

BIJLAGE 4: VRAAG EN ANTWOORDFORMULIE

ANNEXE 4: FORMULAIRE DE QUESTIONS ET RÉPONSES

Paragraaf/P aragraphe	Paginan r./N° page	Taal/L angue	<u>Vraag/Question</u>	<u>Antwoord/Réponse</u>
D.3.1	18	NL	<p>In dit hoofdstuk is bepaald dat de opdrachtnemer (1) een resultaatsverbintenis draagt en (2) (zonder beperking) aansprakelijk is voor alle schade die tijdens de uitvoering van de opdracht zou worden berokkend.</p> <p>Met de resultaatsverbintenis kunnen wij akkoord gaan gezien de aard en het voorwerp van de opdracht.</p> <p>Echter een onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons onaanvaardbaar en dit omdat wij als bedrijf aan risicomatiging moeten doen, en tevens omdat het gebruikelijk is in de (IT) markt om redelijke aansprakelijkheidsbeperkingen op te nemen in de contractuele voorwaarden tussen dienstverlener en opdrachtgever.</p> <p>Daarom stellen wij in redelijkheid voor toe te voegen en te aanvaarden dat (a) de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer zal beperkt zijn tot het totaalbedrag dat gedurende één jaar betaald of betaalbaar is door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer onder</p>	<p>De aanbestedende overheid leest nergens in deel D3.1 dat de opdrachtnemer zonder beperking aansprakelijk is voor alle schade die tijdens de uitvoering van de opdracht zou worden berokkend.</p> <p>Naast de resultaatsverbintenis vraagt de aanbestedende overheid enkel de naleving van artikel 1384 van het Burgerlijk Wetboek en vrijwaring van schade tegen derden op grond van vertraging indien de opdrachtnemer daarvoor in gebreke is.</p> <p>De aanbestedende overheid gaat dus niet akkoord met de poging om de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer te beperken.</p>

QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES CAMADA

		<p>deze opdracht, en (b) opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor enige vorm van indirecte schade en gevolgschade.</p> <p>Graag uw akkoord met dit redelijke voorstel?</p> <p>FR</p> <p>Dans ce chapitre, il est stipulé que l'adjudicataire a (1) une obligation de résultat et (2) est responsable (sans limitation) de tout préjudice qui serait causé pendant l'exécution du marché. Nous pouvons marquer notre accord sur l'obligation de résultat vu la nature et l'objet du marché. Néanmoins, une responsabilité illimitée est inacceptable selon nous et ce, parce qu'en tant qu'entreprise, nous fonctionnons sur la base de l'atténuation des risques, et aussi parce qu'il est d'usage sur le marché (IT) de reprendre des limitations raisonnables de responsabilité dans les conditions contractuelles entre le prestataire de services et le pouvoir adjudicateur. C'est pourquoi, sur une base raisonnable, nous proposons d'ajouter et d'accepter que (a) la responsabilité de l'adjudicataire sera limitée au montant total payé ou payable pendant une année par le pouvoir adjudicateur à l'adjudicataire dans le présent marché, et (b) l'adjudicataire n'est pas responsable de toute forme de dommages indirects.</p> <p>Pouvez-vous donner votre accord par rapport à cette proposition raisonnable ?</p>	<p>Le pouvoir adjudicateur ne lit nulle part dans la partie D.3.1 que l'adjudicataire est responsable sans limite de tout dommage qui serait causé pendant l'exécution du marché. Outre l'obligation de résultat, le pouvoir adjudicateur demande uniquement le respect de l'article 1384 du Code civil et la garantie contre tout dommage à l'égard de tiers à la suite d'un retard si l'adjudicataire en est responsable.</p> <p>Le pouvoir adjudicateur n'est dès lors pas d'accord avec la tentative de limiter la responsabilité de l'adjudicataire.</p>
--	--	---	---

QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES CAMADA

E5.1.1	35	NL	<p>De verlaging van de kostprijs van de semesterrelease met een percentage per maand, is enkel aanvaardbaar indien de vertraging uitsluitend te wijten is aan de inschrijver. Wij gaan ervan uit dat deze randvoorwaarde geldt, aangezien wij logischerwijze geen verantwoordelijkheid kunnen nemen voor elementen die wij niet onder controle hebben (nalatigheden van de FOD (voorbeeld , indien de aanbestedende overheid vertraging heeft bij de acceptatie testing, of wanneer er technische problemen zijn in de DEV of ACC omgeving, die voor deze vertraging zorgen. Deze problemen kunnen van alle aard zijn, zoals tijdelijke onbeschikbaarheid van IAM, SITRAN, DB2, performantie problemen te wijten aan het netwerk of andere, server problemen etc), nalatigheden van derden, overmacht etc.).</p> <p>Het is niet aanvaardbaar dat de inschrijver een prijsvermindering moet toestaan voor zaken buiten onze controle.</p> <p>Verder moeten boetebedragen steeds redelijk zijn en beperkt worden. Mocht een semesterrelease zeer laat worden opgeleverd met schade voor de aanbestedende overheid dan kan de aanbestedende overheid steeds de eventuele bijkomende schade claimen (los van de boete). Indien boeterisico's buitensporig zijn, dan moeten wij bovendien prijsopslagen hanteren waardoor de uiteindelijke contractprijs</p>	<p>De boeteclausules zullen uiteraard gehanteerd worden in alle redelijkheid naar de opdrachtnemer toe als een "last resort" maatregel.</p> <p>Ter verduidelijking van deze vraag gaan wij akkoord dat er voor de inning van een boete een discussie op niveau van de steering zal moeten gehouden worden. Indien een laattijdige levering waarvoor de leverancier verantwoordelijk is, kan een eventuele compensaties in mandays om Camada aan te passen volgens de noden van de FOD eventueel worden aanvaard. Het aantal mandays zal in dat geval en naargelang de vertraging bediscussieerd moeten worden in de steering.</p>
--------	----	----	---	---

QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES CAMADA

		<p>de hoogte wordt ingeduwd, hetgeen ook niet in het belang van de overheid is.</p> <p>Daarom stellen wij voor het percentage van 10% naar beneden bij te stellen tot 1 of maximaal 2% per maand met een maximum van 5%. Verder stellen wij voor dat het percentage wordt toegepast per maand te laat die is verstreken (ipv "aangevangen"). Het zou onredelijk zijn dat wanneer we bijvoorbeeld 1 of 2 dagen te laat zijn, er meteen een boete wordt toegepast.</p> <p>Graag uw akkoord met dit redelijke voorstel?</p>	
	FR	<p>La diminution du prix de revient du release semestriel d'un pourcentage par mois, est uniquement acceptable si le retard est exclusivement dû au soumissionnaire. Nous partons du principe que cette condition marginale est d'application, vu que selon toute logique, nous ne pouvons pas prendre la responsabilité de ce qui est hors de notre contrôle (manquements du SPF (par exemple, si le pouvoir adjudicateur a du retard lors des tests d'acceptation, ou lorsque des problèmes techniques surviennent dans l'environnement en DEV ou en ACC, qui engendrent ce retard. Ces problèmes peuvent être de toute nature, comme l'indisponibilité temporaire d'IAM, SITRAN, DB2, des problèmes de performance dus au réseau ou</p>	<p><i>Afin d'apporter un éclaircissement à cette question, pour une livraison tardive nous pouvons marquer notre accord sur le fait qu'une discussion au niveau du steering devra avoir. Si la livraison tardive est inculquée au fournisseur, une compensation en mandays peut-être accepté pour adapter Camada selon les besoins du SPF Finances. Le nombre de mandays devra être discuté lors du steering et en fonction de retard.</i></p>

QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES CAMADA

		<p>autre, des problèmes de serveur etc.), des manquements de tiers, force majeure, etc.). Il n'est pas acceptable que le soumissionnaire doive accorder une réduction de prix pour des éléments hors de son contrôle.</p> <p>En outre, les montants d'amende doivent toujours être raisonnables et limités. Si un release semestriel devait être réceptionné très tard, ayant pour conséquence des dommages pour le pouvoir adjudicateur, dans ce cas, le pouvoir adjudicateur peut toujours exiger les dommages supplémentaires éventuels (indépendamment de l'amende). Si les risques d'amende sont excessifs, nous devons alors pratiquer des augmentations de prix, augmentant ainsi le prix du contrat final, ce qui n'est pas non plus dans l'intérêt du pouvoir adjudicateur.</p> <p>C'est pourquoi nous proposons de revoir le pourcentage de 10% à la baisse, à 1 ou maximum 2% par mois, avec un maximum de 5%. Nous proposons en outre que le pourcentage soit appliqué par mois de retard échu (au lieu de « entamé »). Il ne serait pas raisonnable d'appliquer immédiatement une amende lorsqu'il y a par exemple un ou deux jours de retard.</p> <p>Pouvez-vous donner votre accord par rapport à cette proposition raisonnable ?</p>	
--	--	--	--

**QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES
CAMADA**

E.3.2	28	NL		
			<p>Wij begrijpen en aanvaarden dat een vlotte overdraging en samenwerking noodzakelijk is, ook, wanneer de opdracht een einde neemt. Wij zullen onze benadering zoals gevraagd weergeven in onze offerte.</p> <p>Om misverstanden te vermijden wensen wij evenwel te verduidelijken, en uw bevestiging te vragen, dat, terwijl het opstellen van het overgangsplan zonder meerkost zal gebeuren, de effectieve prestaties in het kader van de effectieve overdracht van kennis etc. betalend zullen zijn op basis van onze regietarieven. Wij kunnen immers vandaag niet voorspellen of er een verbreking, niet vernieuwing etc zou komen, en wat de toekomst voor deze oplossing zal zijn, gaat de FOD aan het einde van de opdracht verder met deze software, of een andere software etc? Deze factoren zullen bepalen welke precieze overgangsprestaties vereist zullen zijn. Graag uw bevestiging dat de effectieve prestaties in het kader van de overdracht van kennis etc. betalend zullen zijn op basis van onze regietarieven?</p>	Ja
		FR	<p>Nous comprenons et acceptons qu'un transfert et une collaboration aisés soient nécessaires, même lorsque le marché prend fin. Comme</p>	<i>Oui</i>

QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES CAMADA

			<p>demandé, nous indiquerons notre approche dans notre offre.</p> <p>Pour éviter tout malentendu, nous souhaitons cependant clarifier et vous demander la confirmation que, tandis que l'établissement d'un plan transitoire se fera sans surcoût, les prestations effectives dans le cadre du transfert de connaissance effectif etc., seront payantes sur la base de nos tarifs en régie. Nous ne pouvons en effet pas prédire aujourd'hui s'il y aura une résiliation, s'il n'y aura pas de renouvellement, et quel sera l'avenir pour cette solution, si le SPF poursuivra avec ce software à la fin du marché ou s'il optera pour un autre software, etc.? Ces facteurs détermineront quelles prestations transitoires précises seront requises.</p> <p>Nous aimerions que vous confirmiez que les prestations effectives dans le cadre du transfert de connaissance etc. seront payantes sur la base de nos tarifs en régie ?</p>	
D10	23	NL	<p>Wij begrijpen en aanvaarden dat de opdrachtgever als drukkingsmiddel een boetemechanisme in het leven wil roepen in het kader van het niet tijdig oplossen van incidenten met prioriteiten critical.</p>	<p>De boeteclausules zullen uiteraard gehanteerd worden in alle redelijkheid naar de opdrachtnemer toe als een "last resort" maatregel.</p> <p>De aanbestedende overheid is zich terdege bewust van alle mogelijke wettelijke actiemiddelen en de implicaties hiervan. Zij heeft autonoom en met de zegen van de Inspectie van</p>

**QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES
CAMADA**

		<p>Boetebedragen moeten evenwel redelijk en evenwichtig zijn en geen disproportioneel risico bij de leverancier leggen.</p> <p>Daarom, om dergelijk mechanisme op een redelijke en evenwichtige manier toe te passen stellen wij voor, in plaats van een 600 euro boetebedrag per incident, een boete van 600 euro per incident dat, gemeten op jaarbasis met een tolerantie van 90% (hetgeen betekent dat 90% van alle incidenten critical binnen het service level moeten opgelost zijn, en de boete dus enkel toepasbaar is indien meer dan 10% van de incidenten critical in het betreffende jaar niet zijn opgelost conform de SLA, en in dat geval alleen op de incidenten boven de 10% tolerantiedrempel). De SLA wordt meetbaar beschouwd als er een minimumaantal critical incidenten per jaar zich voordoen (min 10). Verder stellen wij voor een redelijk maximum te bepalen van 10.000 euro per jaar. Volledigheidshalve geven wij aan dat los van de boetes de aansprakelijkheid van opdrachtnemer nog steeds kan worden ingeroepen.</p> <p>Graag uw akkoord met deze evenwichtige voorstellen?</p>	<p>Financiën gekozen voor het integreren van deze boeteclausule en zal hiervan niet afwijken.</p>
--	--	--	---

QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES CAMADA

		FR	<p>Nous comprenons et acceptons que le commanditaire veuille créer un mécanisme d'amende comme moyen de pression dans le cadre de la non-résolution dans le délai requis d'incidents ayant une priorité critique.</p> <p>Les montants des amendes doivent cependant être raisonnables et équilibrés et ne doivent pas constituer un risque disproportionné pour le fournisseur.</p> <p>Pour cette raison, pour appliquer un tel mécanisme de manière raisonnable et équilibrée, nous proposons, au lieu d'appliquer une amende de 600 euros par incident, d'appliquer une amende de 600 euros par incident qui est mesuré sur une base annuelle avec une tolérance de 90% (ce qui signifie que 90% de tous les incidents critiques doivent être résolus dans le service level (niveau de service), et l'amende est donc uniquement applicable si plus de 10% des incidents critiques ne sont pas résolus dans l'année concernée conformément au SLA, et dans ce cas, uniquement pour les incidents dépassant le seuil de tolérance de 10%). Le SLA est considéré comme étant mesurable si un nombre minimum d'incidents critiques survient par an (minimum 10). Nous proposons en outre de déterminer un maximum raisonnable de 10.000 euros par an. Pour être complet, nous indiquons qu'indépendamment des amendes, la</p>	<p>Les clauses d'amende seront naturellement appliquées de manière raisonnable à l'adjudicataire comme mesure de « dernier ressort ».</p> <p>Le pouvoir adjudicateur est bien conscient de tous les moyens d'action légaux possibles et leurs implications. Il a opté, de manière autonome et avec l'accord de l'Inspection des Finances, pour l'insertion de cette clause d'amende et n'y dérogera pas.</p>
--	--	----	--	--

QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES CAMADA

			<p>responsabilité de l'adjudicataire peut encore toujours être invoquée.</p> <p>Pouvez-vous donner votre accord par rapport à ces propositions équilibrées ?</p>	
D 4.2	19	NL	<p>De oplevering in productie omgeving gebeurt enkel na goedkeuring door de aanbestedende overheid. Er is dan ook geen reden om nadien nog 30 dagen verificatie in te lassen om de voorlopige oplevering te verifiëren, alvorens een PV kan worden opgemaakt die kan gebruikt worden voor facturatie. Deze verificatietermijn zoals bepaald in de wetgeving zit dus voor dit type project logischerwijze vervat in de goedkeuring voorafgaand aan de productie. Daarom verzoeken wij dat het PV voor acceptatie die de installatie in productie goedkeurt, tevens het pv voor voorlopige oplevering is, en dus de betreffende facturatie toelaat?</p>	<p>Het doel van deze periode is niet op opnieuw een productietest te doen maar wel om de installatie in de productieomgeving te doen. Daarvoor heeft de FOD Financiën nood aan installatie instructies en dat zal deel uitmaken van de oplevering. Slechts wanneer CAMADA goed geïnstalleerd is in de productieomgeving kunnen we zeker zijn van de parameters en de instructies dat de leverancier ons heeft doorgestuurd, en dat zal dan gevalideerd worden door de PV.</p>
		FR	<p>La réception en environnement de production se fait uniquement après l'approbation du pouvoir adjudicateur. Il n'y a dès lors pas de raison d'encore ajouter par la suite 30 jours de vérification pour vérifier la réception provisoire, avant de pouvoir établir un PV qui peut être utilisé</p>	<p><i>Le but de cette période n'est pas de faire de nouveau test en production mais bien de faire l'installation dans l'environnement de production. Pour cela le SPF Finances a besoin d'instructions d'installation et cela fait partie de la livraison. Ce n'est qu'une fois que CAMADA est bien installé</i></p>

QUESTIONNAIRE RELATIF A L'ADJUDICATION OUVERTE POUR L'ENTRETIEN DE L'APPLICATION ET DES BASES DE DONNEES CAMADA

		<p>pour la facturation. Ce délai de vérification comme déterminé dans la législation est donc logiquement repris pour ce type de projet dans l'approbation préalable à la production.</p> <p>C'est pourquoi nous demandons que le PV pour l'acceptation qui approuve l'installation en production, soit aussi le PV pour la réception provisoire, et permette donc la facturation concernée ?</p>	<p><i> dans l'environnement de production que nous pouvons être sûr des paramètres et des instructions que le fournisseur nous a transmis qui est donc validé par le PV</i></p>
--	--	---	---