



Service Public  
Fédéral  
FINANCES



## Cahier spécial des charges :

**Adjudication ouverte ayant pour objet la maintenance et la  
consultance pour des licences de l'ordonnanceur Visual  
TOM (VTOM)**

**Publication au niveau européen**

Cahier spécial des charges n° S&L/DA/2016/005  
Ouverture des offres : 09/05/2017 à 10h30



Division  
A c h a t s

# TABLE DES MATIERES

<b>A. DEROGATIONS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>4</b>
1. OBJET ET NATURE DU MARCHÉ.....	4
2. DURÉE DU CONTRAT.....	4
3. POUVOIR ADJUDICATEUR – INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES.....	5
4. DOCUMENTS RÉGISSANT LE MARCHÉ .....	5
4.1. Législation .....	5
4.2. Documents du marché .....	5
5. INCOMPATIBILITÉS - CONFLITS D'INTÉRÊTS.....	6
5.1. Incompatibilités.....	6
5.2. Conflits d'intérêts.....	6
<b>C. ATTRIBUTION .....</b>	<b>7</b>
1. DROIT ET MODALITÉS D'INTRODUCTION ET OUVERTURE DES OFFRES .....	7
1.1. Droit et mode d'introduction des offres .....	7
1.1.1. Offres introduites par des moyens électroniques.....	7
1.1.2. Offres non introduites par des moyens électroniques .....	8
1.1.3. Modification ou retrait d'une offre déjà introduite .....	9
1.2. Ouverture des offres .....	10
2. OFFRES .....	10
2.1. Données à mentionner dans l'offre .....	10
2.2. Durée de validité de l'offre .....	12
3. PRIX.....	12
4. DROIT D'ACCÈS – SÉLECTION QUALITATIVE – RÉGULARITÉ DES OFFRES – CRITÈRES D'ATTRIBUTION.....	12
4.1. Droit d'accès et sélection qualitative .....	12
4.1.1. Droit d'accès.....	12
4.1.2. Sélection qualitative .....	16
4.2. Régularité des offres.....	16
4.3. Critères d'attribution « prix » .....	16
<b>D. EXECUTION.....</b>	<b>18</b>
1. FONCTIONNAIRE DIRIGEANT.....	18
2. RÉVISION DE PRIX.....	18
3. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	19
4. RÉCEPTION DES PRESTATIONS.....	19
4.1. Réception définitive.....	19
5. CAUTIONNEMENT.....	19
5.1. Constitution du cautionnement.....	19
5.2. Libération du cautionnement.....	21
6. EXÉCUTION DES SERVICES.....	21
6.1. Lieu où les services doivent être exécutés.....	21
6.2. Clause d'évolution technologique .....	21
6.3. Délai d'exécution.....	21
6.4. Sous-traitants .....	21
6.5. Moyens mis à disposition par le SPF Finances .....	22
6.6. Confidentialité et engagements particuliers concernant les informations reçues.....	22
6.7. Clause d'exécution .....	24
7. FACTURATION ET PAIEMENT DES SERVICES.....	24
8. ENGAGEMENTS PARTICULIERS POUR LE PRESTATAIRE DE SERVICES.....	25
9. LITIGES.....	25
10. AMENDES ET PÉNALITÉS.....	26
10.1. Amende pour exécution tardive .....	26
10.2. Pénalités.....	26
<b>E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES .....</b>	<b>27</b>
<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>27</b>

1.1 Description technique.....	27
<b>2 DESCRIPTION DES BESOINS .....</b>	<b>29</b>
2.1 LA MAINTENANCE CORRECTIVE.....	29
Support STANDARD.....	29
Support GOLD.....	29
2.2 LA MAINTENANCE ÉVOLUTIVE .....	30
2.3 LA MAINTENANCE ADAPTATIVE.....	31
<b>3 LEs SERVICEs D'expertise .....</b>	<b>32</b>
<b>4 MAINTENANCE SUR LES LICENCES EN RESERVE .....</b>	<b>33</b>
La maintenance Corrective .....	33
Support STANDARD.....	33
Support GOLD.....	33
La maintenance évolutive .....	34
La maintenance adaptative .....	34
<b>5 LE SLA.....</b>	<b>36</b>
5.1 SLA POUR SUPPORT GOLD.....	36
5.2 SLA POUR SUPPORT STANDARD.....	36
5.3 NIVEAU DE SÉVÉRITÉ DES INCIDENTS : .....	36
5.4 DÉLAI DE PRISE EN CHARGE .....	37
5.5 DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT DU SERVICE : .....	37
5.5.1 Prestation de SUPPORT STANDARD et GOLD .....	37
5.5.2 Délais de correction définitive au titre de la maintenance corrective.....	37
5.5.3 Rapport de fonctionnement logiciel.....	37
5.6 INTERVENTION SUR SITE.....	37
<b>F. ANNEXES .....</b>	<b>41</b>
ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'OFFRE .....	42
ANNEXE 2 : INVENTAIRE DES PRIX .....	45

**SERVICE PUBLIC FEDERAL FINANCES**

Service d'Encadrement Logistique  
Division Achats  
North Galaxy – Tour B4 – bte 961  
Boulevard du Roi Albert II, 33  
1030 BRUXELLES

**CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES n° S&L/DA/2016/005**  
**Adjudication ouverte ayant pour objet la maintenance et la consultance pour**  
**des licences de l'ordonnanceur Visual TOM (VTOM).**

**A. DEROGATIONS GENERALES**

**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 aux articles :

- 154 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 relatifs aux amendes;
- 25 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 relatif au cautionnement;

**B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

**1. Objet et nature du marché.**

Le présent marché a pour objet la maintenance et la consultance pour des licences de l'ordonnanceur Visual TOM (VTOM).

La procédure choisie est celle de l'adjudication ouverte avec publicité européenne.

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

Les variantes ne sont pas autorisées.

Ce marché comporte un lot.

**2. Durée du contrat.**

Le marché prend cours le premier jour calendrier du mois qui suit le jour de la notification de la conclusion du marché.

Le contrat est conclu jusqu'au 30 novembre 2023.

Chaque partie peut mettre fin au contrat à la fin de la première, de la deuxième année, de la troisième année, de la quatrième année et de la cinquième année à condition que la notification à l'autre partie soit faite par lettre recommandée :

- au moins (3) trois mois avant la fin de l'année d'exécution en cours si le pouvoir adjudicateur met fin au contrat,
- au moins (6) six mois avant la fin de l'année d'exécution en cours si l'adjudicataire met fin au contrat.

Le pouvoir adjudicateur se réserve par ailleurs le droit, moyennant un préavis de 30 jours de calendrier à signifier par lettre recommandée, de mettre fin en tout ou en partie du contrat, en tout temps, de plein droit et sans indemnité pour le prestataire, si il devait y avoir un changement d'orientation des services du SPF FINANCES avant l'échéance du contrat.

Dans ces deux cas (résiliation annuelle ou pour cause de changement d'orientation), la partie qui subit la résiliation du contrat ne peut réclamer de dommages et intérêts.

### **3. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires.**

Le pouvoir adjudicateur est l'Etat belge, représenté par le Ministre des Finances.

## **4. Documents régissant le marché**

### **4.1. 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 - arrêté royal relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques;
- L'Arrêté royal du 14 janvier 2013 - arrêté royal 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;
- Le Règlement Général sur la Protection du Travail (RGPT) et le Code sur le bien-être au travail;
- La réglementation de l'Union européenne relative aux marchés publics de services;
- La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail;
- Le Règlement Général sur les Installations Electriques (RGIE);
- La législation sur l'environnement de la Région concernée;
- La loi du 11 décembre 2016 portant disposition diverses concernant le détachement de travailleurs
- Toutes les modifications à la loi et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de l'ouverture des offres.

### **4.2. Documents du marché**

- Les avis de marché et avis rectificatifs publiés au Bulletin des Adjudications ou au journal Officiel de l'Union européenne qui ont trait à ce marché, font partie intégrante du présent marché. 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/DA/2016/005.
- L'offre approuvée de l'adjudicataire.

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

### **5.1. 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.

### **5.2. 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.

## C. ATTRIBUTION

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

#### 1.1. Droit et mode d'introduction des offres

Sans préjudice des variantes éventuelles, chacun des soumissionnaires ne peut remettre qu'une offre par marché.

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

Par conséquent, les offres peuvent être introduites comme suit:

- 1) ou bien électroniquement via l'application *e-tendering* (voir ci-dessous pour plus d'informations)
- 2) ou bien par lettre (une lettre recommandée est conseillée) envoyée au pouvoir adjudicateur
- 3) ou bien personnellement déposées auprès du pouvoir adjudicateur.

##### 1.1.1. Offres introduites par des moyens électroniques

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 y correspondant 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, § 1er, 1° de l'arrêté royal 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 de les joindre à l'offre. Certains documents à joindre qui ne peuvent pas être produits ou qui peuvent être difficilement produits par des moyens électroniques, peuvent être délivrés sur papier avant la date limite de réception.

En introduisant son offre entièrement ou partiellement via 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 via le numéro de téléphone du helpdesk du service e-procurement: +32 (0)2 790 52 00.

#### **IMPORTANT**

1. Il est recommandé au soumissionnaire de s'enregistrer au plus tard la veille de l'ouverture des offres afin de pouvoir prendre contact avec le helpdesk du e-procurement pour résoudre d'éventuels problèmes d'accès au site <https://eten.publicprocurement.be/>.

2. Il doit être tenu compte de la taille du fichier introduite par voie électronique ; celui ne doit pas dépasser 350 Mo.

### 1.1.2. Offres non introduites par des moyens électroniques

Les offres qui sont introduites sur papier et les offres qui sont libellées par des moyens électroniques mais qui ne sont pas introduites par ces moyens, sont glissées dans une enveloppe fermée.

Les offres seront déposées par le soumissionnaire ou son représentant soit:

- le jour de la séance d'ouverture, en mains propres au président, avant que celui-ci n'ouvre la séance;
- en mains propres à un fonctionnaire de la Division Achats mentionné ci-après;
- à la poste.

Toute autre modalité d'expédition (comme Taxipost, courrier exprès, etc.) se fera sous l'entière responsabilité du soumissionnaire.

Les offres sont acceptées pour autant que la séance d'ouverture des offres n'ait pas été déclarée ouverte.

Toutefois, une offre arrivée tardivement est prise en considération pour autant:

- que le pouvoir adjudicateur n'ait pas encore notifié sa décision à l'adjudicataire,
- et que l'offre ait été déposée à la poste sous pli recommandé, au plus tard le quatrième jour de calendrier précédant le jour fixé pour la réception des offres.

L'offre sera déposée en **trois exemplaires sur papier** dont un original et **un exemplaire sur support électronique (clé USB) dans un format PDF**.

En cas de divergence entre la version papier et la version électronique, l'exemplaire original de la version papier fera foi.

Le soumissionnaire procédera à un ScanVirus du support électronique afin d'éviter toute contamination par virus de l'infrastructure informatique du SPF-Finances. Il indiquera dans son offre : le logiciel utilisé pour le ScanVirus (et la version de celui-ci) et la garantie que le support a été vérifié et ne contient pas de virus.

Le SPF Finances procédera également un ScanVirus après l'ouverture des offres.

**L'offre sera glissée dans une enveloppe fermée portant les deux indications suivantes**

- la référence du cahier spécial des charges : S&L/DA/2016/005
- a date et l'heure de l'ouverture des offres : **le 09/05/2017 à 10h30**

Ce pli scellé est glissé dans une seconde enveloppe portant les mentions suivantes:

- dans le coin supérieur gauche:
- le mot « OFFRE »
- la référence du cahier spécial des charges : S&L/DA/2016/005
- si la soumission est déposée par porteur, les données relatives aux personnes de contact chargées de la réception des offres:
  - o OPDECAM Christine 0257/63482
  - o BOSMAN Heidi 0257/62865
  - o VAN OVERWAELE Wendy 0257/68347
  - o WOUTERS Bart 0257/77524
  - o AUBRY Céline 0257/89634



- DEBANDE Michaël 0257/79775
- à l'endroit prévu à cet effet l'adresse du destinataire.

Le soumissionnaire qui remet son offre **par porteur** doit savoir que le North Galaxy n'est accessible que par l'entrée « visiteurs » située au rez-de-chaussée, boulevard du Roi Albert II, 33 à 1030 BRUXELLES et ce, **uniquement pendant les heures de bureau soit de 9 à 11h45 et de 14 à 16 heures.**

Si l'offre est déposée par porteur, un accusé de réception ne sera délivré que si la demande en est faite expressément. Il est important de noter que seul cet accusé de réception peut servir de preuve du dépôt de l'offre.

Le soumissionnaire assume l'entière responsabilité des modalités d'envoi et de réception de son offre dans les délais impartis.

Les offres doivent être expédiées ou déposées à l'adresse suivante:

**Service Public Fédéral FINANCES**  
Service d'Encadrement Logistique  
Division Achats  
A l'attention de Monsieur Frédéric DUPONT, Conseiller général  
North Galaxy - Tour B4  
Boulevard du Roi Albert II, 33 - Boîte 961  
1030 BRUXELLES

### 1.1.3. 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 est possible via des moyens électroniques qui satisfont au prescrit de l'article 52, § 1er de l'Arrêté royal du 15 juillet 2011 ou sur papier.

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

Le retrait peut également être communiqué par téléfax, ou via un moyen électronique qui n'est pas conforme à l'article 52, § 1er de l'Arrêté royal du 15 juillet 2011, pour autant que:

1° ce retrait parvienne 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 déposée à la poste au plus tard le jour avant la séance d'ouverture.

**Remarque:** pour des raisons techniques et organisationnelles, le pouvoir adjudicateur préfère que les offres soient introduites électroniquement. Le choix appartient bien entendu au soumissionnaire et en aucune façon ce choix n'aura d'influence sur l'analyse et l'évaluation de l'offre.

## 1.2. Ouverture des offres

**La séance d'ouverture des offres aura lieu le 09/05/2017 à 10h30, dans une des salles de réunion du North Galaxy, accessible via l'entrée « visiteurs », boulevard du Roi Albert II, 33 à 1030 BRUXELLES (avec proclamation des prix).**

Chaque offre doit parvenir au président de la séance avant qu'il ne déclare la séance ouverte. 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 calendrier avant la date de la séance d'ouverture.

## 2. Offres

### 2.1. Données à mentionner dans l'offre

Il est fortement recommandé au soumissionnaire d'utiliser le formulaire d'offre joint en annexe. Dans cette optique, l'attention du soumissionnaire est attirée sur l'article 80 de l'Arrêté royal du 15 juillet 2011, qui stipule: "*Lorsqu'aux documents du marché est joint un formulaire destiné à établir l'offre, le soumissionnaire en fait usage. A 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 doit indiquer la langue à utiliser pour l'interprétation du contrat, c'est-à-dire le français ou le néerlandais.

Les documents d'ordre technique qui sont joints à l'offre peuvent être rédigés en anglais dans le cas où il n'existerait pas de traduction dans la langue de l'offre ; les autres langues ne sont pas autorisées.

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.

Le soumissionnaire indique clairement dans son offre quelle information est confidentielle et/ou se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux et ne peut donc pas être divulguée par le pouvoir adjudicateur.

Le formulaire d'offre est joint au cahier des charges.

Les biffures, ratures, additions et corrections, dans l'offre comme dans ses annexes, doivent **être signées** (et non parafées) par le soumissionnaire ou son fondé de pouvoir. À défaut, l'offre est considérée comme irrégulière.

Les soumissionnaires sont tenus de respecter explicitement toutes les dispositions administratives et contractuelles du présent cahier des charges. **Toute réserve ou absence d'engagement par rapport à une de ces dispositions peut entraîner l'irrégularité de l'offre.**

**Les renseignements suivants seront mentionnés dans l'offre:**

#### **A . Le formulaire d'offre :**

- la signature de la personne ou les personnes, selon le cas, ayant mandat pour signer l'offre ;

- la qualité de la personne ou des personnes, selon le cas, qui signe(nt) l'offre ;
- la date à laquelle la personne ou les personnes précitée(s), 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) ;
- le numéro d'inscription à l'ONSS ;
- le numéro et le libellé du compte du soumissionnaire ouvert auprès de la Banque de la Poste ou d'un autre établissement financier ;
- les noms, prénoms, la qualité ou profession, la nationalité et le domicile du soumissionnaire ou lorsque celui-ci est une société, sa raison sociale ou dénomination, sa forme juridique, sa nationalité et son siège social ;
- tous les éléments et documents nécessaires pour l'évaluation des offres ;

## **B. L'inventaire des prix**

**Doit être intégralement et entièrement complété sous peine de nullité de l'offre.**

## **C. Proposition technique :**

La proposition suit la structure de la partie E « Prescriptions techniques »

### **IMPORTANT**

1. Le formulaire d'offre **doit être** 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 le mandat.

### Signature de l'offre

Le soumissionnaire signe l'offre et les autres annexes jointes à l'offre (article 82 §1 de l'Arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques).

### Concernant les mandataires:

Toute offre introduite par des mandataires doit indiquer l'entité au nom de laquelle agissent les mandataires.

---

Celui qui a signé l'offre doit, à la date de la signature, être habilité à engager le mandant au montant total de l'offre.

Les mandataires joignent à l'offre une copie électronique de l'acte authentique ou sous seing privé les habilitant, ou une copie de cet acte. Ils doivent également mentionner le numéro de l'annexe au Moniteur belge à laquelle sont publiés les mandats (article 82 l'Arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques)

---

### Concernant les sous-traitants

Tout recours à des sous-traitants sera clairement indiqué dans l'offre du soumissionnaire. Celui-ci décrira le type de relation contractuelle qui le lie avec chacun de ses sous-traitants. Le nom et l'adresse des sous-traitants seront joints à l'offre, avec mention de la ou des parties du marché à réaliser par chaque sous-traitant.

### Concernant les documents d'ordre technique

L'offre technique ne peut contenir aucune précision administrative ni indication de prix. **Il ne sera tenu aucun compte des indications administratives dans une autre partie que la partie A. ou C, ou de prix figurant dans une autre partie que la partie B.**

**Le soumissionnaire mentionne clairement dans son offre les différences par rapport au cahier des charges et aux besoins fonctionnels. Sans cette précision explicite, le cahier des charges prévaudra en cas de litige.**

## **2.2. Durée de validité de l'offre**

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

## **3. Prix.**

Il s'agit d'un marché à prix mixte.

Tous les prix cités sur le formulaire d'offre sont obligatoirement exprimés en euros.

Le soumissionnaire est censé avoir inclus dans ces prix tous les frais possibles visés, à l'exception de la TVA.

L'utilisation du modèle d'inventaire en annexe 2 est obligatoire. Il ne sera pas tenu compte de prix mentionnés ailleurs.

## **4. Droit d'accès – Sélection qualitative – Régularité des offres – Critères d'attribution**

### **4.1. Droit d'accès et sélection qualitative**

Les soumissionnaires sont évalués sur base du droit d'accès et de la sélection qualitative repris ci-après.

Seules les offres des soumissionnaires qui satisfont au droit d'accès et à la sélection qualitative sont prises en considération pour participer à la comparaison des offres sur la base du critère « prix » repris au point 4.3. du volet C. Attribution du présent cahier spécial des charges, dans la mesure où ces offres sont régulières sur le plan formel et matériel.

#### **4.1.1. 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 sur l'honneur implicite dans le chef du soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée. A cette fin, il demandera au soumissionnaire concerné par les moyens les plus rapides, et dans le délai qu'il détermine, de fournir les renseignements ou documents permettant de vérifier sa situation personnelle. Le pouvoir adjudicateur demandera lui-même les renseignements ou documents qu'il peut obtenir gratuitement par des moyens électroniques auprès des services qui en sont gestionnaires.

#### **Premier critère d'exclusion**

§ 1er 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 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 à l'alinéa 2, 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 EUROS près, à celui pour lequel il est en retard de paiement de cotisations.

#### **IMPORTANT**

Il est rappelé au soumissionnaire ou au candidat qui possède une dette sociale supérieure à 3.000 euros et qui peut se prévaloir d'une créance à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique qu'il convient au soumissionnaire ou au candidat d'établir qu'il possède une telle créance et que celle-ci soit certaine, exigible et libre de tout engagement à l'égard de tiers.

A cette fin, le soumissionnaire est invité à communiquer dans son offre l'existence d'une ou de créances pouvant être prises en considération par le pouvoir adjudicateur ainsi que le caractère certain, exigible et libre de tous engagements à l'égard de tiers.

§ 2. Le **soumissionnaire étranger** doit, au plus tard la veille de la date limite de réception des offres:

- 1° être en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale selon les dispositions légales du pays où il est établi
- 2° être en ordre avec les dispositions du § 1er, s'il 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.

§ 3. A 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 du 15 juin 2006, est exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure, 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 1er 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 aux soumissionnaires de fournir les renseignements ou documents nécessaires. Lorsqu'il a des doutes sur la situation personnelle de ces candidats ou soumissionnaires, 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**

Sera 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**

Sera 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.

### **Cinquième critère d'exclusion**

Le soumissionnaire ne peut pas, en matière professionnelle, avoir commis une faute grave, constatée par tout moyen dont 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 (conventions n° 29 concernant le travail forcé ou obligatoire, 1930, et 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 de travail et de rémunération (conventions n° 100 sur l'égalité de rémunération, 1951 et 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 du travail des enfants (convention n° 182 sur les pires formes du travail des enfants, 1999).

Le non-respect des conventions susmentionnées sera donc considéré comme faute grave en matière professionnelle au sens de l'article 61, § 2, 4° de l'arrêté royal 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 ses obligations relatives au paiement de ses impôts et taxes selon la législation belge ou celle du pays dans lequel 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 l'ensemble de ses obligations fiscales professionnelles 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 fiscale professionnelle est supérieure à 3.000 euros, **le candidat ou le soumissionnaire** est 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 l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique au sens de l'article 2 de la loi du 15 juin 2006, à la fin de la période fiscale visée précédemment, 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 euros près, à celui pour lequel il est en retard de paiement de ses dettes fiscales professionnelles.

Pour le soumissionnaire ou le candidat belge, le pouvoir adjudicateur ayant accès gratuitement à l'attestation du SPF Finances, procédera à la vérification de la situation de tous les soumissionnaires dans les quarante-huit heures suivant la séance d'ouverture des offres.

#### **IMPORTANT**

Il est rappelé au soumissionnaire ou au candidat qui possède une dette fiscale professionnelle supérieure à 3.000 euros et qui peut se prévaloir d'une créance à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique qu'il convient au soumissionnaire ou au candidat d'établir qu'il possède une telle créance et que celle-ci soit certaine, exigible et libre de tout engagement à l'égard de tiers.

A cette fin, le soumissionnaire est invité à communiquer dans son offre l'existence d'une ou de créances pouvant être prises en considération par le pouvoir adjudicateur ainsi que le caractère certain, exigible et libre de tous engagements 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 à ses obligations fiscales professionnelles selon les dispositions légales du pays où il est établi. Cette attestation doit porter sur la dernière période fiscale écoulée avant la date limite de réception des demandes de participation ou des offres, selon le cas.

### **Septième critère d'exclusion**

Sera 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.

#### **4.1.2. Sélection qualitative**

#### **Critères de sélection relatifs aux moyens financiers du soumissionnaire** (article 67, 3° de l'Arrêté royal du 15 juillet 2011)

Pour pouvoir introduire une soumission pour le marché, le soumissionnaire doit :

- avoir réalisé, pour chacun des trois derniers exercices comptables clôturés, un chiffre d'affaires annuel relatif à des services identiques que ceux demandés dans le présent marché d'au moins 100 000 EUR (art. 67, 3° A.R. du 15 juillet 2011).

Les entreprises étrangères doivent joindre également à leur offre les comptes annuels approuvés des trois dernières années ou un document reprenant tous les actifs et tous les passifs de l'entreprise. Au cas où l'entreprise n'a pas encore publié de compte annuel, un bilan intermédiaire certifié conforme par le comptable ou par le réviseur d'entreprise ou par la personne ou l'organisme qui exerce ce type de fonction dans le pays concerné suffit.

### **4.2. Régularité des offres**

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

Seules les offres régulières seront prises en considération pour être confrontées aux critères d'attribution.

#### **IMPORTANT**

Le soumissionnaire justifie de manière détaillée, complète et adéquate son prix.

Il met en évidence dans son offre les éléments objectifs qui justifient son prix.

Eu égard aux caractéristiques du présent marché, les prix proposés doivent être normaux.

#### **Conformément à l'article 21 §1 de l'Arrêté royal du 15 juillet 2011 :**

1. les soumissionnaires doivent fournir, préalablement à l'attribution du marché, toutes les indications destinées à permettre au pouvoir adjudicateur de vérifier les prix offerts ;
2. le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'effectuer toutes vérifications sur pièces comptables et tous contrôles sur place de l'exactitude des indications fournies.

### **4.3. Critères d'attribution « prix »**

Le marché sera attribué au soumissionnaire ayant l'offre la plus basse quant au prix, pour autant que celle-ci soit formellement et matériellement régulière et pour autant que le contrôle par le pouvoir adjudicateur de la déclaration implicite sur l'honneur de ce soumissionnaire ait démontré que la déclaration implicite sur l'honneur correspond à la réalité.

L'évaluation des offres dans le cadre du critère d'attribution prix se fera sur base de la formule suivante :



$$P = P1 + P2 + P3$$

Où

P= le prix total ;

P1 = le prix total pour les quantités des licences en production sur la durée du marché (TVAC) du poste « maintenance des licences actuelles » ;

P2 = le prix total la durée du marché (TVAC) du poste « maintenance de 300 licences Virtual TOM Agents en réserve » ;

P3 = le prix total sur la durée du marché (TVAC) du poste « Les services d'expertise pour 10 jour-hommes par an »

## D. EXECUTION

### 1. Fonctionnaire dirigeant.

Le Fonctionnaire dirigeant est le seul compétent pour la surveillance du marché ainsi que pour son contrôle.

Le fonctionnaire dirigeant sera Marc VANDERMISSEN, Directeur du Service d'encadrement Technologie de l'Information et de la Communication.

Le fonctionnaire dirigeant peut déléguer partie de ses compétences.

### 2. Révision de prix.

La révision des prix est possible selon sont les suivantes :

- Les prix peuvent être revus **annuellement**.
- **Chaque année**, le prestataire demande la révision du prix **par lettre recommandée** adressée au Pouvoir Adjudicateur, Service d'encadrement B&CG, Division Engagements, bd Roi Albert II 33 bte 785, 1030 Bruxelles.
- La **révision des prix** entre en vigueur :
  - le **jour anniversaire de l'avis d'attribution du marché** si le prestataire a introduit sa demande de révision avant cette date. La révision des prix ne concerne que les prestations effectivement prestées après l'anniversaire de l'attribution du marché.
  - le **1er jour du mois qui suit l'envoi de la lettre recommandée** si le prestataire a laissé passer un ou plusieurs anniversaires. La révision des prix ne concerne que les prestations effectivement prestées après la date visée ci-dessus (attention : l'adjudicataire doit introduire une nouvelle demande pour la révision des prix des prestations à prester après l'anniversaire suivant).
- La révision des prix se calcule suivant la formule :
$$P = P_0 * \left( 0,8 * \frac{S}{S_0} + 0.2 \right)$$
où :
  - P = prix revu
  - P<sub>0</sub> = prix initial
  - S<sub>0</sub> = indice salarial AGORIA (seulement pour les prestataires belges ; les prestataires étrangers doivent proposer un indice analogue) - moyenne nationale, charges sociales comprises, valable le mois qui précède l'ouverture des offres.
  - S = comme S<sub>0</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 revoir les prix en cas de baisse de l'indice. Dans ce cas, la révision suit les règles ci-dessus, sauf que la lettre recommandée émane du pouvoir adjudicateur.

### **3. Responsabilité du prestataire de services.**

L'adjudicataire assume la pleine responsabilité des fautes et manquements présentés dans les prestations fournies, en particulier dans les études, les comptes, les plans ou dans toutes les autres pièces déposées par lui en exécution du marché.

Par ailleurs, l'adjudicataire garantit le pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution des prestations ou de la défaillance de l'adjudicataire.

Les prestations qui ne satisfont pas aux clauses et conditions du marché ou qui ne sont pas exécutés conformément aux règles de l'art sont recommencés par le prestataire. A défaut, ils le sont d'office, à ses frais, risques et périls, sur l'ordre du pouvoir adjudicateur, suivant l'un ou l'autre des moyens d'action prévus à l'article 155 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013. En outre, l'adjudicataire est passible des amendes et pénalités pour inexécution des clauses et conditions du marché.

L'adjudicataire garantit que tous les services qui devront être exécutés dans le cadre du contrat seront exécutés par un personnel suffisamment formé et compétent, en respectant les délais et budget prévus. **L'adjudicataire a donc une obligation de résultat.**

### **4. Réception des prestations.**

#### **4.1. Réception définitive**

La réception définitive est déclarée à la demande du fournisseur à l'issue de la durée du marché.

La réception définitive sera consignée dans un procès-verbal signé par l'adjudicataire et le SPF Finances. Le SPF Finances dispose d'un délai de 30 jours à compter de la demande de l'adjudicataire pour rédiger le procès-verbal d'acceptation qui autorise la réception.

### **5. Cautionnement**

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 au cautionnement et plus particulièrement pour ce qui concerne l'adaptation du montant du cautionnement sur base d'un montant forfaitaire en raison du caractère pluriannuel du marché, de la possibilité de mettre fin à celui-ci chaque année et du surcoût anormal que devrait supporter l'adjudicataire, si le montant à prendre en considération était le montant global du marché calculé pour la durée totale du marché.

Le cautionnement est fixé à 7 500 euros.

#### **5.1. Constitution du cautionnement**

Le cautionnement peut être constitué conformément aux dispositions légales et réglementaires, 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 satisfaisant au prescrit de la législation relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ou par une entreprise d'assurances satisfaisant au

prescrit de la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances et agréée pour la branche 15 (caution).

L'adjudicataire doit, dans les trente jours calendrier 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 bpost banque 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'Etat 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 une société 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'Etat 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, le prénom 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 calendrier visé ci-avant est suspendu pendant la période de fermeture de l'entreprise de l'adjudicataire pour les jours de vacances annuelles payés et les jours de repos compensatoires prévus par voie réglementaire ou dans une convention collective de travail rendue obligatoire.

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

<p><b>Service Public Fédéral FINANCES</b> Division Engagements à l'attention de Madame MALJEAN Françoise NOGA B22 Boulevard Roi Albert II, 33 boîte 781 – Bloc B22 1030 BRUXELLES</p>
---

## 5.2. Libération du cautionnement

Le cautionnement sera libéré selon le prescrit de l'article 33 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics.

## **6. Exécution des services.**

### 6.1. Lieu où les services doivent être exécutés.

Les services seront exécutés à l'adresse suivante :

SPF Finances, North Galaxy  
Boulevard du Roi Albert II, 33  
1040 BRUXELLES

### 6.2. Clause d'évolution technologique

Si, avant l'expiration du délai de livraison, une évolution technologique donne naissance à des logiciels plus avancés en termes de performances ou de fonctionnalités que ceux proposés dans l'offre et ce, sans augmentation de prix, l'adjudicataire est tenu d'en avertir le pouvoir adjudicateur et d'en proposer le remplacement. Le pouvoir adjudicateur est libre d'accepter ou de refuser la proposition.

### 6.3. Délai d'exécution

L'adjudicataire devra assurer la maintenance des licences dès l'échéance de la période de maintenance actuelle à savoir **à partir du 1<sup>er</sup> février 2017.**

### 6.4. Sous-traitants

Le fait que l'adjudicataire confie tout ou partie de ses engagements à des sous-traitants ne dégage pas sa responsabilité envers le pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur n'a aucun lien contractuel avec ces tiers.

Toutefois, le pouvoir adjudicateur exige que les sous-traitants de l'adjudicataire satisfassent en proportion de leur participation au marché aux exigences minimales de capacité financière et économique et de capacité technique et professionnelle imposées par les documents du marché.

L'adjudicataire reste, dans tous les cas, seul responsable vis-à-vis du pouvoir adjudicateur.

Dans les cas suivants, l'adjudicataire a l'obligation de faire appel à certains sous-traitants, le recours à d'autres sous-traitants étant soumis à l'autorisation du pouvoir adjudicateur :

1° lorsque l'adjudicataire a, pour sa sélection qualitative, utilisé la capacité de certains sous-traitants conformément à l'article 74 de l'Arrêté royal secteurs classiques;

2° lorsque l'adjudicataire a proposé certains sous-traitants dans son offre conformément à l'article 12 de l'Arrêté royal secteurs classique.

En cas de changement de sous-traitant par rapport à l'offre, l'adjudicataire informera le SPF Finances qui devra marquer son accord avant que l'adjudicataire puisse procéder au changement.

Il est interdit à l'adjudicataire de confier tout ou partie de ses engagements à un entrepreneur, à un fournisseur ou à un adjudicataire qui se trouve dans un des cas visés à

l'article 61 de l'Arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques.

## **6.5. Moyens mis à disposition par le SPF Finances**

L'adjudicataire mettra à disposition de son personnel tout le matériel nécessaire à l'exécution de sa mission (ordinateur portable, etc.).

Le SPF Finances effectuera des adaptations réseaux aux postes de travail des membres du personnel de l'adjudicataire afin de les faire mieux fonctionner au sein de l'infrastructure du SPF Finances. L'adjudicataire ne peut en aucun cas modifier, perturber ou surcharger l'infrastructure du SPF Finances par l'ajout de postes de travail pour son personnel dans cette infrastructure.

L'adjudicataire est intégralement responsable de la protection des postes de travail concernés contre les virus et de la gestion de ces postes. Au cas où d'autres logiciels devraient être utilisés dans le cadre du projet, leur utilisation se déroulera, après acceptation par le fonctionnaire dirigeant, sous la responsabilité de l'adjudicataire et le coût de cette utilisation sera compris dans le prix des prestations.

Le personnel de l'adjudicataire devra suivre les procédures internes et les règlements relatifs à l'utilisation des moyens mis à sa disposition et à leur accès, et ne peut exiger aucun ajout ou modification à l'environnement de travail du pouvoir adjudicateur.

## **6.6. Confidentialité et engagements particuliers concernant les informations reçues**

Tous les résultats et rapports produits par l'adjudicataire pendant l'exécution de ce marché, constituent la propriété du pouvoir adjudicateur et ne peuvent être publiés ou communiqués à des tiers, sauf accord écrit préalable de la part du pouvoir adjudicateur.

L'exécutant des prestations et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel quant aux informations qu'il aurait pu obtenir lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers sans accord écrit de la part du pouvoir adjudicateur. Tous les renseignements dont le personnel de l'adjudicataire sera amené à prendre connaissance dans le cadre de sa mission, tous les documents qui lui sont confiés et toutes les réunions auxquelles il participe sont considérés comme strictement confidentiels.

Les informations dont il s'agit:

- peuvent être enregistrées sur n'importe quel type de support d'information, comme le papier, un film, une bande magnétique, un disque, une disquette, un montage intégré, etc. ;
- peuvent être communiquées à l'adjudicataire oralement, par une démonstration et/ou par la transmission d'un support d'information qui contient l'information considérée ou peuvent venir à la connaissance de l'adjudicataire à l'occasion de l'exécution du présent marché ou d'une mission confiée par le SPF Finances dans le cadre du présent marché ;
- peuvent, dans leur totalité ou en partie, consister en, par exemple, études, modes d'emploi, plans de conception, plans de fabrication, descriptions techniques, plans de détail, spécifications fonctionnelles, procédures, programmes d'ordinateur, codes exécutables, calculs, etc.

L'adjudicataire s'engage à garder secrètes, tant pendant qu'après l'exécution du marché, toutes ces informations confidentielles, de quelque ordre que ce soit, qui lui seront communiquées ou dont il aura eu connaissance au cours de sa mission.

L'adjudicataire se porte garant du respect de la confidentialité de ces informations par son personnel et ses sous-traitants. Il s'engage à ne pas les divulguer à des tiers, en ce compris les filiales et autres entreprises liées à l'adjudicataire. Il ne communiquera à son personnel et à celui de ses sous-traitants directement impliqués au marché, uniquement les données nécessaires à l'exécution de leur tâche, dans le cadre du présent marché.

Les obligations énoncées ci-dessus ne sont pas applicables aux informations du SPF Finances :

- dont l'adjudicataire peut démontrer par un moyen acceptable par le SPF Finances qu'elles étaient déjà en sa possession au moment où elles lui ont été communiquées pour la première fois par le SPF Finances ;
- qui, au moment où elles ont été connues par le SPF Finances, étaient déjà publiques;
- qui, après qu'elles aient été connues par le SPF Finances, ont été rendues publiques autrement que par le fait de l'adjudicataire ; ou
- que l'adjudicataire a obtenues d'un tiers qui disposait de bonne foi des informations du SPF Finances et qui était autorisé à les communiquer à l'adjudicataire.

L'adjudicataire s'engage :

- à ne pas copier tout ou partie de l'information du SPF Finances, si celle-ci se trouve sur un support mis à disposition par le SPF Finances ;
- à, d'autre part, ne pas saisir tout ou partie de l'information du SPF Finances sur un support quelconque, sauf pour l'exécution des missions qui lui sont confiées par le SPF Finances, et ce uniquement si cela s'avère nécessaire.

Toute l'information mise à la disposition de l'adjudicataire par le SPF Finances et tout support d'information, contenant de l'information du SPF Finances, mis à la disposition de l'adjudicataire par le SPF Finances reste l'entière propriété du SPF Finances. Même si l'adjudicataire a copié ou consigné ces informations ou une partie de celles-ci, elles demeurent la propriété intégrale du SPF Finances.

Le SPF Finances a le droit, à tout moment, de demander à l'adjudicataire de lui remettre tout ou partie des supports d'information sur lesquels l'adjudicataire aura stocké de l'information du SPF Finances. L'adjudicataire s'engage à remettre immédiatement les supports réclamés sans les copier.

L'adjudicataire s'engage à remettre au SPF Finances, à l'issue de l'exécution du marché et sans délai, tous les supports d'information qui contiennent de l'information du SPF Finances et qui ont été mis à la disposition de l'adjudicataire pour l'exécution du marché, pour autant que ces supports d'information n'aient pas déjà été remis au SPF Finances.

Toute information du SPF Finances restera la propriété du SPF Finances.

Par la mise à disposition d'informations du SPF Finances, celui-ci ne concède à l'adjudicataire, ni explicitement ni implicitement, aucun droit à licence sur les droits de brevet, droits d'auteur ou autres droits intellectuels.

L'adjudicataire s'engage à ne pas appliquer industriellement l'information du SPF Finances et à ne pas l'utiliser pour d'autres fins que l'exécution du présent marché ou d'une mission à lui confiée par le SPF Finances dans le cadre du présent marché.

L'adjudicataire est responsable de tout dommage dont le SPF Finances serait victime du fait du non-respect par lui-même ou par les membres de son personnel d'obligations qui lui incombent en vertu du présent article.

## 6.7. Clause d'exécution

Le soumissionnaire s'engage, jusqu'à la complète exécution du marché, à respecter les 8 conventions de base de l'OIT, en particulier:

1. l'interdiction du travail forcé (conventions n° 29 concernant le travail forcé ou obligatoire, 1930, et 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 de travail et de rémunération (conventions n° 100 sur l'égalité de rémunération, 1951 et 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 du travail des enfants (convention n° 182 sur les pires formes du travail des enfants, 1999).

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

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

Le paiement se fera :

**Pour les maintenances :** sur production de factures annuelles à posteriori ou à terme échu,

**Pour les services :** après exécution et acceptation des prestations, sur base de facture régulièrement établie.

Les factures sont à soumettre à la TVA, établies au nom de :

<p style="text-align: center;"><b>Service Public Fédéral FINANCES</b> Service central de facturation Boulevard Roi Albert II, 33 bte 788 – Bloc B22 1030 BRUXELLES</p>
--

Les factures y seront scannées et envoyées aux liquidateurs.

La facture peut être envoyée aussi, 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 seront revêtues de la mention : « *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 chacune des factures.



La procédure de liquidation s'effectuera conformément au Règlement sur la Comptabilité de l'Etat.

Seules les prestations exécutées de manière correcte pourront être facturées.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de la fin des prestations, constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché.

Le paiement du montant dû à l'adjudicataire doit intervenir dans le délai de paiement de trente jours à compter de l'échéance du délai de vérification.

Lorsque les documents du marché ne prévoient pas une déclaration de créance séparée, la facture vaut déclaration de créance.

La facture doit être libellée en EUROS.

### **8. Engagements particuliers pour le prestataire de services.**

L'adjudicataire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de discrétion 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. L'adjudicataire peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.

L'adjudicataire s'engage à garder confidentielles, tant pendant qu'après l'exécution du marché, toutes les données et informations, de quelque ordre que ce soit, qui lui seront communiquées ou dont il aura eu connaissance au cours de sa mission.

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. L'adjudicataire peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.

L'adjudicataire se porte garant du respect de la confidentialité des données par son personnel et ses sous-traitants. Il ne divulguera que les données nécessaires à l'exécution du marché, aux seuls membres de son personnel et à ceux de ses sous-traitants directement concernés par le marché.

Tous les renseignements fournis au personnel de l'adjudicataire, tous les documents qui lui sont confiés, tous les entretiens auxquels il participe, sont considérés comme strictement confidentiels.

### **9. Litiges.**

Tous les litiges relatifs à l'exécution de ce 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 de ce marché. Le prestataire de services garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

## **10. 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 relatif aux amendes en raison de l'importance accordée par le Service Public Fédéral FINANCES au respect des délais d'exécution.

### **10.1. Amende pour exécution tardive**

Par jour de calendrier de retard une amende forfaitaire de **150 euros** pour retard s'appliquera de plein droit, sans formalité ni avis quelconque.

#### **IMPORTANT**

Les amendes pour retard sont établies à titre d'indemnité forfaitaire pour retard dans l'exécution du marché. Elles sont indépendantes des pénalités prévues infra. Elles sont dues, sans mise en demeure, par la seule expiration du délai sans intervention d'un procès-verbal et appliquées de plein droit pour la totalité des jours de calendrier de retard.

### **10.2. Pénalités**

De manière générale, tous les manquements aux clauses du marché, y compris la non observation des ordres du pouvoir adjudicateur, pour lesquels aucune autre pénalité spécifique n'est prévue, sont sanctionnés par une pénalité forfaitaire de **100 euros**.

Pour ce qui concerne le non-paiement des prestations non exécutées, le pouvoir adjudicateur, en plus d'appliquer des pénalités et amendes, ne paiera pas les prestations non effectuées. C'est ainsi que, le nombre d'heures de prestations et le nombre d'ouvriers, tels que repris dans l'offre, doivent être respectés sous peine d'une diminution du montant facturé à concurrence du nombre d'heures non prestées. Le personnel sera astreint en termes d'enregistrement du temps de présence et de son contrôle aux normes et moyens fixés par le pouvoir adjudicateur.

Pour ce qui concerne l'imputation des amendes et pénalités, le montant des amendes et pénalités, ainsi que le montant des dommages, débours ou dépenses résultant ou à résulter de l'application des mesures d'office, sont imputés en premier lieu sur les sommes qui sont dues à l'adjudicataire à quelque titre que ce soit (factures) et ensuite sur le cautionnement.

## E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

### 1 INTRODUCTION

Dans sa gestion de l'automatisation des processus ICT, des programmes et des tâches récurrentes, le SPF Finances utilise aujourd'hui l'ordonnanceur Visual TOM développé par la firme ABSYSS. L'utilisation de ce logiciel assure une surveillance et une exécution permanentes et sans failles des jobs (travaux planifiés) sur différents systèmes serveurs au sein du SPF Finances.

L'utilisation du progiciel Visual TOM permet une suite invisible de tâches dans les différents systèmes IT du SPF Finances. Dans ce cadre, un tableau de bord reprend les différents résultats des jobs à chaque exécution. On y retrouve notamment les tâches n'ayant pas réussi et les raisons de leur échec, ce qui permet à nos Ingénieurs Systèmes d'entreprendre des actions correctives afin de remédier au problème.

Le SPF Finances souhaite acquérir à travers le présent marché:

- a) D'une part les services de maintenance pour les licences Visual TOM actuellement en production mais aussi pour ses licences VTOM Agents en réserve et au nombre de 300. La maintenance devra être de 3 types, à savoir :
  - Corrective,
  - Evolutive,
  - Adaptative.
- b) D'autre part, le SPF Finances souhaite également acquérir des prestations de services de 10 jour-hommes par an,

#### 1.1 Description technique

L'ordonnanceur VTOM en production au SPF Finances permet d'automatiser et de piloter les Opérations et s'intègre à tous les systèmes d'exploitation en production. L'outil gère ainsi la complexité des flux entre différentes applications. Nous pouvons résumer son action de façon suivante :

- Synchronisation inter-machines hétérogènes ;
- Gestion itérative événementielle ;
- Architecture centralisée avec des profils d'accès et d'exécution dissociés ;
- Gestion sécurisée des flux et intégration à un serveur de backup ;
- Pilotage graphique et chronologique hétérogènes ;
- Gestion des incidents et gestion des alertes ;
- Gestion du Reporting ;
- Soumission de programmes « batch » dans des environnements Windows, Linux, Unix, mainframe Atos-Bull operating system « GCOS8 » release Software Release 7.0 et 8.0.
- Gestion de l'interdépendance des batches et des flux soumis alternativement à des plateformes GCOS8, Windows, Linux et AIX, dans un environnement transparent pour les opérateurs. Un exemple de gestion de flux intégré est donné ci-dessous :

Enrôlement de l'impôt des personnes physiques - Séquences :

Phase1 : extraction des cas à enrôler → exécution sur serveur Unix

Phase 2 : demande et attribution d'un article de rôle → exécution sur mainframe Bull GCOS8

Phase 3 : Edition de l'avertissement extrait de rôle → exécution sur serveur Unix

- Permet une planification élaborée et événementielle.
- Pilotage à la carte et centralisée.

Le fonctionnement du serveur de production est en mode « primaire-backup » : le serveur de backup reprend les tâches du primaire en cas de problèmes sur ce dernier.

- Permet la conception par modélisation graphique.
- Génère des traps SNMP destinés au monitoring.
- Gère une soumission minimum journalière de 25.000 batches

## 2 DESCRIPTION DES BESOINS

Le SPF Finances souhaite renouveler la maintenance sur les licences suivantes :

- 1 Visual TOM Enterprise Server.
- 1 Visual TOM Back Up Server
- 1 Visual TOM XVision
- 1 Visual TOM Departemental Server
- 2 Visual TOM Agent Mainframe GCOS8
- 150 Visual TOM Agent for Unix, Linux et Windows

La maintenance des licences peut être déclinée en trois (3) volets :

- La maintenance Corrective
- La maintenance Evolutive
- La maintenance adaptative

Le SPF Finances dispose également en réserve de 300 licences VTOM Agents pour les environnements serveurs Windows, Mainframe GCOS8 Linux et Unix qu'il souhaite mettre en production.

### **2.1 La maintenance Corrective**

En ce qui concerne la maintenance corrective, le SPF Finances demande deux types de prestations de support. Le soumissionnaire décrira dans son offre, les deux types de couverture de maintenance suivants :

#### **Support STANDARD**

- Support général par téléphone ou par mail de 08h à 19h, 5 jours ouvrables/semaines en anglais, français ou en néerlandais
- La fourniture, à titre gracieux, par téléchargement ou par toute autre voie, des versions mineures et majeures Visual TOM enrichies de nouvelles fonctionnalités assurant ainsi l'évolution logique du logiciel.
- Accès au service Support du fournisseur de services pour la prise en charge des tickets : correction de bug, demande de diagnostic ;
- Prise en charge d'un appel dans un délai de 2 heures ;
- Un délai de redémarrage du service d'ordonnancement en production sous 4 heures.
- Un référent pour le suivi des problèmes ;
- La mise à jour de la documentation
- Un Single Point of Contact pour les problèmes et leur suivi

#### **Support GOLD**

- Support général par téléphone ou par mail chez le fournisseur de logiciel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (=support GOLD) en anglais, français ou en néerlandais
- La fourniture, à titre gracieux, par téléchargement ou par toute autre voie, des versions mineures et majeures Visual TOM enrichies de nouvelles fonctionnalités assurant ainsi l'évolution logique du logiciel.

- Accès au service Support du fournisseur de services pour la prise en charge des tickets : correction « des plantages », demande de diagnostic ;
- Prise en charge d'un appel dans un délai de 2 heures ;
- Un délai de redémarrage du service d'ordonnancement en production sous 4 heures.
- Un référent pour le suivi des problèmes ;
- La mise à jour de la documentation
- Un Single Point of Contact pour les problèmes et leur suivi

Le SPF Finances souhaite également un suivi personnalisé orienté client pour :

- Le suivi du contrat ;
- Le suivi opérationnel des projets liés au contrat ;
- Un suivi personnalisé du support technique ;
- 3 Comités de suivi par an : présentation des nouveaux produits, suivi des dossiers des Calls encore ouverts, changements de management...
- Présentation des nouveautés de la gamme Visual TOM;
- Une plateforme de connaissance commune (Extranet Client) accessible par nom d'utilisateur et par mot de passe par le SPF Finances.

## **2.2 La maintenance évolutive**

Le SPF FINANCES souhaite des évolutions fonctionnelles les plus adaptées pour son infrastructure d'ordonnancement.

Le soumissionnaire devra garantir par an, une mise à jour majeure (si l'éditeur du logiciel a sorti des mises à jour officiels) qui intègre de nouvelles fonctionnalités. Toutes les éventuelles contraintes commerciales liées aux différentes licences d'exploitation seront prises en charge par le soumissionnaire.

Le soumissionnaire fournira, soit sur demande du SPF FINANCES soit de sa propre initiative, les mises à jour des logiciels, des clients...etc. et de la documentation correspondante sous format adéquat : DVD, lien FTP etc.

Le soumissionnaire devra s'engager à :

- Mettre à disposition gratuitement des versions majeures dans le cadre de la maintenance ;
- Informer le SPF FINANCES de la mise à disposition des versions majeures ;
- Garantir la compatibilité ascendante des versions ;
- Garantir la compatibilité technique des logiciels avec l'environnement du SPF Finances dans la limite des possibilités techniques,
- Garantir un délai maximum de 3 mois, pour l'adaptation de Visual TOM aux nouvelles versions des systèmes d'exploitation utilisés par le SPF Finances, à partir de la demande du SPF Finances dans la limite des possibilités techniques,
- Annoncer trois mois à l'avance toute modification substantielle de Visual TOM

- Prendre en compte les demandes d'évolution effectuées par le SPF Finances sous 1 mois à partir de la réception complète de la demande.

### **2.3 La maintenance adaptative**

Elle 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 (un logiciel de base étant un logiciel requis pour l'exécution d'une application : par exemple, un système d'exploitation, un système de gestion de base de données,) ;

Le soumissionnaire expliquera dans quelle mesure et comment les différents types de maintenance énumérés ci-dessus sont ou non couverts par le programme de maintenance proposé.

L'adjudicataire définira en concertation avec le SPF Finances, les pénalités à appliquer en cas de non-respect du SLA fourni ci-dessous.

### **3 LES SERVICES D'EXPERTISE**

Le SPF Finances souhaite acquérir 10 jours-hommes par an pour les services d'expertise afin d'assurer entre autres les services suivants pour :

- Les workshops
- Le support pour l'installation des mises à jour majeures,
- Les formations liées aux mises à jour majeures ou de changement de versions : (Montée de version, Plan de Progrès...);
- Assister le SPF Finances pour toute demande de consultance.

Ces 10 jour-hommes pourront être utilisés pour tous les différents profils d'expert.

Cette liste de services à effectuer n'est pas exhaustive.



## 4 MAINTENANCE SUR LES LICENCES EN RESERVE

Afin de prévoir une extension de l'environnement des Agents VTOM, le SPF Finances souhaite une offre de prix pour la maintenance de ses licences en réserve.

### La maintenance

La maintenance des licences peut être déclinée en trois (3) volets :

- La maintenance Corrective
- La maintenance Evolutive
- La maintenance adaptative

### **La maintenance Corrective**

En ce qui concerne la maintenance corrective, le SPF Finances demande deux types de prestations de support. Le soumissionnaire décrira dans son offre, les deux types de couverture de maintenance suivants :

#### **Support STANDARD**

- Support général par téléphone ou par mail de 08h à 19h, 5 jours ouvrables/semaines en anglais, français ou en néerlandais
- La fourniture, à titre gracieux, par téléchargement ou par toute autre voie, des versions mineures et majeures Visual TOM enrichies de nouvelles fonctionnalités assurant ainsi l'évolution logique du logiciel.
- Accès au service Support du fournisseur de services pour la prise en charge des tickets : correction de bug, demande de diagnostic ;
- Prise en charge d'un appel dans un délai de 2 heures ;
- Un délai de redémarrage du service d'ordonnancement en production sous 4 heures.
- Un référent pour le suivi des problèmes ;
- La mise à jour de la documentation
- Un Single Point of Contact pour les problèmes et leur suivi

#### **Support GOLD**

- Support général par téléphone ou par mail chez le fournisseur de logiciel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (=support GOLD) en anglais, français ou en néerlandais
- La fourniture, à titre gracieux, par téléchargement ou par toute autre voie, des versions mineures et majeures Visual TOM enrichies de nouvelles fonctionnalités afin d'assurer l'évolution logique du logiciel.
- Accès au service Support du fournisseur de services pour la prise en charge des tickets : correction de bug, demande de diagnostic ;
- Prise en charge d'un appel dans un délai de 2 heures ;
- Un délai de redémarrage du service d'ordonnancement en production sous 4 heures.

- Un référent pour le suivi des problèmes ;
- La mise à jour de la documentation
- Un Single Point of Contact pour les problèmes et leur suivi

Le SPF Finances souhaite également un suivi personnalisé orienté client pour :

- Le suivi du contrat ;
- Le suivi opérationnel des projets liés au contrat ;
- Un suivi personnalisé du support technique ;
- 3 Comités de suivi par an : présentation des nouveaux produits, suivi des dossiers des Calls encore ouverts, changements de management...
- Présentation des nouveautés de la gamme Visual TOM ;
- Une plateforme de connaissance commune (Extranet Client) accessible par nom d'utilisateur et par mot de passe par le SPF Finances.

### **La maintenance évolutive**

Le SPF FINANCES souhaite des évolutions fonctionnelles les plus adaptées pour son infrastructure d'ordonnement.

Le soumissionnaire devra garantir par an, une mise à jour majeure qui intègre de nouvelles fonctionnalités. Toutes les éventuelles contraintes commerciales liées aux différentes licences d'exploitation seront prises en charge par le soumissionnaire.

Le soumissionnaire fournira, soit sur demande du SPF FINANCES soit de sa propre initiative, les mises à jour des logiciels, des clients...etc. et de la documentation correspondante sous format adéquat : DVD, lien FTP etc.

Le soumissionnaire devra s'engager à :

- Mettre à disposition gratuitement des versions majeures dans le cadre de la maintenance ;
- Informer le SPF FINANCES de la mise à disposition des versions majeures ;
- Garantir la compatibilité ascendante des versions ;
- Garantir la compatibilité technique des logiciels avec l'environnement du SPF Finances dans la limite des possibilités techniques,
- Garantir un délai maximum de 3 mois, pour l'adaptation de Visual TOM aux nouvelles versions des systèmes d'exploitation utilisés par le SPF Finances, à partir de la demande du SPF Finances dans la limite des possibilités techniques,
- Annoncer trois mois à l'avance toute modification substantielle de Visual TOM,
- Prendre en compte les demandes d'évolution effectuées par le SPF Finances sous 1 mois à partir de la réception complète de la demande.

### **La maintenance adaptative**

Elle 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 (un logiciel de base étant un logiciel requis pour l'exécution d'une application : par exemple, un système d'exploitation, un système de gestion de base de données...);

Le soumissionnaire expliquera dans quelle mesure et comment les différents types de maintenance énumérés ci-dessus sont ou non couverts par le programme de maintenance proposé.

L'adjudicataire définira en concertation avec le SPF Finances, les pénalités à appliquer en cas de non-respect du SLA fourni ci-dessous.

## 5 LE SLA

Les soumissionnaires proposeront deux (2) SLA associés aux 2 types de support.

### 5.1 SLA pour support GOLD

- Une couverture de la maintenance **24h/24 - 7j/7**
- Prise en charge d'un appel dans un délai de 2 heures.
- Un délai de **redémarrage du service d'ordonnancement en production sous 4 heures.**
- Un référent pour le suivi des problèmes ;
- La mise à jour de la documentation.
- Une assistance téléphonique ou Internet garantie, en Français et en Anglais et optionnellement en Néerlandais,
- Un accès gratuit aux services fournis électroniquement 24H/24 et 7J/7 et disposant des prestations suivantes :
  - FAQs sur l'utilisation des Logiciels,
  - Documentations du logiciel,
  - Téléchargement des patchs correctifs, Build, ...

### 5.2 SLA pour support standard

- Une couverture de la maintenance de **08h/19 - 5j/7**
- Prise en charge d'un appel dans un délai de 2 heures.
- Un délai de **redémarrage du service d'ordonnancement en production sous 4 heures.**
- Un référent pour le suivi des problèmes ;
- La mise à jour de la documentation.
- Une assistance téléphonique ou Internet garantie, en Français et en Anglais et optionnellement en Néerlandais,
- Un accès gratuit aux services fournis électroniquement 24H/24 et 7J/7 et disposant des prestations suivantes :
  - FAQs sur l'utilisation des Logiciels,
  - Documentations du logiciel,
  - Téléchargement des patchs correctifs, Build, ...

### 5.3 Niveau de Sévérité des incidents :

On distingue trois niveaux de gravité des incidents:

- Anomalie Bloquante (type « X ») : si elle entraîne l'arrêt complet du Logiciel ou provoque une indisponibilité permanente du Service Attendu (\*) par le SPF Finances,
- Anomalie Semi-Bloquante ou Majeure (type « A ») : bloquante si elle rend indisponibles des fonctionnalités majeures du Logiciel ou si elle a un impact sur le Service Attendu (\*) par le SPF Finances,
- Anomalie Non-Bloquante ou Mineures (type « B ») si elle rend indisponibles des fonctionnalités mineures du Logiciel, sans impact sur le Service attendu (\*) par le SPF Finances.

(\*) Le service attendu pour Visual TOM est caractérisé comme suit :

- La préparation automatique des travaux,
- La planification et l'ordonnancement des travaux périodiques ou à la demande,
- Le pilotage centralisé des travaux qui donne une vue synthétique de l'état d'avancement de l'exploitation.

## **5.4 Délai de prise en charge**

Le traitement des demandes par téléphone ou par mail est effectué par le Support au fil de l'eau. Toute demande est dans tous les cas prise en charge sous deux heures (2H) ouvrées maximum avec la communication au SPF Finances d'un N° de dossier relatif à sa demande.

Les informations nécessaires pour ouvrir un ticket seront fournies au SPF Finances.

## **5.5 Délai de rétablissement du service :**

Tous les délais d'intervention s'entendent dans la plage horaire concernée du contrat et **pour l'environnement de Production uniquement.**

### **5.5.1 Prestation de SUPPORT STANDARD et GOLD**

- En cas d'Anomalie Bloquante (Type « X ») dans l'environnement de Production : dans les quatre (4) heures ouvrées qui suivent l'appel.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante (Type « A ») dans l'environnement de Production : dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées qui suivent l'appel.

### **5.5.2 Délais de correction définitive au titre de la maintenance corrective**

Dans le cas de la mise en place d'une Solution de Contournement, le fournisseur de service devra faire tous ses meilleurs efforts pour corriger l'Anomalie définitivement dans les meilleurs délais et au plus tard :

- En cas d'Anomalie Bloquante : dans les quarante-huit (48) heures ouvrées qui suivent la mise en place d'une Solution de Contournement.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante : dans les soixante (60) jours ouvrés qui suivent la mise en place d'une Solution de contournement.
- En cas d'Anomalie Non-Bloquante : au titre de la Nouvelle Version ou d'une Mise à Jour du Logiciel.

### **5.5.3 Rapport de fonctionnement logiciel**

L'adjudicataire communiquera par e-mail sur demande du SPF Finances une synthèse des appels ouverts, en indiquant le niveau de priorité, la réponse aux questions posées, la version corrective ou l'évolution souhaitée.

Par ailleurs, un service Web sécurisé dédié permettra au SPF Finances le suivi en ligne des appels, ainsi que le téléchargement des patches techniques, des versions mineures trimestrielles (build) ou de la documentation.

## **5.6 Intervention sur site**

En cas d'anomalie dans le fonctionnement des logiciels et client Visual TOM, le soumissionnaire s'engage à intervenir sur site dans les cas suivants:

- Au besoin, pour résoudre une anomalie BLOQUANTE pour garantir le rétablissement du service de production.
- Si au terme des délais aucune solution n'a permis la reprise de l'exploitation des systèmes dans les conditions satisfaisantes par le SPF Finances.

La décision d'intervenir sur site sera prise en concertation entre le SPF Finances. Les frais de l'intervention sont à la charge de l'adjudicataire si le problème est lié à un dysfonctionnement technique de Visual TOM : si ce n'est pas le cas, l'intervention et les frais

associés seront à la charge du SPF Finances sous forme d'une prestation facturée dans le budget des jours de services.

### **Maintenance corrective**

Elle couvre :

- Le remplacement curatif, sous le couvert du contrat, de toute pièce défectueuse qui compose le matériel, dont l'inventaire sera tenu à jour à l'intention de l'adjudicataire;
- La mise à niveau des logiciels systèmes et des logiciels de configuration et d'exploitation utilisés et/ou des drivers dans le cas où le remplacement de la pièce défectueuse le nécessiterait;

Toute intervention entamée doit être poursuivie sans interruption jusqu'à la remise en ordre du système.

La définition de l'HA (heure d'appel), qui tient lieu d'heure de début du délai d'intervention, sera convenue par le biais d'une procédure devant être déterminée par le SPF Finances et l'adjudicataire.

Si un logiciel donné est indisponible ou ne peut plus effectuer les tâches et fonctions prévues, le SPF Finances en avertira le service de réparation de l'adjudicataire par les voies de communication fournies par le l'adjudicataire.

Les données seront enregistrées par les deux parties.

Si le soumissionnaire estime qu'il est nécessaire de transmettre d'autres informations lors de l'appel téléphonique, il les précisera clairement dans son offre.

Pour chaque intervention, le service de réparation rédigera, signera et enverra un rapport d'intervention au SPF Finances. Ce rapport comprendra toutes les données concernant le déroulement de l'intervention (n° de référence, date et heure de l'avertissement par le SPF Finances, date et heure de fin de l'intervention approuvée par le SPF Finances, raison du dérangement, actions entreprises dans les détails...). Le soumissionnaire joindra à son offre un exemple de rapport d'intervention.

Le rapport d'intervention sera envoyé aux Ingénieurs systèmes mainframe GCOS8 du SPF Finances et ce, afin d'accepter la fin de l'intervention et de permettre la clôture de l'incident

### **Maintenance logicielle**

Le soumissionnaire présentera une explication détaillée de la manière dont les mises à jour seront effectuées lorsque le produit aura été intégré et personnalisé afin de satisfaire aux besoins définis.

Le soumissionnaire devra présenter une proposition de mise à jour lors de chaque évolution de l'application, mais le SPF Finances se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette mise à jour.

Les mises à jour comprennent les modifications mineures, comme p. ex. le passage d'une version release 3.1 à 3.2, et les modifications majeures, comme la transition d'une version release 5 à une version 7.

La maintenance comprend également des modifications sous le nom commercial ("marketing") du produit et l'ajout de fonctionnalités non demandées et/ou utilisées par le SPF Finances.

La mise à niveau vers de nouvelles versions doit être incluse dans la redevance de maintenance mensuelle et tenir compte de l'évolution des normes.

Le soumissionnaire présentera une description de l'implémentation des mises à jour des logiciels pour le système proposé, compte tenu des limitations de l'application ou du planning.

Dans le cadre de la maintenance corrective logicielle, le soumissionnaire fournira une liste des codes d'erreur qui identifieront correctement l'origine de l'erreur. La maintenance qui s'applique aux logiciels supposés fonctionner sans interruption (24 heures sur 24), comprend les prestations suivantes

### **Maintenance corrective**

**Celle-ci comprend la mise à la disposition du SPF Finances des "patches" correctifs, ainsi que l'assistance nécessaire pour leur application.**

Le soumissionnaire expliquera dans son offre comment il compte apporter une solution au SPF Finances en cas de problème logiciel bloquant, notamment en ce qui concerne le diagnostic du problème et les délais d'intervention et de réparation (mise en place de solutions alternatives, fonctionnement en mode sous-optimal...).

#### Dommmages et intérêts dans le cadre du non-respect des délais d'intervention

Le SPF Finances aura droit à une réduction des coûts de maintenance selon les pénalités prévues dans le SLA conclu entre l'adjudicataire et le département, si celui-ci ne respecte pas ses obligations ou si les délais contractuels d'intervention ou de réparation sont dépassés.

Une indemnité peut être exigée en tout temps si un système, qui fait l'objet d'un appel justifié, ne fonctionne toujours pas normalement après le délai de réparation maximal pour une raison qui doit être imputée au système même ou à un acte posé par le fournisseur ou ses délégués.

L'indemnité concerne l'ensemble des logiciels et ses agents, qui sont rendus inutilisables ou qui ne fonctionnent plus correctement, en tout ou en partie, en raison de la défaillance, même si la faute n'est localisée que dans un seul module.

Les pénalités et procédures à appliquer dans le cadre du SLA seront décrites d'un commun accord entre le SPF Finances et l'adjudicataire, qui se baseront sur les propositions de SLA fournies par leurs soins en ce qui concerne les exigences minimales du SPF Finances telles que mentionnées à l'Annexe du présent Cahier des Charges.

- Mettre à disposition gratuitement les versions majeures dans le cadre de la maintenance,
- Informer le SPF Finances de la mise à disposition des nouvelles versions majeures,
- Garantir la compatibilité ascendante des versions,
- Garantir la compatibilité technique des logiciels avec l'environnement du SPF Finances dans la limite des possibilités techniques,
- Garantir un délai maximum de 3 mois, pour l'adaptation de Visual TOM aux nouvelles versions des systèmes d'exploitation utilisés par le SPF Finances, à partir de la demande du SPF Finances dans la limite des possibilités techniques,
- Annoncer trois mois à l'avance toute modification substantielle de Visual TOM
- Prendre en compte les demandes d'évolutions effectuées par le SPF Finances et effectuer un retour sur le statut d'une demande sous 1 mois à partir de sa réception complète par ABSYSS.

**IMPORTANT**

Cette adjudication ne peut en aucun cas être considérée comme un engagement de la part du SPF FINANCES qui se réserve le droit de ne pas attribuer le marché.

1030 BRUXELLES,

HANS D'HONDT  
Président du Comité de direction



## **F. ANNEXES**

1 Formulaire d'offre ;

2 Inventaire ;

**ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'OFFRE****SERVICE PUBLIC FEDERAL Finances**

Service d'Encadrement Logistique

Division Achats

North Galaxy – Tour B4 – bte 961

Boulevard du Roi Albert II, 33

1030 BRUXELLES

CAHIER SPECIAL DES CHARGES N° : S&amp;L/DA/2016/005

**Adjudication ouverte ayant pour objet la maintenance, l'extension et la consultance pour des licences de l'ordonnanceur Visual TOM (VTOM).****La firme:**

(dénomination complète)

dont l'adresse est:

(rue)

(code postal et commune)

(pays)

immatriculée à la **Banque Carrefour des Entreprises** sous le numéro:et pour laquelle **Monsieur/Madame**<sup>1</sup>

(nom)

(fonction)

**domicilié(e)** à l'adresse:

(rue)

(code postal et commune)

(pays)

agissant comme **soumissionnaire ou fondé de pouvoirs**, signe ci-dessous et **s'engage à exécuter conformément aux clauses et conditions du cahier spécial des charges n° S&L/DA/2016/005 le présent marché aux prix mentionnés dans l'inventaire joint en annexe au présent document.**

1

Biffer la mention inutile

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 inscription comprend l'engagement de faire parvenir à l'administration sur simple demande et dans les meilleurs délais les documents et certificats dont elle exigerait la présentation en application du cahier spécial des charges ou en application de la réglementation relative à la conclusion de contrats pour le compte de l'Etat.

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

L'information confidentielle et/ou l'information qui se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux est clairement indiquée dans l'offre.

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

le **compte n°:**

**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)
	(n° de □ et de F)
	(adresse e-mail)

**Fait:**

**A**

**Le**

**2017**

**Le soumissionnaire ou le fondé de pouvoirs:**

	(nom)
	(fonction)
	(signature)

APPROUVE,

**POUR MEMOIRE: DOCUMENTS A JOINDRE OBLIGATOIREMENT A L'OFFRE:**

- **Tous les documents et renseignements demandés dans le cadre de la sélection qualitative et le critère d'attribution (voir point 4 du volet C. Attribution) ;**  
**L'inventaire entièrement complété ;**  
**La liste des produits de nettoyage et de l'équipement qui seront utilisés dans le cadre de l'exécution du marché.**

N'oubliez pas de prévoir une numérotation continue de toutes les pages de votre offre, de votre inventaire et des annexes.

## ANNEXE 2 : INVENTAIRE DES PRIX

**Adjudication ouverte ayant pour objet la maintenance et la consultance pour des licences de l'ordonnanceur Visual TOM (VTOM).**

a) Maintenance des licences actuelles avec support standard

	Quantités	Prix unitaire annuel (HTVA)	Prix unitaire annuel (TVAC)	Prix annuel total (TVAC)	Prix total sur la durée du marché (4 ans) (TVAC)
Visual TOM Enterprise Server	1				
Visual TOM Backup Server	1				
Visual TOM Xvision	1				
Visual TOM Departemental Server (for DRP purposes)	1				
Visual TOM Agent Mainframe GCOS8	2				
Visual TOM Agent for UNIX, Linux & Windows	150				

b) Maintenance des licences actuelles avec support GOLD

	Quantités	Prix unitaire annuel (HTVA)	Prix unitaire annuel (TVAC)	Prix annuel total (TVAC)	Prix total sur la durée du marché (4 ans) (TVAC)
Visual TOM Enterprise Server	1				
Visual TOM Backup Server	1				
Visual TOM Xvision	1				
Visual TOM Departemental Server (for DRP purposes)	1				
Visual TOM Agent	2				

Mainframe GCOS8					
Visual TOM Agent for UNIX, Linux & Windows	150				

c) Les services d'expertise pour 10 jours-homme par an

Désignation	Prix HTVA par an	Prix HTVA pour 4 ans	Prix TVAC par an	Prix TVAC pour 4 ans
Service d'expertise 10 jours-homme				

d) Maintenance de 300 licences Visual TOM Agents avec support Standard

	Quantités	Prix par licence annuel (HTVA)	Prix licence annuel (TVAC) par	Prix total annuel (TVAC)	Prix total sur la durée du marché (4 ans) (TVAC)
Visual TOM Enterprise Server for UNIX, Intel LINUX, Itanium Linux, Windows Server	300				

e) Maintenance de 300 licences Visual TOM Agents avec support GOLD

	Quantités	Prix par licence annuel (HTVA)	Prix licence annuel (TVAC) par	Prix total annuel (TVAC)	Prix total sur la durée du marché (4 ans) (TVAC)
Visual TOM Enterprise Server for UNIX, Intel LINUX, Itanium Linux, Windows Server	300				

Fait à :

Date :

Nom :

Signature :