



Federale  
Overheidsdienst  
FINANCIEN



**ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE  
DONNÉES CAMADA**

Cahier spécial des charges n° : S&L/DA/2016/024

Ouverture des offres : **le 1/08/2017 à 9h30**

Publication au niveau européen



Afdeling  
Aankopen

## TABLE DES MATIÈRES

<b>A. DÉROGATIONS GÉNÉRALES</b> .....	<b>4</b>
<b>B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b> .....	<b>4</b>
B1. OBJET ET NATURE DU MARCHÉ.....	4
B2. DURÉE DU CONTRAT.....	5
B3. POUVOIR ADJUDICATEUR.....	5
B4. DOCUMENTS RÉGISSANT LE MARCHÉ.....	5
B4.1. Législation.....	5
B4.2. Documents du marché.....	5
B5. INCOMPATIBILITÉS - CONFLITS D'INTÉRÊTS.....	6
B6. SESSION D'INFORMATION.....	6
<b>C. ATTRIBUTION</b> .....	<b>8</b>
C1. DROIT D'INTRODUCTION ET OUVERTURE DES OFFRES.....	8
C1.1. Droit et modalités d'introduction des offres.....	8
C1.2 Ouverture des offres.....	9
C2. OFFRES.....	9
C2.1. Données à mentionner dans l'offre.....	9
C 2.2. Structure de l'offre.....	10
C2.3. Durée de validité de l'offre.....	11
C3. PRIX.....	11
C4. SÉLECTION - RÉGULARITÉ DES OFFRES - CRITÈRES D'ATTRIBUTION.....	11
C4.1. Sélection.....	11
C4.1.1. Droit d'accès.....	11
C4.1.2. Sélection qualitative.....	14
C4.2. Régularité des offres.....	14
C4.3. Critères d'attribution.....	15
C4.3.1. Liste des critères d'attribution.....	15
C4..3.2. Méthode de détermination de l'offre la plus avantageuse et la plus régulière.....	15
<b>D. EXÉCUTION</b> .....	<b>17</b>
D1. SERVICE DIRIGEANT - FONCTIONNAIRE DIRIGEANT.....	17
D2. RÉVISION DES PRIX.....	17
D3. RESPONSABILITÉ DE L'ADJUDICATAIRE.....	18
D 3.1 Responsabilité.....	18
D 3.2 Sous-traitance.....	18
D4. RÉCEPTION DES SERVICES PRESTÉS.....	18
D 4.1. Suivi de la réalisation correcte de la mission.....	18
D 4.2. Réception provisoire.....	19
D 4.3. Réception définitive.....	19
D5. CAUTIONNEMENT.....	19
D5.1. Constitution du cautionnement.....	19
D5.2. Libération du cautionnement.....	20
D6. CONDITIONS D'EXÉCUTION.....	21
D7. FACTURATION ET PAIEMENT DES SERVICES.....	21
D8. OBLIGATIONS PARTICULIÈRES POUR L'ADJUDICATAIRE.....	22
D9. LITIGES.....	22
D10. AMENDES ET PÉNALITÉS.....	23
<b>E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES</b> .....	<b>24</b>
E1 DESCRIPTION DES BESOINS – ASPECTS FONCTIONNELS ET TECHNIQUES.....	24
E2 OBJET DU MARCHÉ.....	26
E3 SERVICES À ASSURER.....	28
E4 APERÇU DES PROFILS À RECRUTER.....	32
E5 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).....	34
<b>F. ANNEXES</b> .....	<b>38</b>
ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'OFFRE.....	39
ANNEXE 2 : INVENTAIRE DES PRIX.....	41
ANNEXE 3 : SLA.....	44



SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES  
Service d'encadrement Logistique  
Division Achats  
North Galaxy – Tour B – 4<sup>e</sup> étage  
Boulevard du Roi Albert II, 33 – boîte 961  
1030 BRUXELLES

**CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES n° S&L/DA/2016/024**

Adjudication ouverte pour l'entretien de l'application et des bases de données Camada

**A. DÉROGATIONS GÉNÉRALES**

**IMPORTANT**

En application de l'article 9, paragraphe 4, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que, dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé à l'article :

- 25 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 relatif à la portée du cautionnement
- 33 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 relatif à la libération du cautionnement
- 154 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 relatif aux amendes et pénalités.

**B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

**B1. Objet et nature du marché**

Le présent marché concerne la maintenance corrective et adaptative de l'application et des bases de données Camada, ainsi que la livraison, l'installation et le test des versions semestrielles et l'apport de l'assistance complémentaire.

Camada est une application de gestion électronique des dossiers, avec un workflow qui envoie le dossier. Cette application est basée sur le logiciel « Case Management » de la société AXI. Celui-ci a été intégré au sein du SPF Finances, en subissant des adaptations à l'infrastructure spécifique et l'intégration d'une série de modules, dont IAM, Sitran et DIV.

Le point E du présent cahier spécial des charges contient des exigences techniques plus détaillées (« prescriptions techniques »).

La procédure de l'adjudication ouverte a été retenue pour le présent marché.

Le présent marché est un marché de services.

Ce marché comporte un seul lot.

Il s'agit d'un marché à marché mixte (arrêté royal du 15 juillet 2011, art. 2, 7°).

Aucune variante n'est autorisée.

Le pouvoir adjudicateur prévoit les options obligatoires suivantes :

- Un manuel d'utilisateur (NL + FR) avec une description de toutes les fonctionnalités de Camada telles que l'utilisateur final les voit, y compris des captures d'écran de l'application
- Un manuel d'administrateur (NL + FR) avec une description de toutes les fonctionnalités de Camada qui doivent être gérées par un Administrateur
- Une formation pour utilisateur final (NL + FR) destinée à maximum 20 participants durant 2 jours.
- Une formation pour administrateur (NL + FR) destinée à maximum 10 participants durant 2 jours
- Une formation en gestion de modèles (NL + FR) destinée à maximum 10 participants durant 2 jours.

## **B2. Durée du contrat**

Le marché prend cours le premier jour calendrier qui suit le jour où l'adjudicataire a reçu la notification de la conclusion du contrat/marché et est conclu pour une durée de cinq ans à partir de l'envoi de premier bon de commande.

Toutefois, chaque partie peut mettre fin au contrat à la fin de la première, de la deuxième ou de la troisième ou de la quatrième année du contrat à condition que la notification à l'autre partie soit faite par lettre recommandée :

- au moins trois (3) mois avant la fin de l'année de mise en œuvre en cours si le pouvoir adjudicateur résilie le contrat, alors qu'une version semestrielle doit encore être livrée après la résiliation du contrat.
- au moins six (6) mois avant la fin de l'année de mise en œuvre en cours si l'adjudicataire résilie le contrat, alors qu'une version semestrielle doivent encore être livrée après la résiliation du contrat.

La partie qui subit la résiliation du contrat n'a pas droit à des dommages et intérêts.

## **B3. Pouvoir adjudicateur**

Le pouvoir adjudicateur est l'État belge, représenté par le Président du Comité de direction.

## **B4. Documents régissant le marché**

### **B4.1. Législation**

- La loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services ;
- L'arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques ;
- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics ;
- La loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services ;
- La loi du 11 décembre 2016 portant diverses dispositions concernant le détachement de travailleurs ;
- Toutes les modifications à la loi et aux arrêtés précités en vigueur au jour de l'ouverture des offres.

### **B4.2. Documents du marché**

- Les avis de marché et rectificatifs annoncés ou publiés au Bulletin des Adjudications et au Journal officiel de l'Union européenne qui ont trait aux marchés en général, ainsi que les avis de marché et rectificatifs relatifs à ce marché, font partie intégrante du présent cahier spécial des

charges. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de l'établissement de son offre ;

- Le présent cahier spécial des charges n° S&L/AO/2016/24 ;
- L'offre approuvée de l'adjudicataire
- Les réponses telles que publiées sur le site web du pouvoir adjudicateur (site : [http://finances.belgium.be/fr/marches\\_publics/](http://finances.belgium.be/fr/marches_publics/)).

## **B5. Incompatibilités - conflits d'intérêts**

### **B5.1. Incompatibilités**

L'attention des soumissionnaires est attirée sur l'article 8 de la loi du 15 juin 2006 et sur l'article 64 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif aux incompatibilités.

### **B5.2. Conflits d'intérêts**

Dans le cadre de la lutte contre les conflits d'intérêts, en particulier afin d'éviter le mécanisme du tourniquet (« revolving doors »), tel que défini dans la loi du 8 mai 2007 portant assentiment à la Convention des Nations unies contre la corruption, faite à New York le 31 octobre 2003, le soumissionnaire s'abstient de faire appel à un ou plusieurs anciens collaborateurs (internes ou externes) du SPF Finances, dans les deux ans qui suivent son/leur démission, départ à la retraite ou tout autre type de départ du SPF Finances, d'une quelconque manière, directement ou indirectement, pour l'élaboration et/ou l'introduction de son offre ou toute autre intervention dans le cadre de la procédure de passation, ainsi que pour certaines tâches à réaliser dans le cadre de l'exécution du présent marché.

La disposition qui précède ne s'applique toutefois que lorsqu'un lien direct existe entre les précédentes activités prestées pour le pouvoir adjudicateur par la ou les personnes concernées et ses/leurs activités dans le cadre du présent marché.

Toute infraction à cette mesure pouvant être de nature à fausser les conditions normales de la concurrence est passible d'une sanction conformément aux dispositions de l'article 9 de la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services (ou, pour un marché dans les domaines de la défense et de la sécurité, de l'article 10 de la loi du 13 août 2011 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services dans les domaines de la défense et de la sécurité).

Concrètement, cette sanction consiste, selon le cas, soit à écarter l'offre, soit à résilier le marché.

## **B6. Session d'information**

En ce qui concerne le présent marché, le pouvoir adjudicateur répondra en ligne aux questions reçues pour la date spécifiée.

La procédure est la suivante :

- les soumissionnaires potentiels doivent communiquer leurs questions au pouvoir adjudicateur au plus tard le 10/07/2017 à 17h par e-mail à l'adresse suivante : [finprocurement@minfin.fed.be](mailto:finprocurement@minfin.fed.be). À cet effet, ils mentionnent la référence et l'objet du marché. Seules les questions qui parviennent au pouvoir adjudicateur avant cette date seront traitées et placées sur le site web du SPF Finances (voir ci-dessous pour le lien). Le pouvoir adjudicateur conseille vivement aux soumissionnaires d'introduire leurs questions en se conformant au modèle figurant en annexe 4.

- le pouvoir adjudicateur mettra l'ensemble des questions et réponses sur le site web du SPF Finances le plus rapidement possible (et au plus tard une semaine avant l'ouverture des offres) :  
(site : [http://finances.belgium.be/fr/marches\\_publics/](http://finances.belgium.be/fr/marches_publics/))

Le document publié sur le site web du SPF Finances fait partie des documents du marché.

En l'absence de questions, aucun document ne sera publié.

Si les entreprises intéressées constatent des imperfections, des imprécisions, etc. dans le cahier spécial des charges, elles sont invitées à le faire savoir par écrit et ce, selon les mêmes modalités que pour l'envoi des questions.

Le SPF Finances accorde en particulier une grande importance à l'égalité de traitement des soumissionnaires et rédige les spécifications de ses cahiers des charges en conséquence. Si une société intéressée estime, malgré tout, ses chances diminuées ou réduites à néant par certaines spécifications du présent cahier spécial des charges, elle est invitée à en faire part par écrit ou à le signaler au plus tard lors de la séance d'information, selon les mêmes modalités que celles fixées pour l'envoi des demandes. Au besoin, le SPF adaptera le cahier des charges, s'il le juge nécessaire, pour en tenir compte.

## C. ATTRIBUTION

### C1. Droit d'introduction et ouverture des offres

#### C1.1. Droit et modalités d'introduction des offres

Chaque soumissionnaire ne peut déposer qu'une seule offre par marché.

En application de l'article 52, § 2, de l'AR du 15 juillet 2011, le pouvoir adjudicateur accepte l'utilisation de moyens électroniques pour l'introduction des offres.

Les offres sont introduites par voie électronique via l'application *e-tendering* (voir ci-dessous pour plus d'informations) :

##### C1.1.1. Offres envoyées par voie électronique

Lorsque des moyens électroniques sont utilisés pour l'introduction de l'offre, la signature électronique doit être conforme aux règles du droit européen et du droit national qui y correspondent, relatives à la signature électronique avancée accompagnée d'un certificat qualifié et valide, et réalisée au moyen d'un dispositif sécurisé de création de signature. (Article 52, § 1, 1<sup>o</sup> de l'AR du 15 juillet 2011).

Les offres qui sont introduites par des moyens électroniques, peuvent être envoyées via le site Internet *e-tendering* <https://eten.publicprocurement.be/>, qui garantit le respect des conditions de l'article 52 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011.

Vu que l'envoi d'une offre par e-mail ne correspond pas aux conditions de l'article 52 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, il n'est pas admis d'introduire une offre de cette manière.

Si nécessaire, les attestations comme demandées dans les documents du marché sont scannées en PDF afin d'être jointes à l'offre. Certains documents à joindre qui ne peuvent être créés par des moyens électroniques ou ne peuvent l'être que très difficilement, peuvent être fournis sur un support papier avant la date limite de réception.

En introduisant son offre entièrement ou partiellement par des moyens électroniques, le soumissionnaire accepte que les données qui résultent du fonctionnement du système de réception de son offre soient enregistrées.

Plus d'informations peuvent être obtenues sur le site : <http://www.publicprocurement.be>  
Ou par le biais du helpdesk du service e-procurement au numéro : +32 (0)2 790 52 00

##### C1.1.2 Modification ou retrait d'une offre déjà introduite

Lorsqu'un soumissionnaire souhaite modifier ou retirer une offre déjà envoyée ou introduite, ceci doit se dérouler conformément aux dispositions de l'article 91 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011. La modification ou le retrait d'une offre déjà introduite peut se faire par le biais des moyens électroniques conformes à l'article 52, § 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 15 juillet 2011 ou sur papier.

Afin de modifier ou de retirer une offre déjà introduite, une déclaration écrite, dûment signée par le soumissionnaire ou par son mandataire, est exigée. L'objet et la portée des modifications doivent être mentionnés de façon précise. Le retrait doit être inconditionnel.

Le retrait peut également être signifié par télécopie ou par un moyen électronique qui n'est pas conforme à l'article 52, § 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, pour autant que :



1° ce retrait parviennent au président de la séance d'ouverture des offres avant qu'il n'ouvre la séance ;

2° et qu'il soit confirmé par lettre recommandée envoyée au plus tard la veille de la séance d'ouverture.

**Remarque :** pour des raisons techniques et organisationnelles, le pouvoir adjudicateur préfère que les offres soient déposées par voie électronique. Le choix appartient bien entendu au soumissionnaire et n'influencera en aucune façon l'analyse et l'évaluation de l'offre.

## **C1.2 Ouverture des offres**

Pendant la séance d'ouverture du 01/08/2017 à 9 h 30, dans une des salles de réunion du North Galaxy, boulevard du Roi Albert II, 33 à 1030 BRUXELLES, il sera procédé à l'ouverture des offres déposées pour le présent marché (sans proclamation des prix).

Seules les offres qui parviennent au président de la séance avant qu'il ne déclare la séance ouverte, peuvent être acceptées.

Toutefois, une offre tardive est acceptée pour autant que le pouvoir adjudicateur n'ait pas encore conclu le marché et que l'offre ait été envoyée sous pli recommandé au plus tard quatre jours civils avant la date de la séance d'ouverture.

## **C2. Offres**

### **C2.1. Données à mentionner dans l'offre**

L'attention des soumissionnaires est attirée sur l'article 8 de la loi du 15 juin 2006 et sur l'article 64 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif aux incompatibilités.

Il est fortement recommandé au soumissionnaire d'utiliser le formulaire d'offre joint en annexe. À cet égard, l'attention du soumissionnaire est portée sur l'article 80 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, qui stipule :

*« Si le pouvoir adjudicateur prévoit parmi les documents du marché un formulaire destiné à établir l'offre et à compléter le métré récapitulatif ou l'inventaire, le soumissionnaire en fait usage. À défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire ».*

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre sont rédigées en français ou en néerlandais.

Le soumissionnaire indique clairement dans son offre quelles informations sont confidentielles et/ou se rapportent à des secrets techniques ou commerciaux et ne peuvent donc pas être divulguées par le pouvoir adjudicateur.

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire renonce automatiquement à ses conditions générales ou particulières de vente, même si celles-ci sont mentionnées dans l'une ou l'autre annexe à son offre.

**Les soumissionnaires sont tenus de s'engager expressément au respect de toutes les dispositions administratives et contractuelles du présent cahier spécial des charges. Toute réserve ou absence d'engagement concernant l'une de ces dispositions peut entraîner l'irrégularité de l'offre.**

Les renseignements/documents suivants seront mentionnés dans l'offre ou ajoutés à celle-ci :

- les prix en lettres et en chiffres (TVAC et HTVA) ;

- la signature de la ou des personnes, selon le cas, ayant mandat pour signer l'offre ;
- la qualité de la ou des personnes, selon le cas, qui signe(nt) l'offre ;
- la date à laquelle la ou les personnes précitées, selon le cas, a/ont signé l'offre ;
- le numéro d'immatriculation complet du soumissionnaire auprès de la Banque Carrefour des Entreprises (pour les soumissionnaires belges).
- Tous les documents nécessaires à l'évaluation de l'offre.
- L'inventaire des prix intégralement complété (voir annexe 2) ;
- Un extrait du casier judiciaire (au nom de la société) ;
- Les statuts ou autres documents utiles prouvant la compétence du ou des signataires ;
- Tous les documents nécessaires à la sélection et l'évaluation de l'offre.
- Toutes les informations utiles concernant les procédures et les moyens qui seront employés
- Les références et informations des entreprises qui travailleront éventuellement en sous-traitance.

### **C 2.2. Structure de l'offre**

L'offre du soumissionnaire se compose obligatoirement de quatre volets distincts. Le soumissionnaire est prié de respecter cette structure :

#### **Volet A : « Volet administratif »**

Ce volet se compose de :

1. Le formulaire d'offre **dûment complété, daté et signé** ;
2. Pour toute offre introduite par un mandataire, l'acte authentique ou sous seing privé (ou une copie de cet acte) joint par le mandataire prouvant qu'il est habilité à engager l'entité pour laquelle il soumissionne. Le mandataire peut également mentionner le numéro de l'annexe au Moniteur belge à laquelle est publié son mandat.

#### **Volet B : « Volet financier »**

Ce volet se compose de :

L'inventaire des prix **dûment complété, daté et signé** (éventuellement avec le détail des différents coûts).

Une indication de prix n'est prévue que dans ce volet. Si des indications de prix apparaissent malgré tout dans d'autres volets, il n'en sera pas tenu compte lors de l'évaluation de l'offre.

#### **Volet C : « Volet technique »**

Dans ce volet, le soumissionnaire joint les informations **dans le cadre de l'exécution du marché**. Pour plus de facilité, l'offre suit la structure du volet E « Prescriptions techniques » du présent cahier spécial des charges.

Dans ce volet, le soumissionnaire reprend aussi l'ensemble des informations que le pouvoir adjudicateur autorise pour évaluer l'offre sur la base des critères d'attribution repris dans le présent cahier spécial des charges.

Les documents de nature technique (pas de brochures publicitaires) qui sont joints à l'offre **en tant qu'annexe**, peuvent être rédigés en anglais pour autant qu'ils ne soient pas disponibles dans la langue dans laquelle l'offre a été établie.

## **Volet D : « Annexes » :**

Dans ce volet, le soumissionnaire joint l'ensemble des annexes et des documents utiles non exigés dans les volets précédents.

### **C2.3. Durée de validité de l'offre**

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 180 jours civils, à compter du jour qui suit l'ouverture des offres.

## **C3. Prix**

Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'offre sont obligatoirement exprimés en EUROS.

Il s'agit d'un marché à bordereau de prix mixte, ce qui signifie que les prix unitaires et les prix globaux sont forfaitaires.

L'adjudicataire est censé avoir inclus dans ses prix tous les coûts possibles qui pèsent sur les services.

## **C4. Sélection - Régularité des offres - Critères d'attribution**

### **C4.1. Sélection**

Les soumissionnaires sont évalués sur la base des critères de sélection repris ci-dessous.

Seules les offres des soumissionnaires qui satisfont aux critères de sélection, sont prises en considération pour participer à l'évaluation des offres sur la base des critères d'attribution repris dans la suite du présent cahier spécial des charges, pour autant que les offres introduites soient régulières sur le plan formel et matériel.

#### **C4.1.1. Droit d'accès**

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion figurant ci-dessous. Le pouvoir adjudicateur vérifiera l'exactitude de cette déclaration implicite sur l'honneur dans le chef du soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée. Le pouvoir adjudicateur demandera lui-même les renseignements ou documents qu'il peut obtenir gratuitement par voie électronique auprès du gestionnaire des données.

#### **Premier critère d'exclusion**

§ 1<sup>er</sup>. Le soumissionnaire belge qui emploie du personnel assujetti à la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, doit être en ordre en ce qui concerne ses obligations vis-à-vis de l'Office national de Sécurité sociale. Il est considéré comme étant en ordre en ce qui concerne les obligations précitées, s'il apparaît, qu'au plus tard la veille de la date limite de réception des offres, il :

1° a transmis à l'Office national de Sécurité sociale toutes les déclarations requises jusque et y compris celles relatives à l'avant-dernier trimestre civil écoulé par rapport à la date limite de réception des offres et

2° n'a pas pour ces déclarations une dette en cotisations supérieure à 3.000 euros, à moins qu'il n'ait obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte strictement.

Toutefois, même si la dette en cotisations est supérieure à 3.000,00 euros, le soumissionnaire sera considéré comme étant en règle s'il établit, avant la décision d'attribuer le marché, qu'il possède, à la fin du trimestre civil visé au deuxième alinéa, à l'égard d'un pouvoir adjudicateur au sens de l'article 2, 1° de la loi du 15 juin 2006, ou d'une entreprise publique au sens de l'article 2, 2° de la loi du 15 juin 2006, une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers pour un montant au moins égal, à 3.000,00 euros près, à celui pour lequel il est en retard de paiement de cotisations.

#### **IMPORTANT**

Il est rappelé que si un soumissionnaire ou un candidat a une dette en cotisations sociales supérieure à 3.000 euros et qu'il peut invoquer une créance à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une institution publique, il est appelé à prouver qu'il possède une telle créance et que celle-ci est certaine, exigible et libre de tout engagement à l'égard de tiers.

À cette fin, le soumissionnaire est invité à communiquer dans son offre la ou les créances dont le pouvoir adjudicateur peut tenir compte, ainsi que la nature de cette ou de ces créances qui doivent être certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers.

§ 2. Au plus tard la veille de la date limite de réception des offres, le soumissionnaire étranger doit :

- 1° être en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale conformément aux dispositions légales du pays où il est établi.
- 2° être en ordre avec les dispositions du § 1<sup>er</sup>, s'il emploie du personnel assujéti à la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

§ 3. À quelque stade de la procédure que ce soit, le pouvoir adjudicateur peut s'informer, par tous moyens qu'il juge utiles, de la situation en matière de paiement des cotisations de sécurité sociale de tout soumissionnaire.

#### Deuxième critère d'exclusion

Conformément à l'article 20 de la loi et à l'article 61, § 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, est exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure d'attribution, le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée dont le pouvoir adjudicateur a connaissance pour :

- 1° participation à une organisation criminelle telle que définie à l'article 324bis du Code pénal ;
- 2° corruption, telle que définie aux articles 246 et 250 du Code pénal ;
- 3° fraude au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la convention relative à la protection des intérêts financiers des Communautés européennes, approuvée par la loi du 17 février 2002 ;
- 4° blanchiment de capitaux tel que défini à l'article 5 de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

En vue de l'application du présent paragraphe, le pouvoir adjudicateur a le droit de demander au soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée, de fournir les renseignements ou documents nécessaires. Lorsqu'il a des doutes sur la situation personnelle de ce soumissionnaire, il peut s'adresser aux autorités compétentes belges ou étrangères pour obtenir les informations qu'il estime nécessaires à ce propos.

#### Troisième critère d'exclusion

Conformément à l'article 20 de la loi du 15 juin 2006 et à l'article 61, § 2, 1° et 2° de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, peut être exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure, le soumissionnaire :

1° qui est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales ;

2° qui a fait l'aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, de réorganisation judiciaire ou de toute autre procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales.

#### Quatrième critère d'exclusion

Est exclu de la participation au marché public, le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée pour tout délit affectant sa moralité professionnelle.

En vue de l'application du présent paragraphe, le pouvoir adjudicateur a le droit de demander au soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée, de fournir les renseignements ou documents nécessaires. Lorsqu'il a des doutes sur la situation personnelle de ce soumissionnaire, il peut s'adresser aux autorités compétentes belges ou étrangères pour obtenir les informations qu'il estime nécessaires à ce propos.

#### Cinquième critère d'exclusion

En matière professionnelle, le soumissionnaire ne peut pas avoir commis une faute grave, constatée par tout moyen que le pouvoir adjudicateur pourra justifier.

En outre, le soumissionnaire, par la signature de son offre, s'engage à respecter les normes définies dans les conventions de base de l'Organisation internationale du Travail (OIT) et, en particulier :

1. l'interdiction du travail forcé (convention n°29 concernant le travail forcé ou obligatoire, 1930, et convention n°105 sur l'abolition du travail forcé, 1957) ;
2. le droit à la liberté syndicale (convention n°87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948) ;
3. le droit d'organisation et de négociation collective (convention n°98 sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949) ;
4. l'interdiction de toute discrimination en matière d'emploi et de rémunération (convention n°100 sur l'égalité de rémunération, 1951, et convention n°111 concernant la discrimination (emploi et profession), 1958) ;
5. l'âge minimum fixé pour le travail des enfants (convention n°138 sur l'âge minimum, 1973), ainsi que l'interdiction des pires formes de travail des enfants (convention n°182 sur les pires formes de travail des enfants, 1999).

Le non-respect des conventions susmentionnées sera donc considéré comme une faute grave en matière professionnelle au sens de l'article 61, §2, 4° de l'AR du 15 juillet 2011. Les dispositions qui précèdent s'appliquent sans préjudice des autres dispositions reprises à l'article 61 de l'arrêté précité.

#### Sixième critère d'exclusion

Le soumissionnaire doit être en règle avec le paiement de ses impôts et taxes selon la législation belge ou celle du pays où il est établi, conformément aux dispositions de l'article 63 de l'AR du 15 juillet 2011.

Est en règle par rapport aux obligations susmentionnées applicables en Belgique, le candidat ou le soumissionnaire qui n'a pas, pour ces cotisations, une dette supérieure à 3.000 euros, à moins qu'il n'ait obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte strictement.

Toutefois, même si la dette en cotisations est supérieure à 3.000 euros, **le candidat ou le soumissionnaire** sera considéré comme étant en règle s'il établit, **avant la décision de sélection ou d'attribution du marché**, selon le cas, qu'il possède, à la fin du trimestre civil, à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique au sens de l'article 2 de la loi du 15 juin 2006, une ou plusieurs créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers pour un montant au moins égal, à 3.000 euros près, à celui pour lequel il est en retard de paiement de cotisations.

En ce qui concerne les soumissionnaires ou candidats belges, le pouvoir adjudicateur procédera, avant d'obtenir l'accès gratuit aux attestations du SPF Finances, à la vérification de la situation de tous les soumissionnaires dans les quarante-huit heures suivant la séance d'ouverture.

#### **IMPORTANT**

Il est rappelé que si un soumissionnaire ou un candidat a une dette fiscale professionnelle supérieure à 3.000 euros et qu'il peut invoquer une créance à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une institution publique, il est appelé à prouver qu'il possède une telle créance et que celle-ci est certaine, exigible et libre de tout engagement à l'égard de tiers.

À cette fin, le soumissionnaire est invité à communiquer dans son offre la ou les créances dont le pouvoir adjudicateur peut tenir compte, ainsi que la nature de cette ou de ces créances qui doivent être certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers.

Pour que le soumissionnaire étranger ou le candidat étranger soit considéré comme étant en règle, celui-ci joint à sa demande de participation ou à son offre, selon le cas, une attestation dont il résulte qu'il est en règle par rapport au paiement de ses cotisations selon les dispositions légales du pays où il est établi. Cette attestation doit se rapporter à la dernière période fiscale précédant la date de réception ultime des demandes de participation ou des offres, selon le cas.

#### **Septième critère d'exclusion**

Est exclu de la participation au marché public, le soumissionnaire qui s'est rendu gravement coupable de fausses déclarations en fournissant des renseignements exigibles en application du présent chapitre ou qui n'a pas fourni ces renseignements.

#### **C4.1.2. Sélection qualitative**

Lorsque le soumissionnaire fait appel à la capacité d'autres entités et que cette capacité est déterminante pour sa sélection, il mentionne obligatoirement pour quelle part du marché il fait appel à cette capacité et quelles autres entités il propose.

##### **C4.1.2.1 Critères de sélection relatifs à la capacité financière du soumissionnaire**

Pendant les trois derniers exercices comptables, le soumissionnaire doit avoir réalisé un chiffre d'affaires de **100.000 euros par an** ayant trait aux activités directement associées à l'objet et à la nature du présent cahier spécial des charges. Le soumissionnaire joindra à son offre une déclaration relative à son chiffre d'affaires réalisé pendant les trois derniers exercices. Le candidat étranger fournira également les comptes annuels des trois derniers exercices.

#### **C4.2. Régularité des offres**

Les offres des soumissionnaires sélectionnés seront examinées du point de vue de leur régularité. Les offres substantiellement irrégulières seront exclues.

Seules les offres régulières entrent en ligne de compte pour être évaluées sur la base des critères d'attribution.

### **C4.3. Critères d'attribution**

Pour le choix de l'offre la plus intéressante d'un point de vue économique, les offres régulières des soumissionnaires sélectionnés sont évaluées selon une série de critères d'attribution.

Ces critères seront pondérés afin d'obtenir un classement final.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire appel à un ou plusieurs expert(s) externe(s) pour l'analyse des offres.

#### **C4.3.1. Liste des critères d'attribution**

Le marché est attribué au soumissionnaire qui a introduit l'offre économique et régulière la plus avantageuse compte tenu :

	<b>Critères d'attribution</b>	<b>Points</b>
1.	Prix TVA comprise	60
2.	Qualité du plan de maintenance proposé	40

#### **C4.3.2. Méthode de détermination de l'offre la plus avantageuse et la plus régulière**

##### **1. Le prix (/60)**

En ce qui concerne le critère « Prix », le pouvoir adjudicateur a d'ores et déjà établi une configuration d'évaluation composée de divers éléments,

La configuration d'évaluation établie par le pouvoir adjudicateur est la suivante :

$$Po = 10P_{\text{maint}} + 80P_{\text{pcp}} + 80P_{\text{ga}} + 160P_{\text{ata}} + 40P_{\text{sys}} + 160P_{\text{dev}} + 4P_{\text{ut}} + 4P_{\text{man}} + 1P_{\text{fuf}} + 2P_{\text{fad}} + 2P_{\text{mod}}$$

Où Po : est le prix de la configuration d'évaluation de l'offre qui est proposée par le soumissionnaire dont l'offre est évaluée ;

P<sub>maint</sub> Prix global par release semestriel pour la maintenance corrective

P<sub>pcp</sub> : Prix par journée de travail pour le poste de 1 « Chef de projet » (sur demande)

P<sub>ga</sub> : Prix par journée de travail pour le poste de 1 « Gestionnaire administratif » (sur demande)

P<sub>ata</sub> Prix par journée de travail pour le poste de 1 « Analyste et testeur d'application » (sur demande)

P<sub>sys</sub> : Prix par journée de travail pour le poste de 1 « Gestionnaire système » (sur demande)

P<sub>dev</sub> : Prix par journée de travail pour le poste de 1 « Développeur » (sur demande)

P<sub>ut</sub> : Prix global pour l'option obligatoire manuel d'utilisateur (1 NL et 1 FR)

P<sub>man</sub> : Prix global pour l'option obligatoire manuel d'administrateur (1 NL et 1 FR)

P<sub>fuf</sub> : Prix global pour la formation pour l'option obligatoire utilisateur final (maximum 20 participants durant 2 jours)

P<sub>fad</sub> : Prix global pour la formation pour l'option obligatoire administrateur (maximum 10 participants durant 2 jours)

P<sub>mod</sub> : Prix global pour l'option obligatoire gestion de modèles (maximum 10 participants durant 2 jours)

Pour ce critère d'attribution, les points sont calculés selon la formule suivante :

$$P = 100 \times \frac{P_m}{P_o}$$

Où

P est le nombre de points attribués au soumissionnaire pour le critère « Prix » ;

P<sub>m</sub> est le prix global le plus bas, TVA comprise, le plus bas, calculé selon la configuration d'évaluation et proposé par un soumissionnaire dans une offre régulière ;

P<sub>o</sub> est le prix global, TVA comprise, calculé selon la configuration d'évaluation et proposé par le soumissionnaire dont l'offre est évaluée.

Le nombre de points obtenus est arrondi à deux décimales.

#### C4.3.3. Cote finale

Une cote finale est attribuée à chaque offre en additionnant les points obtenus pour les critères susmentionnés.

L'offre la plus intéressante obtient la cote finale la plus élevée.



## D. EXÉCUTION

### D1. Service dirigeant - fonctionnaire dirigeant

Le service dirigeant est le pouvoir adjudicateur. Seul le pouvoir adjudicateur est compétent pour le contrôle et la surveillance du marché.

Le fonctionnaire dirigeant est chef de service de l'automatisation de l'Administration générale des Douanes et Accises (actuellement Chris De Clerck).

Le fonctionnaire dirigeant peut déléguer une partie de ses compétences.

### D2. Révision des prix

Les règles de révision sont les suivantes :

- Les prix peuvent être revus **chaque année**.
- L'adjudicataire peut, **chaque année**, demander la révision des prix par le biais d'un **courrier recommandé** adressé à la Division Engagements, boulevard du Roi Albert II 33, boîte 781, 1030 Bruxelles.
- La demande de révision des prix ne sera traitée que si les pièces justificatives sont jointes (p.ex. la convention collective de travail, l'indice de référence ou tout autre document).

La **révision des prix** peut prendre effet à :

- la **date anniversaire de l'avis d'attribution du marché** si l'adjudicataire a introduit sa demande de révision par courrier recommandé un mois avant cette date. La révision des prix ne concerne que les services effectivement prestés après la date anniversaire de l'attribution du marché ;
- le **1<sup>er</sup> jour du mois suivant l'envoi** de la lettre recommandée si l'adjudicataire a laissé passer un ou plusieurs jours anniversaire. La révision des prix ne porte que sur les services effectivement prestés après le 1<sup>er</sup> jour du mois précité (attention : l'adjudicataire doit introduire une nouvelle demande pour la révision des prix des services à prester après l'anniversaire suivant).

La révision des prix est calculée à l'aide de la formule suivante :

$$P = P_o \times \left( \frac{0,80 \times S}{S_o} \right) + 0,20$$

où :

P = prix revu

P<sub>o</sub> = prix initial

S<sub>o</sub> = indice salarial AGORIA (seulement pour les prestataires belges; les prestataires étrangers doivent proposer un indice analogue) – moyenne nationale, charges sociales comprises, pour les contrats à partir du 11/07/1981, valable le mois qui précède l'ouverture des offres.

S = comme S<sub>o</sub> ci-dessus, mais valable le mois qui précède le jour anniversaire de la notification de l'attribution du marché.

Pour les indices, voir <http://www.agoria.be>

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de réviser les prix en cas d'indice décroissant. Dans ce cas, la révision suit les règles ci-dessus, mis à part le fait que la lettre recommandée émanera du pouvoir adjudicateur.

Cette adaptation des prix ne peut se faire qu'une fois par an.

### **D3. Responsabilité de l'adjudicataire**

#### **D 3.1 Responsabilité**

L'adjudicataire reste garant vis-à-vis du pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution du service ou de son défaut d'exécution du marché.

L'adjudicataire a une **obligation de résultat**, ce qui veut dire qu'il est tenu d'exécuter les services de la manière décrite dans le cahier des charges et l'offre approuvée ainsi que dans les délais y figurant. En d'autres termes, l'adjudicataire est responsable du niveau de qualité des prestations exécutées et de l'obtention du résultat.

Le prestataire de services est dans tous les cas responsable, sur la base de l'article 1384 du Code civil, des faits commis par des membres de son personnel qui ont un lien avec les activités exercées pour le SPF Finances.

#### **D 3.2 Sous-traitance**

Le soumissionnaire doit mentionner dans son offre quelle partie du marché il a l'intention de sous-traiter, ainsi que les sous-traitants qu'il propose. Pendant l'exécution du marché, seuls les sous-traitants repris dans l'offre seront admis.

Les éventuels sous-traitants ne peuvent pas se trouver dans l'un des cas d'exclusion. Si nécessaire, le pouvoir adjudicateur a le droit de prendre contact directement avec le sous-traitant sans l'accord préalable de l'entrepreneur principal.

L'adjudicataire assumera l'entière responsabilité en ce qui concerne la fourniture de tous les services dans le cadre du présent marché. Le fait que l'adjudicataire confie tout ou partie de ses engagements à des tiers ne le dégage pas de sa responsabilité envers le SPF Finances. Ce dernier ne se reconnaît aucun lien contractuel avec ces tiers.

En cas de changement de sous-traitant, l'adjudicataire en informera le SPF Finances, qui devra donner son accord avant que l'adjudicataire ne puisse procéder à ce changement.

Le soumissionnaire doit également mentionner s'il constituera une association temporaire pour l'exécution du marché. Le cas échéant, il doit indiquer les noms des entreprises qui font

partie de l'association temporaire, le chiffre d'affaires, la répartition des responsabilités entre les membres et les parties du marché que chaque entreprise de l'association temporaire assumera, et ce, pour chacune des entreprises faisant partie de l'association temporaire.

### **D4. Réception des services prestés.**

#### **D 4.1. Suivi de la réalisation correcte de la mission**

Le SPF Finances a le droit de surveiller en permanence les services délivrés. Cette équipe doit fournir tous les renseignements et facilités aux représentants du SPF Finances afin que ces derniers puissent accomplir cette tâche.

Si des anomalies sont constatées pendant l'exécution du service, elles seront immédiatement notifiées à l'adjudicataire par un fax ou un e-mail, qui sera confirmé par la suite au moyen d'un courrier recommandé. L'adjudicataire est tenu mettre immédiatement en œuvre les remèdes appropriés.

Le contrôle de la qualité du service sera suivi dès le début du marché et pendant toute la durée du service par les représentants du pouvoir adjudicateur.

#### **D 4.2. Réception provisoire**

La réception provisoire a lieu après la livraison de la version semestrielle dans l'environnement de production.

Après chaque livraison d'une version semestrielle dans production, un rapport sera établi, lequel comprendra la version semestrielle livrée, les journées de travail prestées pour la gestion du projet et pour la maintenance adaptative et corrective, les journées de travail prestées pour l'assistance complémentaire intégralement fournie en production et les options livrées.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à partir de la date de réception de ce rapport.

A l'expiration du délai de vérification, il est selon le cas dressé un procès-verbal de réception provisoire ou de refus de réception.

Le procès-verbal de réception provisoire sera signé par les deux parties et étayé par le rapport de contrôle.

#### **D 4.3. Réception définitive**

La réception définitive a lieu en une fois à la fin du marché.

### **D5. Cautionnement**

#### **D5.1. Constitution du cautionnement**

En application de l'article 9, paragraphe 4 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que, dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé aux articles 25 et 33 de l'arrêté royal d'exécution du 14 janvier 2013 relatif au cautionnement, en raison plus particulièrement du caractère pluriannuel du marché, de la possibilité de mettre fin à celui-ci chaque année, de la nature récurrente des prestations et du surcoût anormal que devrait supporter l'adjudicataire si le montant à prendre en considération était le montant du marché calculé pour la durée totale du marché initialement prévue.

Le cautionnement est fixé à 25.000 euros.

Le cautionnement peut être constitué conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière, soit en numéraire ou en fonds publics, soit sous forme de cautionnement collectif.

Le cautionnement peut également être constitué par une garantie accordée par un établissement de crédit conformément aux dispositions de la législation relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ou par une entreprise d'assurances conformément aux dispositions de la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances et agréée pour la branche 15 (caution).

L'adjudicataire doit, dans les trente jours civils suivant le jour de la conclusion du marché, justifier la constitution du cautionnement par lui-même ou par un tiers, de l'une des façons suivantes :

- 1° lorsqu'il s'agit de numéraire, par le virement du montant au numéro de compte Postcheque de la Caisse des Dépôts et Consignations [compte bpost banque n°BE58 6792 0040 9979 (IBAN), PCHQBEBB (BIC)] ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire à celle de ladite Caisse, ci-après dénommé organisme public remplissant une fonction similaire ;

- 2° lorsqu'il s'agit de fonds publics, par le dépôt de ceux-ci entre les mains du caissier de l'État au siège de la Banque nationale à Bruxelles ou dans l'une de ses agences en province, pour compte de la Caisse des Dépôts et Consignations, ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 3° lorsqu'il s'agit d'un cautionnement collectif, par le dépôt par un organisme exerçant légalement cette activité, d'un acte de caution solidaire auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire;
- 4° lorsqu'il s'agit d'une garantie, par l'acte d'engagement de l'établissement de crédit ou de l'entreprise d'assurances.

Cette justification se donne selon le cas par la production au pouvoir adjudicateur :

- 1° soit du récépissé de dépôt de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 2° soit d'un avis de débit remis par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances ;
- 3° soit de la reconnaissance de dépôt délivrée par le caissier de l'État ou par un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 4° soit de l'original de l'acte de caution solidaire visé par la Caisse des Dépôts et Consignations ou par un organisme public remplissant une fonction similaire ;
- 5° soit de l'original de l'acte d'engagement établi par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances accordant une garantie.

Ces documents, signés par le déposant, indiquent au profit de qui le cautionnement est constitué, son affectation précise par l'indication sommaire de l'objet du marché et de la référence des documents du marché, ainsi que le nom, les prénoms et l'adresse complète de l'adjudicataire et éventuellement, du tiers qui a effectué le dépôt pour compte, avec la mention « bailleur de fonds » ou « mandataire » suivant le cas.

Le délai de trente jours civils visé ci-avant est suspendu pendant la période de fermeture de l'entreprise de l'adjudicataire pour les jours de vacances annuelles payées et les jours de repos compensatoire prévus par voie réglementaire ou dans une convention collective de travail rendue obligatoire.

La preuve du cautionnement doit être envoyée à l'adresse suivante :

Service public fédéral FINANCES  
Service d'encadrement Budget et Contrôle de gestion  
Division Engagements  
à l'attention de Madame MALJEAN Françoise  
Boulevard du Roi Albert II, 33 boîte 781 – Bloc B22  
1030 BRUXELLES

#### **IMPORTANT**

Le numéro du bon de commande (4500XXXXXX) (s'il est connu) et le numéro de référence du cahier spécial des charges doivent être indiqués sur la preuve de l'organisme du cautionnement.

#### **D5.2. Libération du cautionnement**

Le cautionnement sera libéré en une fois après la réception définitive au terme du contrat conclu sur la base de ce cahier spécial des charges.

## **D6. Conditions d'exécution**

Le soumissionnaire s'engage, jusqu'à la complète exécution du marché, à respecter les huit conventions de base de l'OIT, en particulier :

1. l'interdiction du travail forcé (convention n°29 concernant le travail forcé ou obligatoire, 1930, et convention n°105 sur l'abolition du travail forcé, 1957) ;
2. le droit à la liberté syndicale (convention n°87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948) ;
3. le droit d'organisation et de négociation collective (convention n°98 sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949) ;
4. l'interdiction de toute discrimination en matière d'emploi et de rémunération (convention n°100 sur l'égalité de rémunération, 1951, et convention n°111 concernant la discrimination (emploi et profession), 1958) ;
5. l'âge minimum fixé pour le travail des enfants (convention n°138 sur l'âge minimum, 1973), ainsi que l'interdiction des pires formes de travail des enfants (convention n°182 sur les pires formes de travail des enfants, 1999).

En vertu de l'article 44, §1<sup>er</sup>, 1° de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, le non-respect de cet engagement sera considéré comme la non-exécution du marché conformément aux prescriptions fixées dans les documents du marché, ce qui donnera lieu à la mise en demeure de l'adjudicataire et pourra, sur la base de l'article 47, § 2, 1° de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, donner lieu à l'application des mesures d'office, notamment la résiliation unilatérale du marché.

## **D7. Facturation et paiement des services**

Le paiement se fera après la livraison de chaque version semestrielle dans production et après exécution et réception provisoire des prestations décrites au point D4 « Réception des services de maintenance exécutés » et dans la partie E « Prescriptions techniques » sur production de factures, justement établies, à soumettre à la TVA. L'adjudicataire joint toujours le PV signé dont la facturation concerne la facture.

L'adjudicataire envoie les factures (en un seul exemplaire) à l'adresse suivante :

Service public fédéral FINANCES Service central de facturation Boulevard du Roi Albert II 33, boîte 788 - Tour B22 1030 BRUXELLES
--

La facture peut également être envoyée sous forme d'un fichier PDF à l'adresse e-mail suivante : [bb.788@minfin.fed.be](mailto:bb.788@minfin.fed.be)

Les factures sont revêtues de la mention suivante : « *Le montant dû doit être versé sur le compte n° ... au nom de...à...* ».

**Le numéro du bon de commande (4500XXXXXX) et, le cas échéant, le numéro du contrat (5XXXXXX) seront systématiquement indiqués sur chaque facture.**

Le paiement se fera conformément à la réglementation relative à la comptabilité de l'État.

La facturation et le paiement ne s'effectueront qu'après l'exécution des prestations sur la base de factures régulières et dûment établies, soumises à la TVA.

Les factures doivent être établies selon le cahier spécial des charges et le bon de commande. À défaut, les factures seront renvoyées à l'adjudicataire.

## **IMPORTANT**

Sur sa facture, l'adjudicataire mentionnera les prestations exécutées de manière claire et circonstanciée. Seules les prestations correctement exécutées pourront être facturées.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de la fin des services, constatée conformément aux modalités prévues dans les documents du marché, pour procéder aux formalités de réception technique et de réception provisoire et en notifier le résultat à l'adjudicataire.

Le paiement du montant dû à l'adjudicataire est effectué dans le délai de paiement de trente jours à compter de la date de la fin de la vérification ou à compter du jour qui suit le dernier jour du délai de vérification si ce délai est inférieur à trente jours.

La facture doit être libellée en EUROS.

Chaque paiement sera exclusivement effectué sur la base du numéro de compte mentionné sur le formulaire d'offre.

En cas de modification du numéro de compte, il est demandé :

- d'introduire une demande de modification, signée par la même personne que celle qui a signé l'offre. Si cette règle ne peut être respectée, il est demandé de joindre un document attestant que la personne concernée est habilitée à signer la demande en question (acte authentique/document sous seing privé, numéro de l'annexe du Moniteur belge) ;
- de joindre impérativement un certificat bancaire attestant que la personne qui a introduit la modification, est effectivement le titulaire du compte communiqué.

## **D8. Obligations particulières pour l'adjudicataire**

L'adjudicataire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur.

## **D9. Litiges**

Les moyens d'action du SPF Finances sont ceux prévus aux articles 44 et suivants de l'arrêté royal du 14 janvier 2013.

Le marché doit être élaboré, interprété et exécuté conformément au droit belge.

Tous les litiges relatifs à l'exécution du présent marché sont exclusivement tranchés par les tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. La langue véhiculaire est le français ou le néerlandais.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution du présent marché. Le prestataire de services assure le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

## **D10. Amendes et pénalités**

En application de l'article 9, paragraphe 4, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé à l'article 154 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 concernant les amendes et pénalités en raison des exigences de sécurité et de l'importance que le Service public fédéral Finances accorde à la nécessité de pouvoir disposer d'un portique de détection qui fonctionne et ainsi de respecter nos obligations internationales.

Le non-respect d'un élément déterminé du SLA est sanctionné d'une amende de minimum 600 euros pour les incidents de priorité critique (un incident qui est considéré comme bloquant).

Le SPF n'a nullement l'intention de comprimer les frais par le biais d'amendes, mais d'encourager l'adjudicataire à respecter les conventions afin que l'utilisateur ne soit pas le dindon de la farce et que la continuité des contrôles puisse être garantie.

Les amendes peuvent être infligées aux prestataires de services si le SPF Finances constate le non-respect des engagements et des obligations en matière de résultats.

Si un incident de priorité haute, moyenne ou faible n'est pas résolu à temps, la version semestrielle concernée décrite dans le SLA ne sera pas approuvée et sera reportée jusqu'à la résolution de l'incident.

### **IMPORTANT**

Le montant des dommages et intérêts dus par le prestataire de services pour le SLA pour un incident critique est obtenu en multipliant 600 euros par la dérogation à la norme exprimée dans l'unité qui est utilisée pour cet item.

Le montant des dédommagements dus par le prestataire de services en cas de non-respect de son SLA est repris expressément sur la facture et déduit du montant à payer par le pouvoir adjudicateur.

## **E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES**

### **E1 Description des besoins – Aspects fonctionnels et techniques**

#### **E.1.1 Introduction**

##### **E.1.1.1 Généralités**

L'Administration Enquête & Recherche (E&R) joue un rôle social important dans la prévention et la lutte contre toute forme de fraude pour laquelle l'Administration générale des Douanes et Accises est compétente, et ce, dans un contexte tant national qu'international.

L'accent est mis sur la recherche et l'enquête relatives à une fraude organisée et de grande envergure en matière de Douanes et Accises. Notre but est d'arrêter cette fraude aussi rapidement que possible et de limiter autant que possible les dommages causés au Trésor.

La collecte d'informations et l'enquête en découlant pour constater la fraude constituent les principales tâches d'E&R. Pour ce faire, il convient de rassembler des preuves durant une période (en moyenne 3 mois) qui seront coulées dans un acte constatant l'infraction.

E&R a manifestement une finalité autre que celle des services de première ligne (TCV) de l'Administration générale des Douanes et Accises (AGD&A). Ils assurent le contrôle journalier et la surveillance. En cas de constat d'une infraction, celle-ci est immédiatement traitée.

#### **E. 1.2 Contexte opérationnel**

##### **E. 1.2.1 Contexte CAMADA**

Camada est une application de gestion électronique des dossiers, avec un workflow qui envoie le dossier. L'application fait usage du logiciel « Case Management » de la société AXI. Celui-ci a été intégré au sein du SPF Finances et a subi des adaptations à l'architecture spécifique. Une série de modules du SPF Finances, dont IAM, Sitran et DIV, ont également été intégrés.

Le dossier électronique d'enquête est totalement numérique et se trouve dans Camada (Case Management Douanes et Accises). Pendant les jours ouvrables, un tiers à la moitié des utilisateurs se connecte à Camada, et deux tiers au moins 1 fois par semaine. Compte tenu des congés, des cours et des missions de service, Camada fait l'objet d'une utilisation très intensive. Nous ne pouvons pas nous permettre que Camada ne soit pas disponible pendant une longue période ou que des données puissent être perdues.

##### **E.1.2.2 Historique de CAMADA**

Le marché initial a été attribué début janvier 2011.

Le 2 décembre 2013, la première version de Camada a été mise en production avec 3 services pilotes. Fin 2015, l'application a été déployée pour l'ensemble des services concernés d'Enquête & Recherche. Pour l'heure, on compte environ 300 utilisateurs actifs.

Il était possible d'acheter des licences supplémentaires par blocs de 50 licences. Une licence permet l'utilisation de Camada par 1 utilisateur actif spécifique, désigné nominativement.

La maintenance actuelle de ces licences courrait jusqu'au 10 octobre 2016. Fin 2016, une mise à jour vers Axi Case Management 4.0.0 a été commandée.

Tous les engagements existants relatifs à Camada seront résiliés lors de l'attribution du présent marché.



## E.1.3 Contexte technique

### E.1.3.4 L'application

Dans Camada, différents types de dossiers ont été ajoutés. Le type de dossier « dossier d'enquête » contient le plus d'informations. Il s'agit plus spécifiquement des éléments suivants :

- Données générales du dossier (dates, gestionnaire, responsable, service, type) (1 sur 1) ;
- Données spécifiques du dossier (type de fraude, service constatant, référence, source, description, ainsi que différents champs de mémo pour la motivation) (1 sur 1) ;
- Onglet workflow : Normalement, il y a toujours 1 workflow actif par dossier ouvert. Le workflow détermine la tâche, le statut et les droits d'accès. Plusieurs workflows peuvent être lancés manuellement en parallèle.
- Onglet collaborateurs : liste de choix avec tous les collaborateurs par rôle et par service. La possibilité existe d'ajouter plusieurs utilisateurs en même temps. Les collaborateurs du dossier peuvent obtenir certains droits de lecture, d'écriture ou de recherche dans un profil de droits déterminé.
- Onglet intéressés : Il s'agit des personnes physiques et morales qui figurent dans nos dossiers. Le but de ce contrat de maintenance est de récupérer les données personnelles des intéressés dans la banque de données Sitran. Seules les données personnelles spécifiques aux dossiers peuvent encore rester dans la base de données de Camada.
- Onglet dossiers liés. C'est ici que sont tenus à jour les liens entre les différents dossiers qui sont établis tant manuellement qu'automatiquement (p. ex. dossier principal et sous-dossier)
- Onglet délai : c'est ici que se trouvent tous les délais avec une date d'alarme et une échéance. Une tâche manuelle ou un workflow peut être démarré à ces dates. Les délais peuvent être lancés automatiquement ou manuellement.
- Onglet communication : Sont enregistrés ici toutes les conversations téléphoniques, la correspondance, l'échange d'e-mails, les réunions, les visites, etc.
- Onglet tâches manuelles : Des tâches manuelles peuvent être ajoutées dans cet onglet.
- Onglet documents : Se trouvent ici tous les documents qui ont été soit chargés en tant qu'annexe, soit générés par le biais d'un modèle, ou les documents physiques avec la description de leur emplacement.
- Onglet hits : Comprend tous les liens entre les dossiers qui ont été créés automatiquement sur la base du contenu identique de 2 champs ou d'un ensemble de champs. La matrice de hits est gérée dans Camada.
- Onglet moyens de transport : comprend tous les véhicules, avions et bateaux qui apparaissent dans nos enquêtes. Les données des véhicules belges peuvent être cherchées et récupérées de la DIV par le biais de services web.
- Onglet marchandises : contient toutes les marchandises sensibles à la fraude pour la détection desquelles E&R est compétente ainsi que toutes les marchandises traitées quotidiennement via PLDA, NCTS et EMCS. Ces diverses catégories de marchandises sont complétées par des données relatives à la saisie, aux quantités, à l'origine, à la contrefaçon et aux impôts ou droits dus.
- Onglet moyens de communication : contient tous les supports de données qui apparaissent dans nos dossiers tels que des PC, GSM, GPS, cartes SIM, etc.
- Onglet infractions : contient les données structurées des actes constatant l'infraction avec en particulier les impôts et droits en jeu.
- Onglet modus operandi : comprend toutes les données relatives aux moyens de détection utilisés ainsi que la méthode appliquée dans le cadre du trafic.

- Onglet historique : comprend tous les ajouts, modifications et suppressions de données du dossier et de données du workflow.

Camada est une application flexible dans le cadre de laquelle les administrateurs de l'application peuvent apporter des adaptations. Il s'agit notamment de :

- ajouter, adapter, supprimer des types de dossiers
- ajouter, adapter, supprimer des rôles ;
- ajouter, adapter, supprimer des champs ;
- ajouter, adapter, supprimer des objets. Les objets concernent les infractions, les marchandises, le modus operandi, les moyens de transport, l'entraide internationale et les moyens de communication. Nous pouvons ajouter, adapter et supprimer de nouveaux types, à chaque fois avec leur propre ensemble de champs.
- Ajouter, adapter et supprimer des workflows via un éditeur de workflows.
- Gérer la gestion des droits par statut du dossier
- Créer des modèles et les lier aux différents types de dossiers.

Vous trouverez plus d'informations dans le manuel d'utilisateur et le manuel d'administrateur que vous pouvez demander via l'adresse e-mail [tender.camada@minfin.fed.be](mailto:tender.camada@minfin.fed.be)

#### **E.1.3.4 La banque de données**

Il s'agit d'une banque de données relationnelle dans DB2. Le schéma peut être demandé via l'adresse e-mail [tender.camada@minfin.fed.be](mailto:tender.camada@minfin.fed.be).

## **E2 Objet du marché**

### **E.2.1 Généralités**

L'objet de la présente procédure d'attribution consiste en le renouvellement du contrat de maintenance dans le but de garantir la continuité de nos services de recherche et d'apporter des améliorations nécessaires importantes de manière à rendre la gestion des informations et le fonctionnement du dossier plus efficaces et plus conviviaux.

### **E.2.2 résumé des services à prester**

La maintenance de l'application Camada et des bases de données comprend les éléments suivants :

- 1 Gestion de projet
- 2 La **maintenance correctrice** comprend la mise à la disposition du SPF Finances des « patches » correcteurs, ainsi que l'assistance nécessaire pour leur application. Le soumissionnaire expliquera dans son offre quelle solution il compte apporter au SPF Finances en cas de problème logiciel bloquant le fonctionnement ou le rendant difficile, plus particulièrement en ce qui concerne le diagnostic du problème et les délais d'intervention et de réparation (mise en place de solutions provisoires, fonctionnement en mode sous-optimal...). La maintenance correctrice comprend aussi le SLA.
- 3 La **maintenance adaptative** : celle-ci consiste, sans changer la fonctionnalité du logiciel, à adapter l'application afin que celle-ci continue de fonctionner sur des versions plus récentes des logiciels de base, voire à faire migrer l'application sur de nouveaux logiciels de base. Elle comprend donc les modifications au logiciel et aux applications sur la base de modifications et de mises à niveau d'environnements, d'applications clients et de normes de l'Administration (entre autres système opérationnel, plateforme Java, Web Logic et Sequel Server), ainsi qu'à la suite de l'ajout de nouvelles fonctionnalités.

- 4 La **livraison, l'installation et le test** de la version semestrielle. Le SPF Finances souhaite recevoir tous les semestres une nouvelle version comprenant une version adaptée du logiciel sur la base de la maintenance corrective, et adaptative. Si la qualité de la maintenance et de la version livrée est insuffisante, il faut une nouvelle version. Il est dès lors possible que les 6 mois du semestre ne soient pas atteints. Une livraison trop tardive donnera lieu à une diminution du prix à payer par le SPF Finances pour la version semestrielle.
- 5 Options

### **E.2.3 Composantes à entretenir**

Camada se compose d'une application et d'une base de données qui se trouve sur plusieurs environnements.

### **E.2.4 Environnements**

La maintenance et les SLA stipulés ci-dessus se rapportent à l'ensemble des environnements de CAMADA utilisés. Notamment :

- Production (PROD) : il s'agit de l'environnement utilisé à des fins opérationnelles.
- Formation (FORMATION) : il s'agit de l'environnement utilisé pour former de nouveaux fonctionnaires dans le cadre de l'utilisation de l'application CAMADA, mais également pour le rafraîchissement des personnes opérationnelles.
- Acceptation (ACC) : il s'agit de l'environnement utilisé pour accepter toutes les mises à jour avant de lancer la production. En outre, cet environnement est également utilisé pour exécuter des tests ou des simulations.
- Développement (DEV) : le soumissionnaire peut se servir de l'environnement DEV pour le développement et les tests QA.

### **E.2.5 ICT**

Tous les systèmes opérationnels sont développés et mis à disposition de l'infrastructure par ICT Finances.

Pour la gestion du lancement et des changements, il est aussi fait usage des standards ICT fixés par ICT Finances.

En introduisant une offre, le soumissionnaire confirme qu'il accepte ces standards et que la prestation de services offerte se déroulera conformément à ces standards.

Les nouvelles solutions qui ne sont pas conformes à ces standards sont considérées comme irrégulières, à moins que la fonctionnalité non conforme ait déjà été présente dans Camada en date du 13.06.2006 ou que ce soit formellement demandé a posteriori par le SPF Finances.

La description complète des standards ICT et du FUP se trouve sur :

· ICT building blocks (SPF Finances) :

[http://financien.belgium.be/nl/binaries/ABB2015%20NL\\_tcm306-268344.pdf](http://financien.belgium.be/nl/binaries/ABB2015%20NL_tcm306-268344.pdf)

· Finance UnifiedProcess (FUP : disciplines, deliverables, documents, outils, ... ) :

[http://financien.belgium.be/nl/binaries/FUP%201.1\\_NL\\_tcm306-218224.zip](http://financien.belgium.be/nl/binaries/FUP%201.1_NL_tcm306-218224.zip)

## **E3 Services à assurer**

### **E.3.1 Transfert des connaissances**

#### **IMPORTANT**

Une formation dans le sens strict du terme n'est pas demandée. On exige toutefois dans le cadre d'un processus d'apprentissage, que chaque intervention fasse l'objet d'un rapport reprenant entre autres la description des raisons de l'intervention, les causes de la panne, la solution apportée, une évaluation des actions entreprises, le temps nécessaire pour les exécuter et une spécification claire de la charge de travail. Ce rapport sera remis chaque mois sur papier ou au format PDF aux personnes de contact désignées par le SPF Finances. L'absence de journalisation ou une journalisation insuffisante des activités peut entraîner l'arrêt du marché et l'application d'autres sanctions figurant à l'article 44 et suivants de l'AR exécution du 14 janvier 2013.

Ce feed-back fait partie du processus d'apprentissage du personnel technique du SPF Finances et des collaborateurs du helpdesk.

### **E.3.2 Transfert et collaboration**

Le SPF Finances prévoit une étroite collaboration entre son personnel et celui du soumissionnaire, dans le but d'atteindre les objectifs du présent projet. Le soumissionnaire doit décrire son approche pour assurer le transfert de connaissances. Il doit également décrire la manière selon laquelle sera organisée la collaboration entre son personnel et celui du SPF Finances.

Le prestataire de services donnera au SPF Finances toutes les informations nécessaires pour transférer le contrat, afin que le SPF puisse entreprendre toutes les démarches requises ou les faire entreprendre par une tierce partie, si le prestataire de services ou l'un de ses sous-traitants manque à ses devoirs (arrêt des activités ou rupture du contrat).

À la fin du contrat, qu'il s'agisse d'une fin normale ou d'une rupture, le prestataire de services prêtera de bonne foi son concours au SPF Finances, afin que le SPF Finances ou une tierce partie puisse poursuivre sans problèmes les prestations exécutées dans le cadre du présent contrat.

Le prestataire de services doit, depuis le début de la transaction de transférabilité, rendre au SPF Finances tous les éléments nécessaires à la production informatique et tous les documents qui appartiennent au SPF Finances. Les méthodes et les procédures qui sont introduites pendant les prestations appartiennent au SPF Finances.

C'est pourquoi le prestataire de services, en cas de rupture ou de non renouvellement, soumettra au SPF Finances un plan de transition indiquant en détail les dispositions et conditions en relation avec les tâches à réaliser pour fournir les informations requises en vue de garantir la transition, avec un calendrier de ces tâches.

Le prestataire de services s'engage à faire rédiger ce plan de transition par des collaborateurs qui font partie de l'équipe chargée de ce contrat, sans coût supplémentaire pour le SPF Finances.

Le prestataire de services est chargé de toutes les activités en relation avec la transférabilité. Il s'agit notamment de :

- la mise à disposition de toutes les procédures nécessaires à la gestion du système livré ;
- la mise à disposition de documents de synthèse, bilans et autres rapports de réunions constituant le dossier de suivi ;
- la formation et l'information des représentants du nouveau fournisseur ;

- le transfert des données.

Le soumissionnaire explique au minimum comment il compte aborder les éléments ci-dessus, en ajoutant les informations supplémentaires qu'il juge utiles.

### **E.3.3 La gestion du projet**

La gestion du projet est assurée par le chef de projet. Ce chef de projet est le point de contact pour le SPF Finances.

Tâches du chef de projet :

- organiser une réunion mensuelle avec les collaborateurs du projet du SPF Finances avec au moins les thèmes suivants :
  - Présentation de la planification
  - Aperçu des défauts
  - Problèmes
  - Présentation de la nouvelle fonctionnalité ou de solutions
- rédiger un compte rendu de cette réunion mensuelle
- pilotage et suivi des collaborateurs du projet du soumissionnaire
- faire une présentation pour le groupe de pilotage
- assister au groupe de pilotage
- rédiger un compte rendu du groupe de pilotage
- être accessible pendant les heures de bureau entre 9h et 16h pour
  - résoudre et déléguer des problèmes ad hoc (qui ne relèvent pas de la maintenance) à la demande du SPF Finances
  - seul le temps nécessaire pour répondre aux questions et les résoudre peut être pris en compte en régie

Responsabilités :

Le chef de projet veille à l'exécution correcte du contrat de maintenance décrit dans le cahier spécial des charges et l'offre, et ce, en concertation avec le chef de projet du SPF Finances.

### **E.3.4 Maintenance**

Le soumissionnaire doit décrire comment il pense organiser la maintenance pour les services livrés.

Il s'agit de la maintenance sur tous les environnements du SPF Finances, en fonction du nombre d'utilisateurs ou de licences. Initialement, il s'agit donc d'environ 300 utilisateurs actifs et 900 licences.

Cette réponse doit être cohérente avec les exigences suivantes.

Il y a un an de garantie sur les développements délivrés par maintenance adaptative.

#### **E.3.4.1. Maintenance correctrice / problèmes techniques**

Ceci inclut la résolution de tous les problèmes détectés par le SPF Finances sur l'environnement PROD. Les problèmes sont journalisés dans l'application HP ALM (ou une autre application si le SPF Finances passe à un nouveau système).

C'est le SPF Finances qui journalise les problèmes qui surviennent sur l'environnement PROD.

La personne qui journalise le problème donnera une description minimale du problème et ajoutera une capture d'écran ou un éventuel film. Il appartient au soumissionnaire d'analyser chaque problème et d'ajouter l'analyse à HP ALM.

Les problèmes critiques (priorité critique) seront d'abord signalés par téléphone et e-mail, puis introduits dans HP ALM. Les problèmes critiques doivent être résolus dès que possible et éventuellement par le biais d'une version corrective intermédiaire.

Si les actions correctrices prennent trop de temps, l'adjudicataire doit proposer pour autant que possible une solution de remplacement afin de contourner la perturbation ou le défaut.

La maintenance corrective et adaptive concerne tous les problèmes qui se posent sur DEV, ACC, TRN et Prod, à partir tant de cette version initiale que de toutes les adaptations qui ont été apportées (et qui tombent en dehors de la période de garantie) dans le cadre de la maintenance corrective et adaptive.

La résolution de problèmes non critiques (priorité haute, moyenne, faible) est introduite dans PROD via les versions périodiques. Les délais pour la résolution des problèmes sont décrits dans le SLA.

L'installation d'une nouvelle version sur DEV, ACC et PROD ainsi que le test sur DEV et la résolution des problèmes après le test relèvent de la maintenance corrective.

Seule la version corrective intermédiaire, en ce compris le test résultant d'une faute critique (incident critique), relève de cette maintenance corrective. Le pouvoir adjudicateur décide s'il faut une version corrective intermédiaire. Si le SPF Finances décide qu'il ne faut pas de version corrective intermédiaire, l'incident obtient le statut de 'haut' et le SLA d'un incident de priorité haute s'applique.

La maintenance corrective est incluse dans le prix de la livraison de la version semestrielle.

#### **E.3.4.2 L'entretien adaptatif**

La **maintenance adaptative** : celle-ci consiste, sans changer la fonctionnalité du logiciel, à adapter l'application afin que celle-ci continue de fonctionner sur des versions plus récentes des logiciels de base, voire à faire migrer l'application sur de nouveaux logiciels de base. Elle comprend donc les modifications au logiciel et aux applications sur la base de modifications et de mises à niveau d'environnements, d'applications clients et de normes du SPF Finances (entre autres système opérationnel, plateforme Java, Web Logic,...), ainsi qu'à la suite de l'ajout de nouvelles fonctionnalités. Le SPF Finances avertit au plus tard 6 mois à l'avance qu'une modification va être apportée.

La maintenance adaptative est exécutée en régie.

#### **E.3.5 La livraison des versions semestrielles**

Le poste comprend les éléments suivants :

- gestion de projet
- l'établissement d'un périmètre et d'une planification au début d'une version semestrielle en concertation avec le SPF Finances. Ce document est signé par les chefs de projet du SPF Finances et le soumissionnaire.
- L'intégration des solutions issues de la maintenance corrective et adaptative dans une version.

- L'installation de l'ensemble des différents environnements DEV, ACC, TRN et PROD. Dans certains environnements, cela doit se faire par l'introduction de demandes via l'application Delivery Management.
- Le test de la version sur l'environnement DEV avec journalisation de tous les problèmes dans ALM et l'établissement d'un rapport de test et un plan de test.
- L'établissement de notes de version pour les tests d'acceptation, en ce compris toutes les modifications apportées par rapport à la version dans Production.
- La résolution et le test des problèmes éventuellement journalisés issus des tests d'acceptation. Les problèmes issus des tests d'acceptation à priorité critique ou haute doivent être résolus dans la version semestrielle. Les problèmes à priorité moyenne ou faible seront résolus dans une prochaine version semestrielle, tel que décrit dans le SLA.

La durée d'une version semestrielle est de 6 mois et prend fin lorsque la version est mise en production. Cette durée peut dépasser les 6 mois s'il s'avère pendant les tests d'acceptation que la version ne répond pas au périmètre fixé au début ou si de nouveaux problèmes ayant au moins le statut de 'haut' se posent. Si la version est livrée trop tard sur l'environnement ACC, il se peut aussi que les 6 mois ne soient pas atteints. Le SPF dispose de 15 jours ouvrables pour exécuter les tests ACC et de 15 jours ouvrables pour installer la version sur PROD après la création des demandes.

La version semestrielle suivante commence après 6 mois, que la précédente soit déjà en production ou pas. Si la version antérieure a du retard, cela ne peut avoir d'influence que le planning de la version en cours.

Le prix de la maintenance corrective doit être inclus dans le prix des versions semestrielles.

## **E.3.6 Options**

### **E.3.6.1 Manuel d'utilisateur**

Le SPF Finances peut choisir d'également commander un manuel d'utilisateur. Le manuel d'utilisateur est livré au plus tard le jour où une version semestrielle est livrée dans Production et contient une description de toutes les fonctionnalités de Camada telles que l'utilisateur final les voit, en ce compris des captures d'écran de l'application telle qu'elle apparaît dans production, éventuellement prises dans l'environnement d'acceptation. Le manuel d'utilisateur est basé sur la version mise en production à ce moment-là.

Le manuel comporte 2 versions, en néerlandais et en français.

Il est livré dans un document Microsoft Word adaptable et un document pdf d'une capacité inférieure à 10MB.

### **E.3.6.2 Manuel d'administrateur**

Le SPF Finances peut choisir d'également commander un manuel d'administrateur. Le manuel d'administrateur est livré au plus tard le jour où une version semestrielle est livrée dans Production et contient une description de toutes les fonctionnalités de Camada qui doivent être gérées par un Admin. Le manuel d'administrateur est basé sur la version mise en production à ce moment-là.

### **E.3.6.3 Formation pour un utilisateur final**

Le SPF Finances peut commander une formation destinée aux utilisateurs finaux en français ou en néerlandais, et ce, pour maximum 20 participants durant 2 jours. La formation peut être dispensée dans un local de cours du SPF Finances où un PC et un vidéoprojecteur sont mis à la disposition du formateur et des PC sont prévus pour les participants (au moins 1 PC pour 2 personnes).

Après la formation, le participant doit être en mesure de travailler avec Camada.

#### **E.3.6.4 Formation pour un administrateur**

Le SPF Finances peut commander une formation destinée aux administrateurs en français ou en néerlandais, et ce, pour maximum 10 participants durant 2 jours. La formation peut être dispensée dans un local de cours du SPF Finances où un PC et un vidéoprojecteur sont mis à la disposition du formateur et des PC sont prévus pour les participants (au moins 1 PC pour 2 personnes).

Après la formation, le participant doit être en mesure de gérer toutes les fonctions d'admin.

#### **E.3.6.5 Formation pour la gestion de modèles**

Le SPF Finances peut commander une formation pour la gestion de modèles en français ou en néerlandais, et ce, pour maximum 10 participants durant 2 jours. La formation peut être dispensée dans un local de cours du SPF Finances où un PC et un vidéoprojecteur sont mis à la disposition du formateur et des PC sont prévus pour les participants (au moins 1 PC pour 2 personnes).

Après la formation, le participant doit être en mesure de créer tous les nouveaux types de modèles.

### **E4 Aperçu des profils à recruter**

Les profils décrits ci-dessous prendront en charge l'intégralité de la maintenance.

La livraison de la maintenance corrective et de la version semestrielle se fera aussi par les profils suivants, mais la version semestrielle à prix fixe et non livrée en jours-hommes.

La maintenance adaptative sera effectuée en régie par le biais de la commande de jours-hommes des profils ci-dessous.

Le soumissionnaire dispose d'un système électronique pour tenir à jour les heures qui sont prestées en régie, auquel le SPF Finances a également accès. Les heures ne peuvent être prestées qu'après notification au SPF Finances dans le cadre d'une maintenance corrective et adaptative signalée ou journalisée expressément demandée par le SPF Finances. La mise en œuvre de profils pour la gestion de projet se fait également en concertation avec le SPF Finances.

Les soumissionnaires doivent joindre les CV des personnes ayant les profils suivants. Si elles sont remplacées durant le projet, les changements doivent d'abord être présentés au SPF Finances qui doit donner son approbation.

#### **E.4.1 Chef de projet**

Le chef de projet est responsable de la réalisation finale du contrat de maintenance de Camada. Il s'assure que le programme est conforme à la vision et aux exigences de l'adjudicataire, du Service d'encadrement ICT et de l'AGD&A, et le corrige si nécessaire. Il joue principalement un rôle de direction et de coordination. Le directeur de programme gère, en collaboration étroite avec le directeur de programme de l'AGD&A, l'ajustement de Camada à d'autres programmes du SPF FIN. Il se fait assister par des experts pour exécuter sa tâche. Ceux-ci lui présentent des rapports en permanence. Il est vigilant et réagit immédiatement si des mesures correctives s'imposent.

Il est responsable de la gestion de projet telle que décrite ci-avant.

#### **E.4.2 Gestionnaire administratif**



Le gestionnaire administratif est responsable du soutien administratif de tous les membres de l'équipe Camada de l'adjudicataire. L'objectif est de décharger les équipes de projet et le directeur de programme des tâches administratives, de soutenir les collaborateurs lorsqu'ils fournissent les données nécessaires au suivi du projet et à la gestion du classement central. Ils sont notamment responsables du suivi administratif :

- de la facturation
- de la rédaction de la documentation (copywriting)
- de la rédaction de comptes rendus de réunions
- de la gestion des ressources
- du risk management
- de la traduction de documents

Il est attendu du chef de projet et du gestionnaire administratif qu'ils aient, en tant qu'équipe :

- une bonne conception de la mission des Douanes et Accises et qu'ils puissent, en collaboration avec le sponsor et le directeur de programme de l'Administration générale des Douanes et Accises, constituer une équipe de gestion pouvant superviser la réalisation d'une vision convenue avec l'Administration générale des Douanes et Accises ;
- une bonne compréhension des aspects techniques du contrat pour pouvoir évaluer correctement la progression des projets, le caractère fiable et complet des contrôles de qualité et des risques techniques et concevoir des mesures appropriées ;
- une bonne connaissance des méthodes d'évaluation des moyens requis pour l'exécution des projets d'informatique, et une expérience dans ce domaine.

### **E.4.3 Analyste et testeur d'application**

Les analystes et testeurs d'application analyseront tous les défauts et incidents rapportés par le SPF Finances et décriront une solution afin de pouvoir les résoudre.

Ils réalisent également les analyses dans le cadre de l'assistance complémentaire.

Ils testent aussi toutes les versions pour voir si une version satisfait au périmètre établi au début de la période de la version semestrielle.

Il exerce encore les tâches suivantes :

- établir le plan de test fonctionnel
- déterminer l'impact sur les systèmes existants et identifier les problèmes
- faire l'analyse fonctionnelle définitive, en conformité avec Business et ICT
- établir le projet d'application en collaboration avec Business et ICT
- établir le projet d'infrastructure en collaboration avec Business et ICT
- établir un plan de réception détaillé
- contrôler si la solution définie est compatible avec l'environnement intégré pour lequel elle a été conçue
- analyser les remarques des utilisateurs et proposer des améliorations
- établir la documentation fonctionnelle et les manuels d'utilisateur
- exécuter un plan de déploiement en collaboration avec Business et ICT
- tester les composants
- tester les ensembles logiques
- tester toute l'application
- tester l'infrastructure utilisée
- analyser les résultats

- établir un rapport de test
- réaliser un plan détaillé pour les tests d'intégration.

Le groupe des analystes et testeurs d'application ont communément, en tant que groupe, une bonne connaissance d'Axi Case Management, Java, Filenet et ADF.

#### **E.4.4 Le gestionnaire système**

Le gestionnaire système est responsable de l'intégration de l'application au SPF Finances. Il détermine la paramétrisation des paramètres techniques, prépare les scripts qui ont été fournis par les développeurs et les contrôle. Il introduit les demandes auprès d'ICT OPS pour la mise en production et accompagne ICT OPS.

Le groupe de gestionnaires système ont communément, en tant que groupe, une bonne connaissance d'Axi Case Management, Java, Filenet et ADF.

#### **E.4.5 Les développeurs**

Les développeurs doivent, en tant qu'équipe, disposer des connaissances et de l'expérience ICT nécessaires pour procéder à la conception, au développement et à l'installation des applications en utilisant les normes et les plateformes du SPF Finances. Cette équipe doit disposer des connaissances ICT requises.

Le groupe des développeurs ont communément, en tant que groupe, une bonne connaissance d'Axi Case Management, Java, Filenet et ADF.

#### **IMPORTANT**

Si des prestations supplémentaires sont requises à la suite d'une modification de la législation, l'adjudicataire effectuera ces prestations aux prix des profils susmentionnés, indiqués dans l'inventaire des prix.

### **E5 Service Level Agreement (SLA)**

Le SLA prend cours à la date du PO.

#### **E5.1 Niveaux SLA**

Il faut prévoir différents niveaux de SLA en fonction des phases suivant lesquelles les modules du marché seront réalisés pendant l'exécution du projet. Le SPF Finances souhaite définir quatre niveaux SLA, adaptés à ces différentes phases :

- SLA concernant la mise en production des releases semestriels
- SLA relatif à la maintenance
- SLA concernant la disponibilité et les performances du système
- SLA concernant les services assurés par le personnel mis à disposition

Le SPF Finances demande aux soumissionnaires de proposer un SLA concernant chacun de ces niveaux. Ces SLA décriront en détail le quota de disponibilité, de performance et de maintenance qu'ils sont tenus de respecter sous peine de sanctions.

#### **SLA concernant la mise en production des releases semestriels**

La maintenance corrective est délivrée par le biais des versions semestrielles. Il y a donc chaque fois une période de maintenance de 6 mois dont la première démarre à la date du bon de commande. À la fin de cette période de maintenance, la version semestrielle doit être fournie en production. La période de maintenance suivante commence automatiquement 6 mois après le début de la précédente.

Après les tests d'acceptation des différentes versions semestrielles de l'application, le SPF la validera (*deliverables* et composantes) en la confrontant au scope défini et consolidé au début du semestre.

Le scope établi comprend au moins les éléments suivants sur la base des SLA décrits ultérieurement et de la maintenance décrites ci-avant :

- Planning
- Quels défauts de statut faible ou moyen sont résolus. Les défauts de statut élevé et critique sont toujours repris dans le scope de la version semestrielle en cours.
- Quels nouveaux modules ou nouvelles fonctionnalités sont disponibles dans le cadre de la maintenance adaptative

Après l'établissement du scope, il est signé par les deux chefs de projet.

Lors des tests d'acceptation, les éléments suivants sont confrontés :

- Est-ce que la version semestrielle est conforme au scope décrit au début de la période de maintenance de la version semestrielle ?
- Les notes de versions claires sont-elles présentes ?
- Tous les défauts de statut élevé et critique sont-ils résolus ?

Le PV des tests d'acceptation est établi au plus tôt 5 mois après le début de la période de maintenance semestrielle. Les défauts de statut élevé découverts après l'établissement du PV d'acceptation doivent être résolus dans la version semestrielle suivante.

Le fait de ne pas atteindre la qualité préétablie lors des tests d'acceptation d'une version semestrielle peut avoir pour conséquence que la version semestrielle soit délivrée en production plus de six mois après le début de la période de maintenance. Cela implique une diminution du prix de revient de la version semestrielle de 10% par mois de retard entamé. Un retard ne peut avoir de conséquence sur la date de début planifiée de la version semestrielle suivante. Par conséquent, le scope de la version suivante est déjà fixé, avant que la précédente soit en production.

Par exemple : Le 01.01.2018 est la date du bon de commande.

Dates version 1

Du 01/01/2018 au 29/06/2018 Période d'acceptation

Du 31.05.2018 au 30.06.2018 PV des tests d'acceptation selon le résultat des tests. Les défauts de priorité élevée déclarés avant que le PV des tests d'acceptation soit signé doivent être résolus dans la période de cette version.

Le 01.07.2018, date butoir pour la version semestrielle 1 en production

Dates version 2

Du 1.07.2018 au 30.12.2018 Période d'acceptation

Du 30.11.2018 au 31.12.2018 PV des tests d'acceptation selon le résultat des tests. Les défauts de priorité élevée déclarés avant que le PV des tests d'acceptation soit signé doivent être résolus dans la période de cette version.

Le 1.01.2019, date butoir pour la version semestrielle 2 en production

Dates version 3

Du 1.01.2019 au 29.06.2019 Période d'acceptation

Du 31.05.2019 au 30.06.2019 PV des tests d'acceptation selon le résultat des tests. Les défauts de priorité élevée déclarés avant que le PV des tests d'acceptation soit signé doivent être résolus dans la période de cette version.

Le 1.07.2019, date butoir pour la version semestrielle 3 en production

Dates version 4

Du 1.07.2019 au 30.12.2019 Période d'acceptation

Du 30.11.2019 au 31.12.2019 PV des tests d'acceptation selon le résultat des tests. Les défauts de priorité élevée déclarés avant que le PV des tests d'acceptation soit signé doivent être résolus dans la période de cette version.

Le 1.01.2020, date butoir pour la version semestrielle 4 en production

Dates de la version 5 : à cause de bugs de priorité critique ou élevée trouvés dans l'environnement d'acceptation non résolus, aucun PV n'a été signé par le chef de projet du SPF Finances. Les bugs doivent être résolus et le test d'acceptation est prolongé jusqu'au 27.07.2020.

Du 1.01.2020 au 29.06.2020 Période d'acceptation

Du 31.05.2020 au 30.06.2020 PV des tests d'acceptation selon le résultat des tests. Les défauts de priorité élevée déclarés avant que le PV des tests d'acceptation soit signé doivent être résolus dans la période de cette version. Dans ce cas, prolongé et le PV est signé le 30/07/2020.

Le 01.07.2020, date butoir pour la version semestrielle 5 en production

Ceci a pour conséquence une diminution de la version semestrielle de 10%. Et la date de la version 6 (et des versions suivantes) restent identiques.

Dates version 6

Du 1/07/2020 au 30/12/2020 Période d'acceptation

Du 30/11/2020 au 31/12/2020 PV des tests d'acceptation selon le résultat des tests. Les défauts de priorité élevée déclarés avant que le PV des tests d'acceptation soit signé doivent être résolus dans la période de cette version.

Le 1/01/2021, date butoir pour la version semestrielle 6 en production

### **E.5.1.2 SLA concernant la disponibilité et les performances de l'application**

Ce SLA aura notamment trait :

- aux performances de l'application (disponibilité du système, temps de réponse pour des fonctionnalités bien déterminées, comme les tâches de recherches transactionnelles, la consultation et la mise au point) ;
- les performances sont mesurées auprès d'un utilisateur choisi arbitrairement, travaillant au North Galaxy et disposant d'une connexion réseau d'au moins 100Mbps.
- à la garantie que l'indisponibilité totale du système ne dépassera pas :
  - 44 heures par an (99,50 % de disponibilité) pour les systèmes critiques ;
  - 88 heures par an (99,00 % de disponibilité) pour les autres systèmes.

## **E5.2 Périodes d'application des différents SLA**

- Du bon de commande à la fin du marché.
- Disponibilité et performance : à partir du PO jusqu'à la fin du marché ;

## **E5.3 Niveaux de priorité du SLA**

Le SPF Finances a distingué quatre niveaux de priorité:

1. Priorité Haute (incident considéré comme bloquant) : signifie qu'une partie du système ne fonctionne pas et crée une stagnation notable du système. Il faut immédiatement résoudre

- l'incident Les temps de réaction pour de simples actions ou recherches d'une durée supérieure à 30 secondes sont également considérés comme critiques.
2. **Priorité Haute** (incident considéré comme gênant) : l'incident provoque un retard ou un désagrément significatif chez les utilisateurs, mais il y a toujours un contournement, et il doit être abordé après la résolution d'un incident de catégorie 1. Les temps de réaction d'une durée supérieure à 20 secondes pour de simples actions ou recherches sont également considérés comme hauts.
  3. **Priorité moyenne** (incident considéré comme ennuyeux) : l'incident n'a pas de conséquence notable sur la production et les utilisateurs, mais n'est toutefois pas en conformité avec les possibilités fonctionnelles convenues. L'incident doit être réglé après avoir résolu les incidents de catégorie 2. Les temps de réaction pour de simples actions ou recherches d'une durée supérieure à 10 secondes sont également considérés comme moyens.
  4. **Priorité faible** (incident considéré comme « cosmétique ») : prétendus incidents qui ne sont pas classés dans les catégories 1 à 3, mais qui concernent une demande d'adaptation d'une fonction existante. Les temps de réaction pour de simples actions ou recherches d'une durée supérieure à 5 secondes sont également considérés comme faibles.

Pour la priorité 1, l'adjudicataire doit apporter une amorce de solution dans les 8 heures. L'utilisateur doit donc pouvoir travailler sur le système dans un délai qui ne peut pas dépasser les 8 heures. Le rythme de travail normal doit être rétabli dans les 24 heures maximum.

Pour les incidents de priorité 2 : une amorce de solution doit être trouvée dans les 72 heures.

Pour les incidents de priorité 3, l'adjudicataire doit prévoir une amorce de solution dans les deux semaines.

Pour les incidents de priorité 4, l'adjudicataire doit prévoir une amorce de solution dans le mois.

Mais le soumissionnaire peut également proposer un SLA pour des aspects qu'il juge pertinents.

Dans son offre, le soumissionnaire déterminera le niveau de service qui doit être atteint pour chacun des points ci-dessus, en sus des *outils* et des périodes de mesure.

**Lu et approuvé,  
Le Président du Comité de direction**

**Hans D'HONDT**

**IMPORTANT**

Cet appel d'offres ne peut en aucun cas être considéré comme un engagement de la part du SPF FINANCES, qui se réserve le droit de ne pas attribuer le marché.

## **F. ANNEXES**

1. Formulaire d'offre
2. Inventaire des prix
3. SLA
4. Formulaire de questions et réponses

## **ANNEXE 1 : Formulaire d'offre**

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL Finances  
Service d'encadrement Logistique  
Division Achats  
North Galaxy – Tour B4 – boîte 961  
Boulevard du Roi Albert II, 33  
1030 BRUXELLES

### **CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES N° : S&L/DA/2016/024**

Adjudication ouverte pour l'entretien de l'application et des bases de données Camada

#### **La firme :**

(dénomination complète)

#### dont l'adresse est :

(rue)  
 (code postal et commune)  
 (pays)

Enregistrée à la **Banque-Carrefour des Entreprises** sous le numéro

Pour **les firmes étrangères** dont le numéro d'identification à la TVA est le suivant :

et pour laquelle **madame/monsieur**<sup>1</sup>

(nom)  
 (fonction)

#### **domicilié(e)** à l'adresse :

(rue)  
 (code postal et commune)  
 (pays)

**agissant comme soumissionnaire ou mandataire et signant ci-dessous, s'engage, conformément aux conditions et dispositions du cahier spécial des charges précité à exécuter les fournitures et services qui font l'objet du présent cahier spécial des charges, aux montants mentionnés dans l'inventaire ci-joint.**

En cas d'approbation de la présente offre, le **cautionnement** sera constitué dans les conditions et délais prescrits dans le cahier spécial des charges.

J'autorise l'administration à prendre toutes les informations utiles tant de nature financière que morale sur moi-même, auprès d'autres instances ou organismes.

La présente soumission couvre l'engagement de faire parvenir à l'administration, sur simple demande et dans les plus brefs délais, les documents et attestations dont elle exigerait la production en vertu du cahier spécial

<sup>1</sup> Biffer la mention inutile.

des charges de ce marché ou en vertu de la réglementation relative à la conclusion de contrats pour le compte de l'État.

En cas d'approbation de la présente offre, le **cautionnement** sera constitué dans les conditions et délais prescrits dans le cahier spécial des charges.

Les informations confidentielles et/ou les informations relatives à des secrets techniques ou commerciaux sont clairement indiquées dans l'offre.

Les sommes dues seront payées par l'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur par virement ou versement sur

le **numéro de compte**

**IBAN**

**BIC**

La langue

néerlandaise/française <sup>2</sup>

est choisie pour l'interprétation du contrat.

Toute correspondance concernant l'exécution du marché doit être envoyée à l'adresse suivante :

(rue)

(code postal et commune)

(numéro de téléphone)

(adresse e-mail)

Fait :

À

Le

20.....

Le soumissionnaire ou le mandataire :

(nom)

(fonction)

(signature)

APPROUVÉ

---

<sup>2</sup> Biffer la mention inutile.



## **ANNEXE 2 : INVENTAIRE DES PRIX**

**CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES : S&L/DA/2016/024**

Adjudication ouverte pour l'entretien de l'application et des bases de données Camada

### **INVENTAIRE DES PRIX**

L'inventaire des prix doit être entièrement complété.

L'inventaire des prix doit être daté et signé.

A. Prix global par release semestriel pour la maintenance corrective		
Hors TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €/semestre
TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €/semestre
comprise TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €/semestre

B. Prix unitaire par rôle pour la maintenance adaptative sur demande		
	<i>En lettres</i>	<i>En chiffres</i>
	1) Prix par journée de travail pour le poste de 1 Chef de projet (Pcp)	
<i>Hors TVA</i>		€/jour-homme
<i>comprise TVA</i>		€/jour-homme
	2) Prix par journée de travail pour le poste de 1 « Gestionnaire administratif » (Pga)	
<i>Hors TVA</i>		€/jour-homme
<i>comprise TVA</i>		€/jour-homme
	3) Prix par journée de travail pour le poste de 1 « Analyste et testeur d'application » (Pata)	
<i>Hors TVA</i>		€/jour-homme
<i>comprise TVA</i>		€/jour-homme
	4) Prix par journée de travail pour le poste de 1 « Gestionnaire système » (Psys)	
<i>Hors TVA</i>		€/jour-homme
<i>comprise TVA</i>		€/jour-homme

	5) Prix par journée de travail pour le poste de 1 « Développeur » (Pdev)	
Hors TVA		
comprise TVA		€/jour-homme

**OPTIONS :**

Prix global pour l'option obligatoire manuel d'utilisateur (1 NL et 1 FR) (Put)		
Hors TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
comprise TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €

Prix global pour l'option obligatoire manuel d'administrateur (1 NL et 1 FR) (Pman)		
Hors TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
comprise TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €

Prix global pour la formation pour l'option obligatoire utilisateur final (maximum 20 participants durant 2 jours) (Pfuf)		
Hors TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
comprise TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €

Prix global pour la formation pour l'option obligatoire administrateur (maximum 10 participants durant 2 jours) (Pfad)		
Hors TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
comprise TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €

Prix global pour l'option obligatoire gestion de modèles (maximum 10 participants durant 2 jours)(Pmod)		
Hors TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €
comprise TVA	_____ (lettres)	_____, ____ €

**IMPORTANT**

La présentation des prix mentionnés dans l'offre doit être subdivisée comme dans les tableaux susmentionnés, sous peine de nullité. Il ne sera nullement tenu compte des prix mentionnés à d'autres endroits. En cas de divergences entre le présent inventaire et un inventaire détaillé du soumissionnaire, seuls les prix de l'inventaire repris en annexe du présent cahier spécial des charges seront pris en compte.

Fait :

À \_\_\_\_\_

le

\_\_\_\_\_ 201.

Le soumissionnaire ou le mandataire :

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (nom)  
 \_\_\_\_\_ (fonction)  
 \_\_\_\_\_ (signature)

APPROUVÉ POUR LES PRIX UNITAIRES REPRIE DANS L'INVENTAIRE DE PRIX  
 (À remplir par le pouvoir adjudicateur)

### ANNEXE 3 : SLA

	ITEM	Unité	Norme à respecter	Montant de l'amende
<b>Incident de priorité critique provoquant le blocage du système</b>	Apport solution d'une	Heure	<b>8 heures de travail</b> après l'appel/e-mail (heures de travail entre 8h et 16h)	<b>600 €</b> par heure de travail entamée
	Assurance d'un rythme de travail normal	Heure	<b>24 heures de travail</b> après l'appel/e-mail (heures de travail entre 8h et 16h)	<b>600 €</b> par heure de travail entamée
<b>Incident de priorité haute considéré comme gênant</b>	Apport solution d'une	Heure	<b>Résolution avant tests ACC version trimestrielle actuelle</b>	<b>Prolongation du release semestriel actuel</b>
	Mise en œuvre d'une solution	Heure	<b>Résolu dans la version semestrielle actuelle</b>	<b>Prolongation du release semestriel actuel</b>
<b>Incident de priorité moyenne considéré comme ennuyeux</b>	Apport solution d'une	Heure	<b>Résolution avant tests ACC version semestrielle actuelle</b>	<b>Prolongation du release semestriel suivant</b>
	Mise en œuvre d'une solution	Heure	<b>Résolu dans la version semestrielle suivante</b>	<b>Prolongation du release semestriel suivant</b>
<b>Incident de priorité faible considéré comme cosmétique ou non perturbant</b>	Apport solution d'une	Heure	<b>Résolu dans les 2 versions semestrielles suivantes</b>	<b>Prolongation de la 2e version semestrielle après la version semestrielle actuelle</b>
	Mise en œuvre d'une solution	Heure	<b>Résolu dans les 2 versions semestrielles suivantes</b>	<b>Prolongation de la 2e version semestrielle après la version semestrielle actuelle</b>

## **ANNEXE 4 : FORMULAIRE DE QUESTIONS ET RÉPONSES**

Remarque : Si la question ne peut être liée à un paragraphe, mentionnez « général » dans la première colonne.

<b>Paragraphe</b>	<b>N° de page</b>	<b>Langue</b>	<b><u>Question</u></b>