

#	Point / Paragraphe	Numéro de page	Langue	Question	Réponses
1	Cahier spécial des charges dans son ensemble	Sans objet		Pouvez-vous nous fournir une nouvelle version du cahier spécial des charges sans la barre grise qui sert à vos commentaires internes ?	Voir dernier errata cahier des charges version 8 mai 2020
2	B2.1.	11	NL	Vous indiquez que le soumissionnaire renonce automatiquement à ses conditions générales ou particulières de vente. Toutefois, vous ne déterminez pas quelles conditions de vente s'appliquent. Nous aimerions les connaître.	Tout ce qui est inclus dans le cahier spécial des charges ; y compris...les exigences techniques, la facturation, les conditions de paiement, la caution, la tarification, ...
3	D6.3.	63	NL	Vous indiquez spécifiquement que 150 membres du personnel des services extérieurs utilisent le système, dont 20 en même temps. Ce qui s'applique ici au personnel du laboratoire. Ces 25 employés sont-ils tous des utilisateurs simultanés ?	25 employés du laboratoire = utilisateurs simultanés
4	D.4	37	NL	Le portail web traité pour les clients. Ce portail doit-il être inclus dans votre propre environnement web ou s'agit-il uniquement d'un environnement LIMS ?	Portail web = environnement lims réduit
5	D5.1.2 ai	40 41	NL FR	Les illustrations 3 et 2 sont manquantes	Les illustrations ont été reprises dans l'erratum du cahier spécial des charges récemment publié
6	D.14.5.1	100	NL	Concerne les amendes dues à la disponibilité. Nous ne proposons pas de clauses d'amende devant de tels SLA. Ces questions de disponibilité dépendent fortement de la manière dont l'organisation propre y gère le système. Un SLA a deux parties et nous sommes heureux d'en discuter à l'avance avec notre client afin de discuter	Les SLA relatifs à la disponibilité, y compris les amendes associées, seront maintenus. Ce KPI est déterminé par les exigences du business.  Il va sans dire que les indisponibilités et les amendes associées dues à la propre organisation ne seront pas prises en compte.

## Questions - Réponses

				ensemble des souhaits et de créer des conditions préalables avant d'inclure des clauses d'amende.	
--	--	--	--	---	--

#	Point / Paragraph e	Numéro de page	Langue	Question	Réponses
1	Sans objet	1	NL	Le temps de réponse, y compris la création d'une proposition adoptée, est trop court, dans cette période particulière (Covid-19). Le Service public fédéral Finances (SPFFin) peut-il prolonger le délai de réponse au processus de RFQ du 19 mai jusqu'à la fin du mois de mai ?	Réponse = Oui reporté au 2 juin 2020
2	C6	25	NL	Le point C6 du cahier des charges stipule que la réception provisoire sera consignée dans un procès-verbal signé par le SPFFin dans les 30 jours suivant la demande de l'adjudicataire. Est-il vrai que si l'adjudicataire n'a pas reçu de réponse du SPFFin, la réception provisoire a eu lieu tacitement et le contractant a donc le droit de facturer ?	Non, le PV de réception provisoire sera signé dans un délai de 30 jours calendrier si tous les services ont été exécutés correctement.
3	C8.4	29	NL	Le SPFFin peut-il préciser ce qu'il entend par anomalies ? Le SPFFin peut-il donner quelques exemples d'anomalies possibles ?	Très large : par exemple, que des parties du système ou certaines fonctionnalités ne fonctionnent pas (services commandés mais pas correctement exécutés).
4	C11	32	NL	C11 du cahier spécial des charges prévoit une dérogation à l'article 154 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013. Le cahier spécial des charges s'écarte du calcul des amendes, mais ne prévoit pas de dérogation au montant maximal des amendes.	Non, les amendes ne sont pas plafonnées, il n'est pas dans l'intention du pouvoir adjudicateur de n'infliger des amendes que lorsqu'il y a une mauvaise exécution due aux cas déterminés au C11...et qui sont uniquement imputables à l'adjudicataire.

## Questions - Réponses

				Le SPFFin peut-il confirmer que les amendes ne dépasseront pas un maximum de sept et demi pour cent de la valeur de l'ensemble ou de la partie des services dont l'exécution a été effectuée avec un même retard, comme le prévoit l'article 154 de l'AR ?	
5	D5.1.2	49 50	NL FR	Les exigences 57 et 58 sont identiques. S'agit-il d'une erreur de copie ? Et l'une des exigences devrait-elle être différente ?	Erratum dans le cahier spécial des charges
6	D5.1.2	59	NL	La langue demandée pour le support est le néerlandais et/ou le français. Est-il également possible de répondre en anglais pour le support de première ligne ? Pour le support de 2 <sup>ème</sup> ligne, le néerlandais / le français sont-ils acceptés ?	Réponse 1 <sup>ère</sup> ligne = Non, uniquement en néerlandais et en français
7	D5.1.2	59	NL	Les pièces jointes et la documentation peuvent-elles être fournies en anglais dans le cadre de ce RFQ ?	La documentation technique peut être fournie en anglais, mais pas le manuel de l'utilisateur (NL+FR).
8	D6.1.3	61 62	NL FR	Pouvez-vous expliquer ce que vous entendez par le 2 <sup>ème</sup> point. - <i>le principe suivant .....</i>	<p>Erratum dans le cahier spécial des charges: le 2<sup>ème</sup> point est : « <i>le principe suivant est utilisé : le service d'application respectif est réalisé par l'acteur donné afin d'atteindre l'objectif défini. Il ne peut y être dérogé qu'après accord du donneur d'ordre</i> ».</p> <p>Le libellé de la colonne correspondante du tableau sera également adapté avec les termes corrects : "Application de réalisation" sera remplacé par "acteur".</p>

## Questions - Réponses

9	D6.1.3	61	NL	Quel est exactement l'objectif du tableau des services d'application nommés ? Que voulez-vous que la partie soumissionnaire en fasse ?	L'objectif de ce tableau est d'indiquer quel acteur, quels services d'application sont réalisés avec quel objectif.  Erratum cahier spécial des charges : Le libellé de la colonne correspondante du tableau sera également adapté avec les termes corrects : "Application de réalisation" sera remplacé par "acteur".
10	D7.2	70	NL	Pouvez-vous indiquer ce que vous attendez d'un audit trail d'une migration de la version x à x+1, puisque les données de l'application x restent identiques dans l'application x+1.	La base de données « actuelle » doit être considérée comme le LIMS actif au moment où une mise à jour sera nécessaire. Par Exemple: si en 2022 une migration sera nécessaire du nouveau LIMS x vers une version encore plus nouvelle x+1, l'audit trail doit prouver que dans la version x+1 tout est consultable comme dans la version x (les données mais aussi par exemple les cartes de contrôle).
11	D9.1	81	NL	Le SPFFin peut-il préciser davantage la portée de la phase 1 et de la phase 2 du LIMS ? L'énumération n'est pas limitative. Par exemple : a) Quels sont les cas d'utilisation applicables pour le portail Web. b) Quelles exigences/ quels souhaits font partie de la phase 1 c) Qu'entend-on par Deliverables ?	a) Le cas d'utilisation 2 est pleinement actif dans le portail web, pour tous les autres cas d'utilisation, le statut et le rapport doivent être consultables dans le portail web. b) Tout (tout doit être présent de façon démontrable dans le programme) c)

## Questions - Réponses

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier de configuration, document d'architecture,</li> <li>• Les manuels utilisateur et les manuels pour les admins dans la phase 2,</li> <li>• voir aussi les exigences 151,154,155,156, 162,164,170</li> <li>• document SLA</li> <li>• PID et rapportage</li> </ul>
12	D9.1	81	NL	<p>Comment voyez-vous la répartition des activités entre le partenaire de co-sourcing et l'entrepreneur pour la phase 2 du projet ?</p> <p>a) Comment garantir les connaissances/compétences du partenaire de co-sourcing ?</p> <p>b) Le partenaire de co-sourcing est-il déjà connu ?</p> <p>c) Dans la négative, comment le SPF va-t-il choisir le partenaire de co-sourcing ?</p> <p>d) Le gagnant de cet RFQ peut-il également remplir le rôle de co-sourcing ?</p>	<p>a) Praticiens/experts en TIC connaissant le LIMS actuel</p> <p>b) 2 parties en phase 2 sont les experts du SPFFIN ainsi que le gagnant du RFQ</p> <p>(c + d : a également répondu par ceci)</p>
13	D9.1	82 83	NL FR	<p>En cas de garantie pendant la période de garantie, seuls sont normalement réglés "gratuitement" les éléments qui ne fonctionnent pas correctement et qui s'écartent donc du champ d'application convenu.</p> <p>Que voulez-vous dire par : <b>tous les services</b> prévus dans le contrat de maintenance et que ces services devraient être fournis gratuitement sur demande ? Pouvez-vous expliquer cela plus en détail ?</p>	<p><b>Erratum cahier spécial des charges NL Par 9.1 pag 82 et cahier spécial des charges FR Par. 9.1 Pag 83.</b></p> <p><b>« Les services de maintenance préventive et corrective tels que définis aux sections D13.1.4 et Par D13.1.5 seront inclus pendant la période de garantie ».</b></p> <p>Pour les adaptations hors du champ d'application pendant la période de garantie, une maintenance adaptative est prévue,</p>

## Questions - Réponses

					voir le paragraphe D13.1.6 qui est facturée via des crédits de 15 minutes.
14	D9.1	82	NL	Qu'est-ce qu'un crédit ?	15 min
15	D14	92+	NL	<p>Le SPFFin dispose actuellement d'un SLA pour sa solution LIMS actuelle.</p> <p>a. Pouvez-vous indiquer pourquoi les souhaits du nouveau SLA sont beaucoup plus stricts que l'actuel ?</p> <p>b. Y a-t-il actuellement des points problématiques ?</p> <p>c. Les délais de résolution/réponse actuels ne sont-ils pas adéquats ?</p>	<p>a. D'une manière générale, l'utilisation du nouveau LIMS nécessite un SLA plus strict, étant donné l'implication étroite et la nouvelle procédure de travail des différentes entités douanières sur le terrain et des services centraux qui interagiront avec le nouveau LIMS via le portail web.</p> <p>b. Les questions actuelles seront traitées conformément aux dispositions du contrat actuel.</p> <p>c. En ce qui concerne la réponse à la question a., des normes plus strictes ont été demandées par le Business.</p>
16	D14	92+	NL	<p>Le SLA demandé exige contractuellement un effort très important de la part du fournisseur.</p> <p>a. Le SPF est-il conscient que les coûts peuvent augmenter considérablement en raison des exigences ?</p> <p>b. Le SPFFin dispose-t-il d'un budget maximum pour cela ?</p>	<p>a. Le SPF est conscient que ce SLA plus strict peut entraîner des coûts supplémentaires.</p> <p>b. Aucun aspect budgétaire n'est communiqué.</p>

## Questions - Réponses

17	D14.3.2	97	NL	Pouvez-vous indiquer pourquoi le temps de réponse par priorité est le même et ne dépend pas du niveau de priorité ?	Parce qu'il ne s'agit que d'une première réponse (accusé de réception)
18	D14.3.3	98/99	NL	Pouvez-vous nous expliquer comment nous sommes censés interpréter ce qui suit. p.ex. Le temps de résolution d'une priorité 1 est de 8 heures de travail. Le KPI est que dans 80% des cas, le problème est résolu dans les 8 heures ouvrables ? a) Le SPFFin considère-t-il qu'une amende doit toujours être payée dans 20 % des cas ? Ou dans 20 % des cas, le SPF infligera une amende d'au moins 2 unités, soit au moins 400 euros pour les cas en question. Le SPFFin peut-il le confirmer ?	Amende si le KPI n'est pas atteint, Ainsi, si globalement 80 % des cas du prio1 ne sont pas résolus dans les 8 heures (c'est une forme de flexibilité, la période de calcul est trimestrielle)
19	D14.3.3	98/99	NL	Le fournisseur peut-il également proposer d'autres délais de résolution et le SPFFin peut-il donner son accord ?	Non.
20	Annexe 11	Sans objet	NL	Pouvez-vous indiquer comment les exigences sont évaluées ? Pouvez-vous indiquer quelles sont les conséquences si les exigences ne sont pas respectées ? Par exemple, comme pour une exigence : - La réponse à la colonne 1 est Non et la réponse à la colonne 2 est Oui. - La réponse à la colonne 1 est Non et la colonne 2 est également un non.	- S'il y a un NON dans la première colonne et un OUI dans la deuxième colonne, la mise en œuvre (conduisant à un OUI) doit être incluse dans le prix. - Si dans les deux colonnes un non = no go
21	Annexe 12	Sans objet	NL	Pouvez-vous indiquer comment les souhaits sont évalués ? Pouvez-vous indiquer quelles sont les conséquences si	Les souhaits assurent l'évaluation des différents prestataires

## Questions - Réponses

				<p>les souhaits ne sont pas réalisés ? Par exemple, comme pour un souhait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réponse à la colonne 1 est Non et la réponse à la colonne 2 est Oui.</li> <li>- La réponse à la colonne 1 est Non et la colonne 2 est également un non.</li> </ul>	
22	Généralités	Sans objet	NL	Le SPFFin peut-il également fournir les modèles de réponse (annexes) dans MS Word, MS Excel, etc. afin qu'ils puissent être utilisés dans le processus de réponse.	Oui, en MS Word (seul le document pdf publié est officiellement valable).

	Point /Paragraphe	Numéro de page	Langue	Question	
1	-	-	NL	Pouvons-nous recevoir le document « 700517_defBestek-LIMS-(NL) vervangt docx bestek.pdf » en format Word afin que nous puissions remplir les pièces jointes de façon numérique ?	Oui, en MS Word (seul le document pdf publié est officiellement valable).
2	Exigence 90	55	NL	De quel type d'imprimantes d'étiquettes s'agit-il ?	Imprimante de codes-barres codage ZPL
3	D.14.3.3	98	NL	Comment gérer la résolution d'incidents non imputables au fournisseur (par exemple, problème matériel sous-jacent géré par le SPF, mauvaise action/configuration par l'utilisateur final, ...) ?	<p>Les incidents non imputables au fournisseur ne peuvent donner lieu à des amendes.</p> <p>Les statistiques du LIMS actuel montrent qu'il y a une moyenne de 5 incidents de ce type par an. Il est prévu que le soumissionnaire en tienne compte lors de la détermination du prix global au point 9 pour la maintenance corrective par année.</p>
4	D.14.5.1	100	NL	Comment faire face aux temps d'arrêt imprévus qui ne sont pas dus au fournisseur (par exemple, problème matériel sous-jacent dans la gestion du	Comme indiqué, les temps d'arrêt imprévus non imputables au fournisseur ne peuvent être pris en compte.



Questions - Réponses

				SPF, pannes de courant, ...) ?	Le but est que les équipes ICT du SPF Finances résolvent les anomalies dans un premier temps sur la base des deliverables du nouveau LIMS. Les contrats de support nécessaires existent également pour l'infrastructure sous-jacente.
--	--	--	--	--------------------------------	---