

ANNEXE 3 : FORMULAIRE QUESTIONS ET RÉPONSES

Le tableau en Excel ci-dessous doit de préférence être utilisé pour les questions.

Remarque: Si la question ne peut être rattachée à un paragraphe, il convient d'indiquer « généralités » dans la première colonne.

Paragraphe	N° de page	Langue	Question	Réponse (AGD&A - CNECDA)
D8	26	NI	Vous indiquez qu'on peut facturer après 3 mois après approbation de la preuve livrée des prestations. Cela signifie que nous devons préfinancer entre 5 et 6 mois. Nous souhaiterions proposer de facturer mensuellement a posteriori, avec un délai de paiement de 30 jours. Pouvez-vous marquer votre accord avec cette solution ?	Le pouvoir adjudicateur n'est pas d'accord pour adapter la facturation.
E3	31	NI	Pouvez-vous préciser ce que vous entendez par « upgrades » et « upates » ? Et en ce qui concerne le contrat que vous pouvez résilier chaque année, notre proposition serait : de présenter des propositions d'amélioration 3 mois avant la fin de l'année du contrat que nous allons exécuter l'année qui suit, après approbation. Nous mentionnons également cela dans notre rapportage annuel. Pouvez-vous marquer votre accord avec ce point et que le roadmap au paragraphe E3 ne doit pas être livré ?	Le pouvoir adjudicateur attend un roadmap avec des propositions d'amélioration annuelles. Par « upgrades », on entend : le remplacement des applications hardware ou software par des versions modernes pour rendre le système up-to-date. Par « updates », on entend : la mise à jour du software vers les versions les plus récentes, ou en cas de problèmes avec la version actuelle, de les réparer. »
E9 et annexe 2	35, 42	NI	Les dommages-intérêts ne sont pas limités, nous comprenons que cela est inhérent. Nous souhaitons cependant proposer des limites comme décrites ci-dessous pour lesquelles nous aimerions obtenir votre accord. Type 1 : Temps d'intervention 300€ /heure supplémentaire max. €1000 Temps nécessaire pour un retour à la normale 300€ / heure supplémentaire max. €1500 Fournir un rapport 300€ / jour supplémentaire max. €600 Type 2: Temps d'intervention 300€ /heure supplémentaire max. €500 Temps nécessaire pour un retour à la normale 300€ / heure supplémentaire max. €750 Fournir un rapport 300€ / jour supplémentaire max. €300	Le pouvoir adjudicateur n'est pas d'accord. Les dommages-intérêts ne sont pas limités.
E9	35	NI	Les temps que vous nommez en ce qui concerne le temps d'intervention et le temps nécessaire pour un retour à la normale. Est-ce que le temps entre 22h00 et 06h00 est compté ou non ?	Une distinction peut être faite entre a) les interventions qui peuvent être résolues à distance et b) les interventions nécessitant le déplacement physique d'un technicien . En ce qui concerne les interventions physiques : vu que les services locaux de l'AGD&A sont fermés entre 22h00 et 06h00, l'exécution du SLA sera interrompu entre 22h00 et 06h00. <u>Exemple</u> : signalement d'une panne/d'un défaut à 19h. Le temps d'intervention = 4 heures. 19heures + 3 heures le temps d'intervention est de 22 heures. Le SLA est poursuivi à partir de 6 heures (+1 heure de temps d'intervention restant).
E9	35	NI	Par 95% d'uptime, vous voulez dire ce qui suit : Le temps qu'un scanner est disponible du lundi au vendredi entre 06h00-22h00, 52 semaines et 95% de ce temps. Pouvez-vous confirmer cela ?	Exact.
C4.3.2. (4. qualité de l'équipe proposée)	17	NI	Vous décrivez que l'entretien préventif doit être exécuté en dehors des heures de fonctionnement des tunnels de scan. Entendez-vous les samedi et dimanche compris ? Et le cas échéant, êtes-vous dès lors présent en tant que commanditaire sur les sites ? Ou pouvons-nous utiliser en concertation d'autres moments durant la semaine, entre 06h00-22h00 ?	Exact. l'entretien préventif a lieu en dehors des heures d'ouverture de l'installation de scan, en d'autres termes les samedi et dimanche . Des dérogations (entretien préventif durant la semaine) doivent être présentées préalablement au pouvoir adjudicateur et approuvées par celui-ci.