welke printers de software compatible is.
- Printers kunnen netwerkprinters of lokale printers zijn.
- Documenten moeten in batch kunnen afgedrukt worden (vb druk alle fiscale attesten voor dit jaar af,...).
- Er bestaat een mogelijkheid om in 1 beweging alle resterende tickets van een voorstelling af te drukken.
- Het moet mogelijk zijn om tickets te herdrukken bij verlies. De melding "duplicaat" wordt op het ticket automatisch toegevoegd.
- Mogelijkheid om geen ticket te laten afdrukken

Tickets- en inschrijvingsbewijzen

- De lay-out van de tickets moet op eenvoudige wijze door de gebruiker zelf (zonder tussenkomst dienstverlener) aangepast en gepersonaliseerd worden.
- Het ticket moet bestaan uit variabele tekstvelden en vaste velden zodat logo's, afbeeldingen, etc steeds naar eigen voorkeur toegevoegd kunnen worden. Variabele velden: datum, uur, evenement, prijs, eventueel extra infovelden.
- De gebruiker kan tickets bestellen bij een firma naar keuze. Het moet mogelijk zijn om zowel een BOCA-ticket als een e-ticket aan te maken en af te drukken (meerdere tickets per A4).
- Tickets moeten voorzien zijn van een barcode voor de toegangscontrole. Andere voorstellen zijn bespreekbaar.
- Bij de variabele velden kunnen volgende velden gebruikt worden uit het ticketsysteem: datum, uur, naam evenement, locatie, organisator, prijs, tariefnaam, klantnaam, klantnummer, rij/stoel, eventueel extra infovelden.

III.3.4 Aanmaak van activiteiten en zaalplannen

- Evenementen en activiteiten kunnen eenvoudig en zonder tussenkomst van de dienstverlener aangemaakt, gewijzigd, gekopieerd of geannuleerd worden.
- Dit geldt ook voor de aanmaak van (on)genummerde zaalplannen
 - o Bij het tekenen van een zaalplan kan je stoelen geschrant plaatsen.
 - o Zaalplannen kunnen gekoppeld worden aan verschillende postadressen (zichtbaar op het ticket)
 - o Op het zaalplan kan je info terugvinden over de klant die zitjes geboekt heeft (vb door er met de cursor over te gaan)
 - o Per evenement kan je stoelen blokkeren.
 - o Je kan zelf bepalen welke type blokkages aan een stoel gegeven worden, zodat aan de balie ook zichtbaar is om welke blokkage het gaat.
 - o Bepaalde blokkages kunnen ingesteld worden zodat deze door de medewerker aan de balie gedeblokkeerd kunnen worden (bv rolstoel).
 - o Je kan op een snelle manier in 1 keer een volledige ruimte blokkeren voor verkoop.
- Het zaalplan dat aangemaakt is, is ook bruikbaar voor onlineboekingen. De klant kan zelf zijn zitje kiezen op het online zaalplan, maar het systeem laat niet toe dat er 1 plaats tussen gelaten wordt en laat dus automatisch 0 of 2 plaatsen tussen.
- Er kunnen ook zaalplannen aangemaakt worden waarbij het systeem de best beschikbaar plaats kiest.

III.3.5 Ticketcontrole

- Bij aanvang van een activiteit kan aan de balie onmiddellijk gezien worden welke klanten nog in reservatie zitten en dus nog niet betaald hebben.
- Openstaande reservaties kunnen snel vrijgegeven worden wanneer een klant niet komt opdagen, zodat de tickets nog verkocht kunnen worden;
- De ticketcontrole/control van de inschrijving verloopt via een scansysteem (uitgezonderd zwembad, zie verder). Dit dient vlot en zonder fouten te verlopen.
 - o Bij foutmeldingen moet er een snelle controlemogelijkheid zijn
 - o Er moet snel gecheckt kunnen worden wie nog niet aanwezig is en aan welke zitjes deze personen gekoppeld zijn
- Er moeten oplossingen voorzien worden voor locaties waar geen internet beschikbaar is. Bijvoorbeeld door alle gegevens up te loaden in het scansysteem of via gedetailleerde rapporten. Genummerde voorstellingen bevatten tevens per ticket de specificaties van de plaats (rij en stoel)
- De inschrijver geeft aan welke hardware hiervoor nodig is en wat de kostprijs is.
- Ook scansystemen via smartphone en tablets dienen te worden voorgesteld. Er is aandacht voor mifair toepassingen.
- Voor kampen/speelpleinwerking moeten via automatische controle aanwezigheidslijsten kunnen worden opgemaakt. Bij het verlaten van het kamp moet er opnieuw een registratie kunnen gebeuren.
- In een volgende fase van automatisering zal de opdrachtgever voor het zwembad een ticketautomaat aankopen en een toegangspoort voorzien. De dienstverlener geeft aan aan welke voorwaarden deze hardware moet voldoen om compatibel te zijn met de ticketingsoftware.
 - o Ticketverkoopautomaat toegang zwembad
 - o Toegangspoort(en) voor
 - Individuele zwemmer, met aandacht voor rolstoelgebruikers
 - Ontwaarden ticket voor 1 zwembeurt
 - Ticketcontrole via beurtenkaarten- of abonnementsstelsel
 - Clubs (zwem, duik, gezinsbond...): gekoppeld aan het zaalverhuurstelsel
 - Schoolzwemmen: automatische tellingen aantal leerlingen (basis voor facturatie)

III.3.6 Specificaties voor inschrijvingen kampen, cursussen, reeksactiviteiten en zwembad

Voor de organisatie van vakantiecampen is complexer dan de gewone ticketverkoop voor eenmalige activiteiten of voorstellingen. Er is meer info nodig over de klant en er is vaak ook de bijkomende optionele service van opvang voor en na de activiteiten.

Algemene functionaliteiten

- De inschrijvingen kunnen beperkt worden aan de hand van parameters zoals de leeftijd, woonplaats, plaats waar school gelopen wordt ...
- Inschrijving is mogelijk als groep/gezin, club, team, school of individueel (vb via opvolgvragen)
- Het moet mogelijk zijn om via één boeking in te schrijven voor meerdere activiteiten
- Op elk ogenblik moet het stelsel een lijst tonen van de aanwezige kinderen. Bij een noodgeval kan een actuele aanwezigheidslijst snel opgevraagd worden. Centrale software voorziet de mogelijkheid om de registraties te corrigeren. Naast de registratie van aanwezigheden, moet het stelsel ook basisinformatie van het kind (naam, geboortedatum, nuttige tel.nr's, ev. med.info,) beschikbaar stellen.
- Zowel de gebruiker van het stelsel als de klant moet een online fiche (medische fiche + identificatiegegevens) kunnen aanmaken waarbij er verplicht in te vullen velden zijn voor al wie wil reserveren
- Lijsten kunnen trekken per dag: overzicht van alle ingeschreven kinderen + hoe ze naar huis gaan

- Gebruiker moet zelf dag/weekreservaties kunnen afprinten. Op de tickets moeten volgende gegevens kunnen staan: Naam kind, telefoonnr, adres, datum, maaltijd (warm, picknick)
- Er moet een mogelijkheid zijn om met beurtenkaarten te werken
- Het moet mogelijk zijn een totaal tarief te bepalen voor lessenreeksen of vakantiekampen (vs. prijs per dag)
- Lessenreeksen zouden voor de klant up to date gehouden moeten kunnen worden: overzicht van de resterende lessen en mogelijkheden om later in te schrijven
- Mogelijkheid om een gratis proefles aan te bieden. Ook na de start van de lessenreeksen (automatische verrekening)
- Verschillende prijsgroepen zijn mogelijk, onder meer prijs voor het 2^{de} of 3^{de} kind.

Controles

- Leeftijdsgroep van de kinderen komt overeen met de activiteit, kinderen kunnen niet inschrijven voor activiteiten die niet voor hun leeftijdsgroep bedoeld zijn. Grenzen op basis van geboortjaar is niet sluitend. Graag alternatieve voorstellen.
- Medische info werd recent bevestigd. Er is een controle om te zien of de medische gegevens bevestigd werden in het jaar van de activiteit. Om dit jaar (vb 2017) te kunnen inschrijven in een activiteit moeten de medische gegevens bevestigd zijn op of na 01/01/2017.
- Er moet ook gecontroleerd worden of de telefoonnummers waar ouders op gecontacteerd kunnen worden nog kloppen. Deze controle moet gebeuren vooraleer er verder kan ingeschreven worden.
- Zoals bij elke input moet de beheerder de controle kunnen negeren, maar het systeem moet de beheerder er wel attent op maken dat hij iets probeert in te geven wat niet voorzien is.
- Is de activiteit volgeboekt dan moet de klant de mogelijkheid krijgen om zich toe te voegen op de wachtlijst, de klant krijgt feedback over de plaats op de wachtlijst.

III.3.7 Rapporten

Enkele voorbeelden van rapporten specifiek voor ticketing en inschrijvingen

- Aanwezigheidslijsten
- Afhaallijsten
- Wachtlijsten
- Deelnamelijsten
- Aantal deelnemers per leeftijdsgroep, genre, periode...
- Totale omzet van een of meerdere voorstellingen
- Overzichten van het aantal gereserveerde of betaalde tickets, zowel per voorstelling als per organisator en verkooppunt.
- Rapport met alle voorstellingen gekoppeld aan één organisator, met capaciteit van de zaal, aantal geblokkeerde plaatsen, aantal verkoopbare plaatsen, aantal gereserveerde tickets, verkochte tickets, aantal nog beschikbare plaatsen.
- Overzicht van (komende) evenementen
- Rapport voor de Vlaamse Gemeenschap
- ...

De administrator kan zelf rapporten aanmaken en exporteren (minimaal naar Excel).

Genereren van fiscale attesten en attesten mutualiteit

Dit zijn documenten per kind met een volledig overzicht van de dagen dat het kind aan de activiteiten heeft deelgenomen. Deze attesten worden als pdf gegenereerd en kunnen per mail verstuurd worden naar het mailadres horend bij het gezinsaccount. Voor samengestelde gezinnen worden aparte fiches gemaakt.

III.3.8 Communicatie en marketing

Er moet een koppeling zijn met het centrale CRM-systeem van de stad, maar voor ticketing zijn specifieke functionaliteiten noodzakelijk.

Zeker voor de ticketverkoop is een professionele klantenbeheer met bijhorende communicatie- en marketingacties van essentieel belang.

- Marketingrapporten zoals adresgegevens of mail van klanten per genre
- Gepersonaliseerde mails versturen (vb wanneer een voorstelling afgelast is, herinneringsmail met eventuele bijkomende info over de voorstelling, mail nadien met beknopte enquête...)

- Na afloop van het seizoen kan de klanteninfo gereset worden. Bijvoorbeeld een abonnee wordt weer een standaard klant.
- Er moet een eenvoudige mogelijkheid zijn om vanuit het klantenbestand nieuwsbrieven of mails te versturen in de eigen huisstijl.
- Elke bestelling heeft een unieke referentiecode die duidelijk vermeld wordt in elke communicatie met de klant. Van elke bestelling/reservatieaanvraag kan de klant op het einde een overzicht met alle details afdrukken. Het moet mogelijk zijn om aan de hand van deze unieke code een overzicht van de communicatie met de klant op te vragen (datum aanvraag, datum antwoord + antwoord, kopie van de contracten, datum van betaling ontvangen + bedragen, annuleren, reden, ...) zodat in geval van betwistingen nadien alle communicatie eenvoudig uit de toepassing opgevraagd kan worden.
- Het systeem heeft gebruiksvriendelijke filters en zoekmogelijkheden.
- Het systeem voorziet de export van klantendata naar Excel en outlook

Ook voor de inschrijvingen voor vakantiekampen en andere buitenschoolse opvang is een goede communicatie met de klant heel belangrijk.

Ouders

- De klanten zijn ouders die hun kind willen inschrijven in een activiteit of in de kinderopvang. Het is belangrijk dat de toepassing gezinsgeoriënteerd is, dit wil zeggen dat een ouder een overzicht houdt op zijn/haar kinderen en dus kinderen moet kunnen toevoegen aan zijn/haar profiel. Verder is het ook belangrijk bij het afdrukken van de fiscale attesten dat een ouder een attest krijgt voor alle kinderen samen. De toepassing houdt uiteraard rekening met "moderne" gezinssituaties bv. kinderen van gescheiden ouders kunnen een deel van de vakantie bij de vader en een deel van de vakantie bij de moeder zijn.
- Het gezinsdossier dient voldoende mogelijkheden te hebben om uitgebreide info over het gezin bij te houden (soort gezin, huisarts, toelating om foto's te publiceren, medische gegevens, zorgbehoefte...).
- Er dient een methode voorzien te worden waarbij ouders jaarlijks hun gegevens opnieuw moeten invoeren (gsm, mailadres... wijzigen nogal eens)
- Er moet een onderscheid gemaakt kunnen worden tussen noodnummer en gewoon contactnummer

Kinderen

Extra info die bijgehouden moet worden naast het basisprofiel:

- Leeftijdsgroep van de kinderen komt overeen met de activiteit, kinderen kunnen niet inschrijven voor activiteiten die niet voor hun leeftijdsgroep bedoeld zijn. Grenzen op basis van geboortjaar is niet sluitend. Graag alternatieve voorstellen.
- Medische info (= een vragenlijst met oa contactgegevens dokter) moet bijgehouden kunnen worden. De medische gegevens moeten jaarlijks bevestigd worden en de datum van de laatste bevestiging moet bijgehouden worden (het is belangrijk dat de toepassing een waarschuwing kan geven indien de medische info van een kind werd bijgewerkt). Kinderen kunnen niet ingeschreven worden voor activiteiten als de medische info niet recent bevestigd werd. Indien de bevestiging nog niet ontvangen werd dan moet de klant bij voorkeur naar het scherm geleid worden waar hij de medische info kan bevestigen.
- Toevoegen van alle mutualiteitsformulieren, zowel voor lessenreeksen als kampen kan bij voorkeur online door de organisatie en de klant
- Het is ook belangrijk om enkele extra telefoonnummers te kunnen toevoegen zoals gsm moeder en vader, telefoonnummer waarop iemand van de familie te bereiken is in geval van nood.
- Er moet ook een vrij tekstveld aan het profiel kunnen toegevoegd worden waar informatie voor intern gebruik aan kan toegevoegd worden.

De verschillende toepassingen binnen het systeem bevatten heel wat templates voor het opzetten van gestructureerde berichten, zoals ontvangstbevestiging aanvragen, bevestiging aanvragen, bevestiging inschrijving op de wachtlijst....

Uitdatabank

De activiteiten worden gepromoot via de Uitdatabank die gekoppeld is aan onze diverse websites. Partners die voor hun ticketverkoop een beroep doen op onze software kunnen hun activiteit ook via hun kanalen bekend maken. Het is mogelijk dat daar alleen hun eigen activiteiten en de samenwerkingsverbanden verschijnen.

Andere voorstellen
Creatieve tools als sms-marketing zijn welkom.

III.3.9 Kassasysteem balies

Alle betalingen verlopen via een geïntegreerd kassasysteem met minimaal volgende functionaliteiten:

- Het systeem dient gekoppeld te worden aan het facturatieprogramma NH CLient van Cevi.
- Loketverantwoordelijken kunnen bij de start en op het eind van de dag de kassa opmaken en controleren. Ook kan hij een rapport afdrukken met de kasverrichtingen van die dag.
- Er kunnen gedetailleerde rapporten worden afgedrukt met overzichten van de kassaverrichtingen voor een te definiëren periode.
- Voor ticketing is er een avondkassatool waarbij je snel de voorstelling van de avond kan verkopen zonder telkens een voorstelling te moeten opzoeken.
- Een baliemodule op basis van touchscreens is een meerwaarde.
- Ook andere ontvangsten dan de verkoop van tickets kunnen geregistreerd worden (vb waarborgen uit materiaal- of zaalverhuur, cashflow van kleine aankopen)
- Er is een integratie met bancontactbetaling.

III.4 Aantal gebruikers

Perceel 1

Cultuurcentrum Kruispunt: 3 gelijktijdige gebruikers + 2 voor de zaalverantwoordelijken in de dorpen

Bibliotheek: 2 gelijktijdige gebruiker

Jeugddienst: 1 gelijktijdige gebruiker

Sportdienst: 3 gelijktijdige gebruikers (FARYS|TMVW)

Dienst toerisme/evenementen: 2 gelijktijdige gebruikers

Stadhuis centraal onthaal: 1 gelijktijdige gebruiker

Sociaal Huis: 1 gelijktijdige gebruiker

Totaal: 15 gelijktijdige gebruikers

Perceel 2:

Cultuurcentrum Kruispunt: 2 gelijktijdige gebruikers

Bibliotheek: 1 gelijktijdige gebruiker

Sportdienst: 1 gelijktijdige gebruiker voor de stad en 1 gelijktijdige gebruiker voor FARYS|TMVW (toegang zwembad)

Dienst toerisme/evenementen: 1 gelijktijdige gebruiker

Stadhuis centraal onthaal: 1 gelijktijdige gebruiker

Sociaal Huis: 1 gelijktijdige gebruiker

Totaal: 8 gelijktijdige gebruikers

Deze aantallen zijn indicatief.

De software laat niet toe dat de toepassingen bij niet-gebruik lang blijven openstaan.

III.5 Demovoorstellingen

Iedere inschrijver krijgt de opdracht om zijn softwareprogramma voor te stellen via een online demoversie (pdf's en andere presentaties zijn onvoldoende). De betrokken diensten krijgen na de voorstelling toegang tot de online demoversie.

De demo-versie bevat enkele evenementen en reservaties en geeft een volledig beeld van de mogelijkheden van en de linkjes tussen alle onderdelen.

Indien de inschrijver geen online demo-versie kan voorzien, voorziet hij in een evenwaardig alternatief om de toepassing op een gelijkwaardige manier te laten testen.

BIJLAGE A : OFFERTEFORMULIER

"ALLES IN EEN SOFTWAREPAKKET VRIJE TIJD STAD DIKSMUIDE – FARYS | TMVW"

ONDERHANDELINGSPROCEDURE ZONDER BEKENDMAKING

Belangrijk: dit formulier dient volledig te worden ingevuld en ondertekend door de inschrijver. Alle bedragen moeten zowel in cijfers als voluit geschreven worden opgegeven.

Natuurlijke persoon

Ondergetekende (naam en voornaam):

Hoedanigheid of beroep:

Nationaliteit:

Woonplaats (volledig adres):

Telefoon:

Fax:

E-mail:

Contactpersoon:

Ofwel (1)

Rechtspersoon

De vennootschap (benaming, rechtsvorm):

Nationaliteit:

met zetel te (volledig adres):

Telefoon:

Fax:

E-mail:

Contactpersoon:

vertegenwoordigd door de ondergetekende(n):

(De gemachtigden voegen bij hun offerte de authentieke of onderhandse akte waaruit hun bevoegdheid blijkt of een gewaarmerkt afschrift van hun volmacht; zij kunnen zich ook beperken tot een verwijzing naar het nr. van de bijlage van het Belgisch Staatsblad waarin hun bevoegdheden zijn bekendgemaakt.)

Ofwel (1)

Tijdelijke vereniging

De ondergetekenden die zich tijdelijk hebben verenigd voor deze aanneming (naam, voornaam hoedanigheid nationaliteit, voorlopige zetel):

VERBINDT OF VERBINDEN ZICH HOOFDELIJK OP ZIJN OF OP HUN ROERENDE EN ONROERENDE GOEDEREN TOT UITVOERING VAN DE AANNEMING OVEREENKOMSTIG DE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN VAN HET BESTEK VOOR BOVENGENOEMDE OVERHEIDSOPDRACHT:

Perceel 1 Software voor eventplanning met zaal- en materiaalverhuur

tegen de som van:

(in cijfers, inclusief btw)

.....

(in letters, inclusief btw)

.....

.....

(in cijfers, exclusief btw)

.....

(in letters, exclusief btw)

.....

.....

Perceel 2 Software voor ticketing/inschrijvingen

tegen de som van:

(in cijfers, inclusief btw)

.....

(in letters, inclusief btw)

.....

.....

(in cijfers, exclusief btw)

.....

(in letters, exclusief btw)

.....

.....

Algemene inlichtingen

Inschrijvingsnr. bij de RSZ.:

Ondernemingsnummer (alleen in België):

Onderaannemers

Er zullen onderaannemers worden aangewend: JA / NEE (*doorhalen wat niet van toepassing is*)

Gedeelte van de opdracht dat in onderaanneming wordt gegeven:

Volgende onderaannemers zullen hiervoor worden aangewend:

Personeel

Er wordt personeel tewerkgesteld dat onderworpen is aan de sociale zekerheidswetgeving van een andere lidstaat van de Europese Unie:

JA / NEE (*doorhalen wat niet van toepassing is*)

Het betreft volgende EU-lidstaat:

Betalingen

De betalingen zullen geldig worden uitgevoerd door overschrijving op volgende rekening (IBAN/BIC) van de financiële instelling geopend op naam van

Bij de offerte te voegen documenten

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

De

De inschrijver,

Handtekening:

Naam en voornaam:

Functie:

Belangrijke nota

Er mag geen beroep worden aangetekend tegen mogelijke vormgebreken, fouten of leemten (artikel 87 van het koninklijk besluit van 15 juli 2011).

(1) Doorhalen wat niet van toepassing is

BIJLAGE B : BANKVERKLARING

Deze verklaring betreft volgende overheidsopdracht: Software digitalisering personeelsdossiers (2015-076)

Hierbij bevestigen wij dat

.....
(naam en woonplaats of handelsnaam en maatschappelijke zetel van de kandidaat of inschrijver) onze klant is.

De financiële relatie met deze klant verloopt tot op heden tot onze volledige tevredenheid en zonder daarbij noemenswaardige negatieve zaken te hebben vastgesteld. Hij geniet tot op heden van ons volle vertrouwen.

Op basis van de gegevens waarover onze bank momenteel beschikt en zonder uitspraak te doen over de toekomst, heeft deze klant op dit ogenblik de financiële en economische draagkracht om de bovenvermelde overheidsopdracht naar behoren uit te voeren.

Onze bank levert dit document af zonder enige beperking noch voorbehoud van onze kant, behalve die welke hierboven zijn vermeld.

Opgemaakt in , op

Benaming bank, naam en titel ondertekenaar en handtekening

Dit attest moet ingevuld en bij de offerte gevoegd worden.

BIJLAGE C : INVENTARIS

**"TICKETINGSOFTWARE EN SOFTWARE VOOR EVENTPLANNING MET ZAAL- EN MATERIAALVERHUUR
STAD DIKSMUIDE – FARYS | TMVW"**

Perceel 1 Software voor eventplanning, eventloket en zaal- en materiaalverhuur

Nr.	Beschrijving	Type	Eenh.	Hoev.	EHP. in cijfers excl. btw	Totaal excl. btw	Btw%	Opmerkingen
1	Opstartkosten met implementatie en opleiding	GP		1				
2	Licentieprijs voor 15 personen	GP	jaar	3				
3	Prijs voor de optie evenementenloket	GP	Jaar	3				
4	Prijs voor de verschillende koppelingen	GP		1				
5	Prijs voor implementatie nieuwe of bijkomende systemen/rapporten (prijs per mandag consultancy bv. i.f.v. ondersteuning, creëren van rapporten)	GP	mandag	1				
Totaal excl. btw :								
Deel ten laste stad (80 % totaal)								

Nr.	Beschrijving	Type	Eenh.	Hoef.	EHP. in cijfers excl. btw	Totaal excl. btw	Btw%	Opmerkingen
	Deel ten laste FARYS TMVW (20 % totaal)							
	Btw – gedeelte stad (*):							
	Totaal perceel 1 incl. btw :							
	<i>De eenheidsprijzen dienen opgegeven te worden tot 2 cijfers na de komma. De producten hoeveelheid x eenheidsprijs dienen echter telkens op 2 cijfers na de komma afgerond te worden.</i>							
	<i>(*) Voor FARYS TMVW is de belasting over de toegevoegde waarde geen kostprijsverhogend element (verlegde btw). Het subtotaal voor FARYS TMVW wordt dan ook niet verhoogd met de btw."</i>							

Perceel 2 Software voor ticketing/inschrijvingen

Nr.	Beschrijving	Type	Eenh.	Hoef.	EHP. in cijfers excl. btw	Totaal excl. btw	Btw%	Opmerkingen
1	Opstartkosten met implementatie en opleiding	GP		1				
2	Licentieprijs voor 8 personen gelijktijdig (waarvan 1/8 ten laste van FARYS TMVW)	GP	jaar	3				
3	Prijs voor de verschillende koppelingen (koppeling aan facturatieprogramma ALFA, koppeling naar diverse websites, etc)	GP		1				
4	Prijs voor implementatie nieuwe of bijkomende systemen/rapporten (prijs per mandag consultancy bv. i.f.v. ondersteuning, creëren van rapporten)	GP	mandag	1				
Totaal excl. btw :								
Deel ten laste stad								
Deel ten laste FARYS TMVW (1/8 van post 2)								
Btw – gedeelte stad (*):								

Nr.	Beschrijving	Type	Eenh.	Hoev.	EHP. in cijfers excl. btw	Totaal excl. btw	Btw%	Opmerkingen
Totaal perceel 2 incl. btw :								
<i>De eenheidsprijzen dienen opgegeven te worden tot 2 cijfers na de komma. De producten hoeveelheid x eenheidsprijs dienen echter telkens op 2 cijfers na de komma afgerond te worden.</i>								
<i>(*) Voor FARYS/TMVW is de belasting over de toegevoegde waarde geen kostprijsverhogend element (verlegde btw). Het sub totaal voor FARYS/TMVW wordt dan ook niet verhoogd met de btw."</i>								

Gezien, onderzocht en aangevuld met eenheidsprijzen, gedeeltelijke sommen en de totale som die gediend hebben tot het vaststellen van het bedrag van mijn inschrijving van heden, om gevoegd te worden bij mijn offerteformulier. (enkel te ondertekenen indien offerte wordt ingediend op papier)

Te de Functie:

Naam en voornaam: Handtekening: