



Service Public
Fédéral
FINANCES



Procédure ouverte pour la maintenance de l'actuel Laboratorium Information Management System (LIMS) du Laboratoire des Douanes et Accises et Étude de la migration vers la future plateforme LIMS.

Cahier spécial des charges n° : S&L/DA/2018/016

Date limite de dépôt des offres : le 04/06/2018 à 10h00



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| A. DÉROGATIONS GÉNÉRALES | 4 |
| B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES | 4 |
| B1. OBJET ET NATURE DU MARCHÉ | 4 |
| B2. DUREE DU CONTRAT | 5 |
| B3. POUVOIR ADJUDICATEUR | 5 |
| B4. DOCUMENTS REGISSANT LE MARCHÉ | 5 |
| B4.1. Législation..... | 5 |
| B4.2. Documents du marché | 6 |
| B5. LIMITATION ARTIFICIELLE DE LA CONCURRENCE - CONFLITS D'INTERETS - RESPECT DU DROIT ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DU TRAVAIL | 6 |
| B5.1. Limitation artificielle de la concurrence..... | 6 |
| B5.2. Conflit d'intérêts – Revolving doors | 6 |
| B5.3. Respect du droit environnemental, social et du travail | 6 |
| B6. JOURNEE DE DEMONSTRATION | 7 |
| B7. QUESTIONS ET REPONSES..... | 7 |
| C. ATTRIBUTION | 8 |
| C1. DROIT ET DATE ULTIME DE DEPOT DES OFFRES | 8 |
| C1.1. Droit et mode de dépôt des offres..... | 8 |
| C1.1.2. Offres introduites par des moyens électroniques..... | 9 |
| C1.2. Retrait des offres | 9 |
| C1.3 La date ultime de dépôt de l'offre | 9 |
| C2. OFFRES | 10 |
| C2.1 Données à mentionner dans l'offre | 10 |
| C2.2. Durée de validité de l'offre | 11 |
| C3. PRIX | 11 |
| C4. MOTIFS D'EXCLUSION - REGULARITE DES OFFRES - CRITERES D'ATTRIBUTION | 12 |
| C4.1.1. Motifs d'exclusion..... | 12 |
| C4.1.2. Sélection qualitative | 14 |
| C4.2. Régularité des offres | 15 |
| C4.3. Critères d'attribution..... | 15 |
| C4.3.1. Liste des critères d'attribution..... | 15 |
| C4.3.2. Méthode de détermination de l'offre la plus avantageuse et la plus régulière | 16 |
| C4.3.3. Cote finale..... | 17 |
| D. EXÉCUTION | 19 |
| D1. SERVICE DIRIGEANT - FONCTIONNAIRE DIRIGEANT | 19 |
| D2 DISPOSITIONS DE REVISION | 19 |
| D2.1 Durée du marché | 19 |
| D2.2. Révision des prix | 19 |
| D2.3. Imposition ayant une incidence sur le montant du marché..... | 19 |
| D2.4. Circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire..... | 19 |
| D2.5. Circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire..... | 19 |
| D2.6 Faits de l'adjudicateur et de l'adjudicataire..... | 20 |
| D2.7 Dommages et intérêts pour les suspensions ordonnées par l'adjudicateur et les incidents lors de l'exécution | 20 |
| D3. RESPONSABILITE DE L'ADJUDICATAIRE | 20 |
| D4. RECEPTION DES SERVICES PRESTES | 20 |
| D5. CAUTIONNEMENT..... | 21 |

| | |
|---|--|
| D5.1. Constitution du cautionnement..... | Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. |
| D5.2. Libération du cautionnement | Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. |
| D6. CONDITIONS D'EXECUTION | 21 |
| D6.1. Exécution..... | 21 |
| D6.2 Modalités d'exécution | 22 |
| D6.2.1. Respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles d'application..... | 22 |
| D6.3. Clause d'exécution | 23 |
| D6.4. Délai d'exécution..... | 23 |
| D7. FACTURATION ET PAIEMENT DES SERVICES..... | 23 |
| D8. OBLIGATIONS PARTICULIERES POUR L'ADJUDICATAIRE..... | 25 |
| D9. LITIGES | 25 |
| D10. AMENDES ET PENALITES..... | 25 |
| E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES | 26 |
| E1 CONTEXTE..... | 26 |
| E2. HISTORIQUE DE L'ACTUEL LIMS | 27 |
| E3 LOT 1 CONTRAT DE MAINTENANCE DE L'ACTUELLE VERSION DE LIMS UNILAB | 27 |
| E3.1 EXIGENCES TECHNIQUES POUR LE CONTRAT DE MAINTENANCE LIMS UNILAB 6.7 | 27 |
| E3.2 OFFRES DE SUPPORT (HELPDESK) ET SLA LOT 1 : | 29 |
| E4 LOT 2 ÉTUDE DE MIGRATION LIMS UNILAB | 33 |
| F. ANNEXES | 35 |
| ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'OFFRE | 36 |
| ANNEXE 2 : INVENTAIRE DES PRIX | 38 |
| ANNEXE 3 : FORMULAIRE DE QUESTIONS-REPONSES | 41 |
| ANNEXE 4 : DECLARATION DE CONFIDENTIALITE | 42 |

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

CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES n° S&L/DA/2018/016

Procédure ouverte pour la maintenance de l'actuel Laboratorium Information Management System (LIMS) du Laboratoire des Douanes et Accises et Étude de la migration vers la future plateforme LIMS.

A. DÉROGATIONS GÉNÉRALES

IMPORTANT

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

- 154 de l'arrêté royal susmentionné relatif aux amendes

B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

B1. Objet et nature du marché

Le SPF Finances souhaite d'une part conclure un contrat de maintenance pour l'actuelle LIMS UNILAB 6.7 dans le Laboratoire des Douanes et Accises - Rue Gustave Levis 10, 1800 VILVORDE, d'autre part opérer une étude de migration nécessaire vers une version plus récente de LIMS UNILAB.

Le SPF Finances attire l'attention sur le fait que la garantie de qualité est d'une très grande importance.

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

Pour la présente procédure, on opte pour la procédure ouverte.

Il s'agit d'un marché de services.

Il s'agit d'un marché mixte (article 2, 6° de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques).

Ce marché est composé de deux lots.

| Lot | Table des matières |
|------------|---|
| 1 | Contrat de maintenance de l'actuelle version de LIMS UNILAB |
| 2 | Étude de migration LIMS UNILAB |

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de ne pas attribuer un ou plusieurs lots, et de décider que les lots feront l'objet d'un ou plusieurs nouveaux marchés, au besoin suivant un autre mode de procédure.

Le soumissionnaire peut remettre une offre pour un ou plusieurs lots. Il remet une offre pour chacun des lots qu'il a choisis. Ces offres peuvent être consignées dans un document unique dans lequel le soumissionnaire identifie toutefois clairement les différents lots. L'offre d'une des nombreuses offres de prix ou d'une des nombreuses propositions d'amélioration n'est pas possible en cas d'attribution de plusieurs lots.

Aucune variante n'est autorisée.

IMPORTANT

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de ne pas attribuer ce marché et de décider qu'il fasse l'objet d'un nouveau marché, au besoin suivant un autre mode de procédure.

B2. Durée du contrat

Le marché commence le premier jour civil qui suit la réception de la notification du marché et est conclu pour une durée de quatre ans pour le lot 1.

Le lot 2 ne prend fin qu'une fois le marché entièrement honoré. L'exécution des services prévus dans le présent cahier spécial des charges doit, en tous les cas, être clôturée dans le délai prévu de 6 mois suivant la communication de l'attribution.

Toutefois, pour le lot 1, chaque partie peut mettre fin au contrat à la fin de la première année du contrat à condition que la notification à l'autre partie soit faite par lettre recommandée au moins trois (3) mois avant la fin de l'année d'exécution en cours si le pouvoir adjudicateur met fin au contrat.

Dans ce cas, l'adjudicataire ne peut pas réclamer de dommages et intérêts.

B3. Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur est l'État belge, représenté par le ministre des Finances.

B4. Documents régissant le marché

B4.1. Législation

- La directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 relative à la passation des marchés publics
- La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics
- L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques
- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution
- 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
- L'arrêté royal du 25 avril 1997 concernant la protection des travailleurs contre les risques résultant des rayonnements ionisants
- Le Règlement général sur la Protection du Travail (RGPT) et le Code sur le bien-être au travail
- 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 électriques (RGIE)
- La législation environnementale de la région concernée
- La loi du 11 décembre 2016 portant diverses dispositions concernant le détachement de travailleurs
- ARBIS (arrêté royal portant règlement général pour la protection de la population, des travailleurs et de l'environnement contre le danger des rayonnements ionisants)

- Toutes les modifications aux lois et aux arrêtés précités, en vigueur à la date ultime de dépôt des offres.

B4.2. Documents du marché

- Les avis et rectificatifs éventuels publiés/envoyés qui ont trait aux marchés en général, ainsi que les avis et rectificatifs relatifs à ce marché, font partie intégrante du présent cahier spécial des charges. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de l'établissement de son offre.
- Le présent cahier spécial des charges n° S&L/DA/2018/016;
- Le P.-V. de la session d'information.
- L'offre approuvée de l'adjudicataire.

B5. Limitation artificielle de la concurrence - Conflits d'intérêts - Respect du droit environnemental, social et du travail

B5.1. Limitation artificielle de la concurrence

L'attention des soumissionnaires est attirée sur l'article 5 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics qui stipule que ces derniers sont invités à ne poser aucun acte, à ne conclure aucune convention ou entente de nature à fausser les conditions normales de la concurrence.

B5.2. Conflit d'intérêts – Revolving doors

L'attention des soumissionnaires est attirée sur les articles 6 et 69, alinéa 1^{er}, 5^o et 6^o de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, ainsi que sur l'article 51 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques en ce qui concerne les situations susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts lors de la passation et de l'exécution du marché, et ce, afin d'éviter toute distorsion de concurrence et d'assurer l'égalité de traitement de tous les soumissionnaires.

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 le dépôt 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 la législation et de la réglementation relatives aux marchés publics.

B5.3. Respect du droit environnemental, social et du travail

Les opérateurs économiques sont tenus de respecter et de faire respecter par toute personne agissant en qualité de sous-traitant à quelque stade que ce soit et par toute personne mettant du personnel à disposition pour l'exécution du marché actuel, toutes les obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit de l'Union européenne, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail énumérées à l'annexe II de la loi du 17 juin relative aux marchés publics.

B6. Journée de démonstration

Le système LIMS actuel sera présenté lors d'une après-midi de démonstration au laboratoire lors de laquelle les soumissionnaires pourront apprendre à utiliser ce dernier. Ce jour-là, les participants pourront obtenir sur demande une copie des documents suivants :

- Application study de 2008
- Aperçu de toutes les change requests effectuées depuis 2008

La journée démo aura lieu le 17/05/2018 dans le labo de l'Administration générale des Douanes et Accises, situé rue Gustave Levis, 2 à 1800 Vilvorde.

Au plus tard 7 jours avant la date de la démonstration (10/05/2018), les candidats-soumissionnaires transmettront à l'adresse finprocurement@minfin.fed.be les informations suivantes au pouvoir adjudicateur :

- le(s) nom(s) et la (les) fonction(s) de la (des) personne(s) qui est (seront) déléguée(s) le jour de la visite. Pour des raisons organisationnelles, seules deux personnes par entreprise pourront y participer.
- la clause de confidentialité signée pour chaque personne présente (voir annexe 3).

Les éventuelles questions ne peuvent être posées que par écrit et recevront une réponse également par écrit selon les dispositions du point B7 du cahier spécial des charges (« Séance d'information »).

B7. Questions et réponses

Les candidats-soumissionnaires sont priés de faire parvenir leurs questions au pouvoir adjudicateur par courriel à l'adresse suivante : finprocurement@minfin.fed.be

Seules les questions reçues par le pouvoir adjudicateur le 24/05/2018 à 16h00 au plus tard seront traitées. Dans l'objet du courriel, le soumissionnaire renseignera « INFO maintenance LIMS ».

Le pouvoir adjudicateur a décidé de publier sur le site Internet du SPF Finances, <http://finances.belgium.be/fr/>, à la rubrique « Marchés Publics », les réponses aux questions posées par les candidats-soumissionnaires.

Pour autant qu'ils aient été demandés en temps utiles, les renseignements complémentaires sur les documents du marché ou le document descriptif sont communiqués par le pouvoir adjudicateur sur le site Web susmentionné six jours au plus tard avant la date limite de réception des offres.

Si aucune question n'est posée dans le délai prescrit, il ne sera rien publié.

C. ATTRIBUTION

C1. Droit et date ultime de dépôt des offres

C1.1. Droit et mode de dépôt des offres

L'attention est attirée sur le fait qu'un soumissionnaire ne peut déposer qu'une seule offre par marché.

Chaque participant à un groupement d'opérateurs économiques sans personnalité juridique est considéré comme un soumissionnaire.

Les participants à un groupement d'opérateurs économiques sans personnalité juridique doivent désigner celui d'entre eux qui représentera le groupement à l'égard du pouvoir adjudicateur.

En application de l'article 14 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, la soumission et la réception électroniques des offres doivent avoir lieu à l'aide de moyens de communication électroniques.

C1.1.1. Offres introduites par des moyens électroniques

Le pouvoir adjudicateur impose l'utilisation des moyens électroniques sous peine de nullité de l'offre.

Les communications et les échanges d'informations entre l'adjudicataire et les opérateurs économiques, y compris la transmission et la réception électroniques des offres, doivent être réalisés, à tous les stades de la procédure de passation, par des moyens de communication électroniques.

Les offres électroniques doivent être envoyées via le site Internet e-tendering <https://eten.publicprocurement.be> qui garantit le respect des conditions établies à l'article 14 § 6 et 7 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Vu que l'envoi d'une offre par courriel ne satisfait pas aux conditions de l'article 14, § 7 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, il n'est pas autorisé d'introduire une offre de cette manière.

Par le seul fait de transmettre sa demande de participation, par des moyens de communication électroniques, le soumissionnaire accepte que les données de sa demande soient enregistrées par le dispositif de réception des documents.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur le site Internet <http://www.publicprocurement.be> ou par le biais du numéro de téléphone +32 (0)2 790 52 00 du helpdesk du service e-procurement.

IMPORTANT

- 1.** Il est recommandé au soumissionnaire de s'enregistrer au plus tard la veille de la date ultime de dépôt des offres afin de pouvoir prendre contact avec le helpdesk du service e-procurement pour résoudre d'éventuels problèmes d'accès au site <https://eten.publicprocurement.be/>.
- 2.** Il doit être tenu compte du fait que la taille du fichier introduit par voie électronique ne doit pas dépasser 350 Mo. Le chargement de l'offre dans seulement 4 documents séparés qui suivent la structure des quatre parties du point C2 est conseillé.

IMPORTANT

- 1) La(les) signature(s) électronique(s) qualifiée(s) doi(ven)t être émise(s) par la ou les personnes(s) mandatée(s) à engager le soumissionnaire.
- 2) Lorsque le rapport de dépôt est signé par un mandataire, celui-ci mentionne clairement son (ses) mandant(s). Le mandataire joint l'acte électronique authentique ou sous seing privé qui lui accorde ses pouvoirs ou une copie scannée de la procuration. Le mandataire fait, le cas échéant, référence au numéro de l'annexe du Moniteur belge qui a publié l'extrait de l'acte concerné, en mentionnant la/les page(s) et/ou le passage concerné(e)(s).

Dans le cadre de l'habilitation à lier une société dans une SA, le pouvoir adjudicateur attire l'attention du soumissionnaire sur la jurisprudence liée au concept de gestion quotidienne :

- l'arrêt de la Cour de cassation du 26 février 2009 (A.R. F.07.0043F., Arr. Cass. 2009, 660), où les actes de la gestion journalière sont considérés comme des actes « qui ne dépassent pas les besoins de la vie quotidienne de la société ou des actes qui, en raison tant de leur peu d'importance que de la nécessité d'une prompt solution, ne justifient pas l'intervention du conseil d'administration lui-même ».

- la jurisprudence du Conseil d'État, dans laquelle il est stipulé que la signature d'une offre ne peut être considérée comme un acte de la gestion journalière (Conseil d'État, 3 août 1984, n° 24.605; Conseil d'État, 12 janvier 2010, n° 199.434, ainsi que les numéros 227.654 et 228.781)

- l'arrêt du Conseil d'État du 6 août 2015 dans lequel il est conclu que le pouvoir de représentation de l'administrateur assurant la gestion journalière est limité à la gestion journalière et que la disposition reprise dans les statuts prévoyant une extension des pouvoirs en matière de gestion journalière, doit être limitée à la portée légale de la gestion journalière ; que les dispositions statutaires, et plus précisément la signature par le deuxième administrateur ou un transfert des compétences du deuxième administrateur à un troisième administrateur, devraient être appliquées (Conseil d'État, 6 août 2015, n° 232.024).

C1.1.2. Offres introduites par des moyens électroniques

Lorsqu'un soumissionnaire souhaite modifier ou retirer une offre déjà envoyée ou déposée, ceci doit se dérouler conformément aux dispositions de l'article 43 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques.

Lorsque le rapport de dépôt dressé à la suite des modifications ou du retrait n'est pas revêtu d'une signature électronique qualifiée, la modification ou le retrait est d'office entaché de nullité. Cette nullité ne porte que sur les modifications ou le retrait et non sur l'offre elle-même.

C1.2. Retrait des offres

Lorsque le rapport de dépôt dressé à la suite des modifications ou du retrait n'est pas revêtu d'une signature électronique qualifiée, la modification ou le retrait est d'office entaché de nullité. Cette nullité ne porte que sur les modifications ou le retrait et non sur l'offre elle-même.

C1.3 La date ultime de dépôt de l'offre

La date ultime pour le dépôt des offres sur la plateforme a été fixée au 04/06/2018 à 10h.

C2. Offres

C2.1 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 77 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, stipulant : « Lorsqu'aux documents du marché est joint un formulaire destiné à établir l'offre et à compléter le métré récapitulatif ou l'inventaire, le soumissionnaire en fait usage. À défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire. »

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

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

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

Les renseignements suivants devront être mentionnés dans l'offre :

A. Le formulaire d'offre

- Le nom et les données de la personne de contact dans l'entreprise du soumissionnaire.
- la qualité de la personne qui signe 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 nom du compte bancaire du soumissionnaire auprès d'une institution financière, sur lequel le paiement du marché doit être exécuté ;
- les nom, prénoms, qualité ou profession, nationalité et domicile du soumissionnaire ou, lorsque celui-ci est une société, ses raison sociale ou dénomination, forme juridique, nationalité et siège social
- numéro de TVA
- un extrait du casier judiciaire (au nom de la société)

B. L'inventaire des prix

- les prix en lettres et en chiffres des services demandés dans le présent cahier spécial des charges (hors TVA) ;
- le montant de la TVA ;
- les prix en lettres et en chiffres des services demandés dans le présent cahier spécial des charges (TVAC) ;

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

C. Document unique de marché européen (DUME)

Concernant la partie IV du DUME, les opérateurs économiques sont invités à indiquer des informations précises lorsqu'ils complètent les sections A à D. Concernant la partie IV du DUME, les sous-traitants sont invités à indiquer des informations précises lorsqu'ils complètent les sections A à D. Le DUME est consultable sur le site <https://ec.europa.eu/tools/espd/filter?lang=fr>.

D. Volet technique

Cette partie est dédiée au matériel et à l'équipement technique utile pour l'exécution du marché.

Pour plus de facilité, l'offre suit la structure du volet E « Prescriptions techniques » du présent cahier spécial des charges.

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

IMPORTANT

Le pouvoir adjudicateur invite les candidats à déposer leur offre en seulement 4 documents distincts (qui suivent la structure des quatre parties (A à D incluse) du point C2).

L'absence du DUME dans l'offre est selon l'article 76 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, une source d'irrégularité substantielle qui conduit à l'exclusion du soumissionnaire à ce marché.

C2.2. Durée de validité de l'offre

Les soumissionnaires restent engagés par leur offre pendant un délai de 180 jours calendrier, à compter du lendemain de la date ultime de dépôt des offres.

C3. Prix

Le présent marché est un marché mixte (arrêté royal du 18 avril 2017, article 2, 6°).

Le soumissionnaire est censé avoir inclus dans ses prix tous les frais possibles.

Sont compris dans le prix :

- 1°. la gestion administrative et le secrétariat ;
- 2°. les frais de déplacement, de transport et d'assurance ;
- 3°. les frais pour la documentation relative aux services et éventuellement exigée par le pouvoir adjudicateur ;
- 4°. la livraison des documents ou pièces liés à l'exécution des services ;
- 5°. les conditionnements ;
- 6°. la formation permettant l'utilisation (uniquement pour le lot 1) ;
- 7°. les mesures imposées par la législation en matière de sécurité des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ;
- 8°. les frais de réception.

Cette liste est donnée à titre indicatif et est non exhaustive.

Le soumissionnaire renseignera, en chiffres (et là où c'est possible en lettres), dans les tableaux dans l'inventaire des prix (annexe 2), les prix hors TVA et TVAC pour les différents services demandés dans le présent cahier spécial des charges.

Les prestations d'appel ne sont pas définissables à l'avance, mais dépendent de la demande du pouvoir adjudicateur.

Pendant toute la durée du contrat, le soumissionnaire s'engage, hors révision des prix, à facturer les services demandés aux prix renseignés dans l'inventaire, et ce, sans supplément.

C4. Motifs d'exclusion - Régularité des offres - Critères d'attribution

C4.1 Critères d'exclusion et sélection qualitative

C4.1.1. Motifs d'exclusion

Le simple fait d'introduire sa demande de participation constitue une déclaration implicite sur l'honneur que le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion figurant ci-dessous.

Lorsque le soumissionnaire se trouve dans un cas d'exclusion et qu'il fait valoir des mesures correctrices conformément à l'article 70 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, la déclaration implicite ne porte pas sur des éléments qui ont trait au motif d'exclusion concerné. Dans ce cas, le soumissionnaire produit la description écrite des mesures prises.

Premier critère d'exclusion

Conformément à l'article 67 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 61 de l'arrêté royal du 17 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu, à quelque phase que ce soit de la procédure d'adjudication, le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée pour l'une des infractions suivantes :

- 1° participation à une organisation criminelle telle que définie à l'article 324bis du Code pénal ou à l'article 2 de la Décision-cadre 2008/841/JAI du Conseil du 24 octobre 2008 relative à la lutte contre la criminalité organisée ;
- 2° corruption, telle que définie aux articles 246 et 250 du Code pénal ou à l'article 3 de la Convention relative à la lutte contre la corruption impliquant des fonctionnaires des Communautés européennes ou des fonctionnaires des États membres de l'Union européenne et à l'article 2.1 de la Décision-cadre 2003/568/JAI du Conseil du 22 juillet 2003 relative à la lutte contre la corruption dans le secteur privé ;
- 3° fraude au sens de l'article 1^{er} de la Convention relative à la protection des intérêts financiers des Communautés européennes, approuvée par la loi du 17 février 2002 ;
- 4° crime terroriste ou fait répréhensible lié aux activités terroristes telles que définies aux articles 137 du Code pénal ou aux articles 1 et 3 de la Décision-cadre 2002/475/JAI du Conseil du 3 juin 2002 relative à la lutte contre le terrorisme ou incitation à commettre un tel crime, complicité ou tentative de commettre un tel crime ou fait répréhensible tel que visé à l'article 4 de ladite décision-cadre ;
- 5° blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme tel que défini à l'article 2 de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces ou au sens de l'article 1^{er} de la Directive 2015/489/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ;
- 6° travail des enfants et autres formes de trafic d'êtres humains définies à l'article 433quinquies du Code pénal ou au sens de l'article 2 de la Directive 2011/36/UE du Parlement européen et du Conseil concernant la prévention de la traite des êtres humains et la lutte contre ce phénomène ainsi que la protection des victimes, et en remplacement de la Décision-cadre 2002/629/JAI du conseil ;

- 7° occupation de ressortissants de pays tiers en séjour illégal au sens de l'article 35/7 de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs ou au sens de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

Deuxième critère d'exclusion

Conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 62 de l'arrêté royal du 17 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu du marché, à quelque phase que ce soit de la procédure d'adjudication, le soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale sauf lorsque celui-ci :

- 1° n'a pas une dette en cotisations supérieure à 3.000 euros ;
2° a obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte rigoureusement ;

3° peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Cette créance s'élève au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes sociales. Ce dernier montant est diminué du montant de 3.000 euros.

Chaque soumissionnaire aura l'occasion de se mettre en règle avec ses obligations sociales dans le courant de la procédure de passation, et ce, après avoir constaté une première fois que le soumissionnaire ne satisfaisait pas aux exigences.

À partir de cette constatation, le pouvoir adjudicateur laisse au soumissionnaire un délai de cinq jours ouvrables pour fournir la preuve de sa régularisation. Le recours à cette régularisation n'est possible qu'à une seule reprise. Ce délai commence à courir le jour qui suit la notification.

Troisième critère d'exclusion

Conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 63 de l'arrêté royal du 17 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu du marché, à quelque phase que ce soit de la procédure d'adjudication, le soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations relatives au paiement des dettes fiscales, sauf lorsque celui-ci :

- 1° n'a pas une dette en cotisations supérieure à 3.000 euros ;
2° a obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte rigoureusement ;

3° peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Cette créance s'élève au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes fiscales. Ce dernier montant est déduit du montant de 3.000 euros.

Chaque soumissionnaire aura l'occasion de se mettre en règle avec ses obligations fiscales dans le courant de la procédure de passation, et ce, après avoir constaté une première fois que le soumissionnaire ne satisfaisait pas aux exigences.

À partir de cette constatation, le pouvoir adjudicateur laisse au soumissionnaire un délai de cinq jours ouvrables pour fournir la preuve de sa régularisation. Le recours à cette régularisation n'est possible qu'à une seule reprise. Ce délai commence à courir le jour qui suit la notification.

Quatrième critère d'exclusion

Conformément à l'article 69 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, peut être exclu de l'accès au marché, quel que soit le stade de la procédure d'attribution, le soumissionnaire qui :

- 1° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer, par tout moyen approprié, que le soumissionnaire a manqué aux obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail, visées à l'article 7 de la loi précitée ;
- 2° lorsque le soumissionnaire est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, de réorganisation judiciaire ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales ;
- 3° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer par tout moyen approprié que le soumissionnaire a commis une faute professionnelle grave qui remet en cause son intégrité ;
- 4° lorsque le pouvoir adjudicateur dispose d'éléments suffisamment plausibles pour conclure que le soumissionnaire a commis des actes, conclu des conventions ou procédé à des ententes en vue de fausser la concurrence, au sens de l'article 5, alinéa 2 de la loi précitée ;
- 5° lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts au sens de l'article 6 de la loi précitée par d'autres mesures moins intrusives ;
- 6° lorsqu'il ne peut être remédié à une distorsion de la concurrence résultant de la participation préalable des candidats à la préparation de la procédure de passation par d'autres mesures moins intrusives ;
- 7° lorsque des défaillances importantes ou persistantes du soumissionnaire ont été constatées lors de l'exécution d'une obligation essentielle qui lui incombait dans le cadre d'un marché public antérieur, d'un marché antérieur passé avec un adjudicateur ou d'une concession antérieure, lorsque ces défaillances ont donné lieu à une mesure d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable ;
- 8° lorsque le soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des critères de sélection, a caché ces informations ou n'est pas en mesure de présenter les documents justificatifs requis ;
- 9° lorsque le soumissionnaire a entrepris d'influer indûment sur le processus décisionnel du pouvoir adjudicateur ou d'obtenir des informations confidentielles susceptibles de lui donner un avantage indu lors de la procédure de passation, ou a fourni par négligence des informations trompeuses susceptibles d'avoir une influence déterminante sur les décisions d'exclusion, de sélection ou d'attribution.

C4.1.2. Sélection qualitative

Critères de sélection relatifs aux capacités techniques et professionnelles (article 68 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques)

Critère relatif à la compétence technique du soumissionnaire

Le soumissionnaire dépose une liste de projets similaires réalisés au cours des 3 dernières années (seuil minimum : au moins 1 référence endéans ces 3 années). Ceci est valable tant pour le lot 1 que le lot 2.

Il indique pour quelle instance publique et privée il a réalisé ces projets, ainsi que la date à laquelle cela eut lieu.

On entend par projets similaires, des marchés d'une importance similaire ayant un ou plusieurs des objets suivants :

- lot 1 : un projet qui contient une maintenance tant préventive, corrective qu'adaptative pour le Laboratorium Information Management System (Unilab 6.7)
- lot 2 : étude de migration de Unilab 6.x vers 7.x.

C4.2. Régularité des offres

Conformément à l'article 76, § 1^{er} de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, le pouvoir adjudicateur vérifie la régularité des offres.

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

C4.3. Critères d'attribution

Pour le choix de l'offre la plus intéressante d'un point de vue économique, les offres régulières des soumissionnaires seront confrontées à une série de critères d'attribution.

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

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

C4.3.1. Liste des critères d'attribution

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

LOT 1 : Contrat de maintenance Unilab 6.7

| | Critères d'attribution | Points |
|----|--|---------------|
| 1. | Prix TVA incluse | /60 |
| 2. | Organisation d'une maintenance préventive, corrective et adaptative. | 20 |
| 3. | La qualité de l'organisation du Helpdesk | /20 |

LOT 2 : Étude de migration LIMS UNILAB

| | Critères d'attribution | Points |
|----|-------------------------------------|--------|
| 1. | Prix TVA incluse | /60 |
| 2. | La qualité de la solution proposée. | 40 |

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

LOT 1.

A) Le prix (/60)

$$P_0 = 4 * P_{fix} + 4 * 120 * P_{cor} + 4 * 30 * P_{int}$$

Où :

P₀ : le prix de la configuration d'évaluation, qui est proposée par le soumissionnaire dont l'offre est évaluée ;

P_{fix} : Prix annuel global pour la partie Produits (licences) + stand-by + prévention (entretien et licences)

P_{cor} : Prix unitaire pour la maintenance corrective calculé sur un nombre estimé à 120 crédits-points de 15 minutes par an.

P_{int} : Prix unitaire de l'intervention à la demande (sans temps de réaction), estimée à 30 heures par an.

Les points du critère d'attribution sont alors calculés selon la formule suivante :

$$P = 60 \times \frac{P_m}{P_0}$$

Où :

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

P_m est la somme la plus basse des prix, TVA incluse, calculés selon la formule d'évaluation et proposés par un soumissionnaire dans une offre régulière ;

P₀ est le prix (TVA comprise), selon la formule d'évaluation, qui est proposé par le soumissionnaire dont l'offre est évaluée.

Le nombre de points obtenus est arrondi à deux décimales.

B) Organisation d'une maintenance préventive, corrective et adaptative. (/20)

En ce qui concerne le critère d'évaluation « Organisation de la maintenance préventive, corrective et adaptative », les autorités tiennent compte dans la même mesure de la fréquence, l'importance, les délais d'intervention et les procédures à suivre pour la maintenance préventive, corrective et adaptative. Ce critère sera évalué suivant l'offre jointe en exemple du contrat de maintenance qui reprend tous les éléments du cahier spécial des charges.

Pour ce critère, l'échelle d'évaluation suivante est appliquée :

- 20 points : très bon
- 16 points : bon

- 12 points : suffisant
- 8 points : insuffisant
- 4 points : mauvais
- 0 point : aucune information disponible dans l'offre

C) La qualité de l'organisation du Helpdesk (/20)

Pour le critère d'évaluation « Helpdesk », seront évalués le type, les procédures à suivre (rapports d'appel, traçabilité...) et les disponibilités

Pour ce critère, l'échelle d'évaluation suivante est appliquée :

- 20 points : très bon
- 16 points : bon
- 12 points : suffisant
- 8 points : insuffisant
- 4 points : mauvais
- 0 point : aucune information disponible dans l'offre

| |
|-------|
| LOT 2 |
|-------|

A) Le prix (/60)

Les points du critère d'attribution sont alors calculés selon la formule suivante :

$$P = 60 \times \frac{Pm}{Po}$$

Où :

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

Pm est le prix le plus bas (TVA comprise) qui est proposé par un soumissionnaire dans une offre régulière ;

Po est le prix, TVA incluse, proposé par le soumissionnaire dont l'offre est évaluée.

Le nombre de points obtenus est arrondi à deux décimales.

B) La qualité de la solution proposée (/40)

Le pouvoir adjudicateur prend en compte, de manière égale, les éléments d'appréciation suivants :

- Le plan d'approche ;
- Le cycle de vie (lifecycle) ;
- Niveau de détail du trajet de migration proposé ;
- Répartition équitable de la charge de travail entre le pouvoir adjudicateur et le prestataire de services.
- Délai de livraison maximal de l'étude de migration.

L'offre doit contenir les informations nécessaires pour pouvoir évaluer ces éléments.

C4.3.3. Cote finale

Les points obtenus par lot pour chaque critère d'attribution seront additionnés. Le marché sera attribué par lot au soumissionnaire qui obtient le score final le plus élevé.

IMPORTANT

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

D. EXÉCUTION

D1. Service dirigeant - fonctionnaire dirigeant

Le fonctionnaire dirigeant désigné pour le présent marché est :

Inge Vinckier, Chef de Service au Laboratoire des Douanes et Accises.

Seul le fonctionnaire dirigeant est compétent pour le contrôle et la surveillance du marché.

Le fonctionnaire dirigeant peut déléguer une partie de ses compétences.

D2 Dispositions de révision

D2.1 Durée du marché

Conformément à l'article 38 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen de la durée du marché dans l'hypothèse où le marché appelé à succéder au présent marché ne peut être attribué à temps de manière à ce que la continuité des prestations soit assurée trois (3) mois avant l'échéance du contrat, le pouvoir adjudicateur peut modifier unilatéralement la durée du marché en portant la durée initiale de 4 ans à 4 ans et 3 mois. Le prix sera calculé proportionnellement (prix d'année/4).

D2.2. Révision des prix

Conformément à l'article 38/7 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, aucune révision des prix n'est prévue.

D2.3. Imposition ayant une incidence sur le montant du marché

Conformément à l'article 38/8 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de révision des prix résultant d'une modification des impositions en Belgique ayant une incidence sur le montant du marché.

Une telle révision des prix n'est possible qu'aux conditions suivantes :

- 1° la révision des prix résulte d'une modification des impositions en Belgique ;
- 2° les impositions ont une incidence sur le montant du marché ;
- 3° la modification entre en vigueur après le dixième jour précédant la date ultime fixée pour la réception des offres ;
- 4° ces impositions ne sont pas incorporées directement ou indirectement dans la formule de révision des prix visée au point 2.2 « Révision des prix ».

D2.4. Circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire

Conformément aux articles 38/9 et 38/10 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen pour la révision du marché lorsque l'équilibre contractuel du marché a été perturbé au détriment ou en faveur de l'adjudicataire par une circonstance quelconque indépendante de la volonté de l'adjudicateur.

L'étendue du préjudice subi par l'adjudicataire est appréciée uniquement sur la base des éléments propres au présent marché.

Cet avantage ou désavantage doit s'élever à quinze pour cent du montant initial du marché au minimum.

D2.5 Faits de l'adjudicateur et de l'adjudicataire

Conformément à l'article 38/11 de l'arrêté royal du 22 juin 2017 modifiant l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen pour la révision des conditions du marché, lorsque l'adjudicataire ou le pouvoir adjudicateur a subi un retard ou un préjudice suite aux carences, lenteurs ou faits quelconques qui peuvent être imputés à l'autre partie.

La révision peut consister en une ou plusieurs des mesures suivantes :

- 1° la révision des dispositions contractuelles, en ce compris la prolongation ou la réduction des délais d'exécution ;
- 2° des dommages et intérêts ;
- 3° la résiliation du marché.

D2.6 Dommages et intérêts pour les suspensions ordonnées par l'adjudicateur et les incidents lors de l'exécution

Conformément à l'article 38/12 de l'arrêté royal du 22 juin 2017 modifiant l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen en cas de suspensions ordonnées par le pouvoir adjudicateur dans les conditions cumulatives suivantes :

- 1° la suspension dépasse au total un vingtième du délai d'exécution et au moins 10 jours ouvrables ou 15 jours civils, selon que le délai d'exécution est exprimé en jours ouvrables ou en jours civils ;
- 2° la suspension n'est pas due à des conditions météorologiques défavorables ;
- 3° la suspension a lieu endéans le délai d'exécution du marché.

En l'occurrence, l'adjudicataire peut recevoir des dommages et intérêts fixés à 25 euros par jour ouvrable/jour civil pour les suspensions ordonnées par le pouvoir adjudicateur.

D3. Responsabilité de l'adjudicataire

Le prestataire de services assume la pleine responsabilité des fautes et manquements présentés dans les services fournis, en particulier dans les études, les comptes, les plans ou tous les autres documents déposés par lui pendant l'exécution du marché.

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

D4. Réception des services prestés

Les prestations seront suivies de près pendant leur exécution par un ou plusieurs délégués du pouvoir adjudicateur.

À l'échéance du délai contractuel fixé dans les documents du marché (voir point B2. Durée du contrat), un procès-verbal de réception du marché est dressé.

D5. Cautionnement

Conforme article 25.§1- 2^oh aucun cautionnement est prévu.

D6. Conditions d'exécution

D6.1. Exécution

D6.1.1. Lieu de la prestation de services

Gustaaf Levisstraat 10, 1800 Vilvoorde

D6.1.2. Réunion de lancement (Kick-Off Meeting)

Immédiatement après la notification de l'attribution du marché, une réunion de lancement a lieu. Le fonctionnaire dirigeant ou son mandataire contacte le prestataire de services.

Le « Kick-Off Meeting » va permettre au fonctionnaire dirigeant et/ou à son(ses) délégué(s) de s'assurer que l'adjudicataire a pris les mesures nécessaires pour planifier, démarrer et exécuter les prestations commandées.

Lors de cette réunion, l'adjudicataire apportera les éclaircissements nécessaires et attirera l'attention du fonctionnaire dirigeant et/ou de son(ses) délégué(s) sur les prestations qui ne sont pas encore clairement établies ou planifiées à ce stade de déroulement du contrat, ainsi que les actions prévues par l'adjudicataire pour y remédier.

Si le contrat exige que l'adjudicataire fournisse un planning des prestations, le Kick-Off Meeting sera mis à profit pour préciser les attentes du fonctionnaire dirigeant et/ou de son(ses) délégué(s) quant au contenu de ce planning.

Si ce planning a pu être mis à disposition du fonctionnaire dirigeant et/ou de son(ses) délégué(s) avant le Kick Off Meeting, il sera revu avant la réunion et fera l'objet de commentaires et d'échanges de point de vue lors de cette réunion.

Si nécessaire, cette réunion sera également mise à profit pour passer en revue de manière structurée et ciblée le contenu de tous les documents contractuels (lettre de commande, offre, cahier spécial des charges, documentation à laquelle le cahier spécial des charges fait référence) afin de s'assurer, qu'à l'issue de cette réunion, tous les termes du contrat, ainsi que leur portée, soient compris et interprétés de la même manière par les deux parties (Administration et adjudicataire).

Le Kick Off Meeting doit être organisé le plus tôt possible après la notification du contrat, en vue de pouvoir entreprendre les actions qui s'imposent dans les meilleurs délais.

Les activités à prévoir dans le cadre d'un « Kick-Off Meeting » sont décrites ci-après de manière séquentielle de sorte qu'elle permet au fonctionnaire dirigeant et/ou son(ses) délégué(s) d'arrêter à tout moment le processus, dès qu'il se rend compte que l'organisation d'un « Kick-Off Meeting » n'a plus de plus-value.

Cette réunion aura lieu dans les bureaux du SPF Finances et sera organisée sur la base d'un agenda convenu entre les deux parties.

Le fonctionnaire dirigeant et/ou son(ses) délégué(s) se chargeront de transmettre à l'adjudicataire :

- la liste des questions et des points à éclaircir ;
- les thèmes à aborder lors de la réunion ;

– certaines modalités, si nécessaire.

Il est indispensable que ces informations soient mises à la disposition de l'adjudicataire au moins 3 jours civils avant la réunion.

Le Kick-Off Meeting fera l'objet d'un compte rendu officiel établi par le fonctionnaire dirigeant et/ou son(ses) délégué(s) et contresigné par l'adjudicataire.

Ce compte rendu reprendra les thèmes et questions qui ont été abordés au cours du Kick-Off Meeting.

Le nombre de participants, aussi bien du côté du fonctionnaire dirigeant et/ou de son(ses) délégué(s) que du côté de l'adjudicataire, doit être limité au strict minimum.

D6.1.3. Évaluation des services prestés

Si pendant l'exécution des services, des anomalies sont constatées, cela sera immédiatement notifié au prestataire de services par un message e-mail, qui sera confirmé par la suite au moyen d'un envoi recommandé. L'adjudicataire est tenu de recommencer les services exécutés de manière non conforme.

D6.2 Modalités d'exécution

D6.2.1. Respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles d'application

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, l'opérateur économique se conformera aux dispositions légales et réglementaires régissant notamment la voie publique, l'hygiène, la protection du travail, ainsi qu'aux dispositions des conventions collectives, nationales, régionales, locales ou d'entreprises.

IMPORTANT

Sous-traitance

1. Conformément à l'article 12 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, il est rappelé que le fait que l'adjudicataire confie tout ou partie de ses engagements à des sous-traitants ne le dégage pas de ses responsabilités envers le pouvoir adjudicateur. Celui-ci ne se reconnaît aucun lien contractuel avec ces tiers.
2. Conformément à l'article 12/1 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, l'adjudicataire transmettra, au plus tard au début de l'exécution du marché, les informations suivantes au pouvoir adjudicateur : le nom, les coordonnées et les représentants légaux de tous les sous-traitants, quelle que soit la mesure dans laquelle ils participent à la chaîne de sous-traitance et quelle que soit leur place dans cette chaîne, participant à la prestation des services, dans la mesure où ces informations sont connues à ce stade. L'adjudicataire est aussi tenu d'informer le pouvoir adjudicateur de tout changement relatif à ces informations, ainsi de toutes les informations relatives à tout nouveau sous-traitant participant à la prestation de services à un stade ultérieur. Ces informations sont délivrées sous la forme d'un Document unique de marché européen (DUME).
3. Conformément à l'article 12/2 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le pouvoir adjudicateur vérifiera s'il existe, dans le chef du(des) sous-traitant(s) direct(s) de l'adjudicataire, des motifs d'exclusion au sens des articles 67 à 69 de

loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics. Le pouvoir adjudicateur peut aussi vérifier plus loin dans la chaîne de sous-traitance s'il existe des motifs d'exclusion. Le pouvoir adjudicateur demande à l'adjudicataire de prendre les mesures nécessaires pour remplacer le sous-traitant pour lequel il s'est avéré, à la suite du contrôle précité, qu'il existe un motif d'exclusion.

4. Conformément à l'article 12 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, les sous-traitants doivent, à quelque niveau auquel ils interviennent dans la chaîne de sous-traitance et proportionnellement à la partie du marché qu'ils exécutent, satisfaire aux exigences minimales de capacité technique et professionnelle reprises dans le présent cahier spécial des charges.

D6.3. Clause d'exécution

Le soumissionnaire s'engage, jusqu'à l'exécution du marché, à respecter les accords/conventions suivants :

- Convention n° 87 de l'OIT sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical ;
- Convention n° 98 de l'OIT sur le droit d'organisation et de négociation collective ;
- Convention n° 29 de l'OIT concernant le travail forcé ou obligatoire ;
- Convention n° 105 de l'OIT sur l'abolition du travail forcé ;
- Convention n° 138 de l'OIT sur l'âge minimum d'admission à l'emploi ;
- Convention n° 111 de l'OIT concernant la discrimination (emploi et profession) ;
- Convention n° 100 de l'OIT sur l'égalité de rémunération ;
- Convention n° 182 de l'OIT sur les pires formes de travail des enfants ;
- Convention de Vienne pour la protection de la couche d'ozone et le Protocole de Montréal y afférent relatif à des substances qui appauvrissent la couche d'ozone ;
- Convention de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontaliers de déchets dangereux et de leur élimination (Convention de Bâle) ;
- Convention de Stockholm sur les polluants organiques persistants ;
- Convention de Rotterdam du 10 septembre 1998 sur la procédure de consentement préalable en connaissance de cause applicable à certains produits chimiques et pesticides dangereux qui font l'objet d'un commerce international (PNUE/OAA) (Règlement PIC) et les trois protocoles régionaux.

En vertu de l'article 44, § 1^{er}, 1^o, 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.

D6.4. Délai d'exécution

Les prestations du lot 2 doivent être exécutées dans un délai de 6 mois suivant la communication de l'attribution.

D7. Facturation et paiement des services

Pour le lot 1, la facturation pour la partie-produit (Licences incluses), la maintenance préventive et la prime de veille est effectuée sur une base annuelle après exécution des prestations.

Pour le lot 1, la maintenance adaptative et corrective et les interventions sont facturées sur une base trimestrielle. Le prestataire de services joindra à sa facture un état détaillé des prestations approuvé par le fonctionnaire dirigeant (ou son mandataire) ainsi qu'une liste des interventions réalisées.

Pour le lot 2, la facturation a lieu après exécution des prestations.

Les factures, à assujettir à la TVA, et l'état détaillé des prestations des services doivent être établis au nom du :

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

La facture peut aussi être envoyée sous la forme d'un fichier « .pdf », à l'adresse électronique suivante : bb.788@minfin.fed.be. Attention : chaque fichier .pdf ne peut contenir qu'une seule facture. Un seul envoi est en outre autorisé (en d'autres termes, la facture est envoyée par la poste **OU** par e-mail au format .pdf, pas les deux).

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

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

IMPORTANT

L'adjudicataire doit mentionner clairement sur sa facture une description détaillée des prestations effectivement et correctement exécutées. Les prestations incorrectement et/ou pas exécutées ne peuvent être facturées.

La procédure de liquidation se fera conformément à la réglementation relative à la comptabilité de l'État.

L'adjudicateur dispose d'un délai de vérification de 30 jours à compter de la date de la fin des services, constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché, pour procéder aux formalités de réception provisoire et en notifier le résultat au prestataire de services.

Le paiement du montant dû au prestataire de services a lieu dans le délai de paiement de 30 jours à compter de l'expiration du délai de vérification, et ce à la condition que les factures soient correctement établies, que tous les documents justificatifs soient envoyés et soient transmis à l'adresse de facturation correcte.

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.

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

Au cas où le numéro de compte serait modifié, il est demandé :

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

D8. Obligations particulières pour l'adjudicataire

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

D9. Litiges

Les moyens de défense du SPF Finances sont ceux prévus aux articles 44 et suivants de l'arrêté royal du 22 juin 2017 modifiant l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics.

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

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

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

D10. Amendes et pénalités

En application de l'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 154 de cet arrêté royal concernant les amendes et pénalités en raison des exigences de sécurité et de l'importance que le Service public fédéral Finances accorde à la nécessité de pouvoir disposer d'une présence rapide après un appel.

Le non-respect d'un élément du SLA est sanctionné par une pénalité. Le SPF n'a nullement l'intention de comprimer les frais par le biais d'amendes, mais d'inciter l'adjudicataire à respecter tous ses engagements afin que les utilisateurs ne soient pas lésés.

Dans son offre, le soumissionnaire propose un service level en cas de prestations insuffisantes.

Le non-respect d'un élément du SLA est sanctionné par une amende de 300 euros.

Les pénalités peuvent être infligées aux prestataires si le pouvoir adjudicateur constate le non-respect des engagements et obligations de résultats.

IMPORTANT

Le montant du dédommagement dû par le prestataire de services est obtenu pour chaque item du SLA en multipliant 300 euros par l'écart à la norme exprimé en l'unité utilisée pour l'item considéré.

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

E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

E1 Contexte

Le Laboratoire des Douanes et Accises, situé depuis avril 2018 à Vilvorde, a été fondé par le Roi Léopold II sur arrêté royal 5703 du 24 mai 1892, et dépend de l'Administration des Douanes et Accises du SPF Finances.

L'activité principale du laboratoire est de donner des avis liés à la réglementation des douanes et/ou accises, la plupart du temps sur la base d'analyses qu'il a réalisées lui-même. Son rôle est de fixer les codes tarifaires et les classes d'accises, et également de contrôler toutes sortes de licences autorisées des produits nationaux importés et exportés.

Des analyses ont notamment été menées sur des huiles minérales, de l'alcool et produits en contenant, des produits à destination de consommation, des produits chimiques, des textiles, du bois, etc.

En principe, tous les produits du tarif des douanes, excepté les machines, ont été soumis à des analyses. Le laboratoire joue également un rôle important dans le repérage, la lutte et recherche de preuves des fraudes.

Il est actif sur le territoire belge.

Les clients du laboratoire sont presque exclusivement des agents de l'Administration des Douanes et des Accises. En principe, un avis est demandé concernant l'application correcte de toutes les réglementations (U.E., accises...). Il arrive que des analyses soient menées pour des laboratoires-collègues de l'U.E., auquel cas les avis sont renforcés concernant la réglementation des résultats d'analyse purs.

Pour pouvoir obtenir des résultats de mesure fiables, toutes les méthodes d'analyse doivent être validées : l'exactitude (précision) et, ensuite, l'incertitude de mesure autorisée (la reproductibilité) entre les résultats mesurés doit être connue. De plus, le laboratoire doit pouvoir garantir que la méthode donnée pour mesurer les résultats est toujours fiable au fil du temps. Pour pouvoir réaliser tout cela de manière fiable et efficace, une norme de qualité a été créée conformément à la norme ISO 17025. Cette dernière prévoit tous les critères auxquels doit satisfaire le laboratoire pour recevoir et garder son accréditation. Le laboratoire est accrédité par le Conseil de l'Accréditation (NL) depuis 1998 et depuis 2010 par BELAC (organisme belge d'accréditation).

Pour soutenir ce système de qualité, un LIMS est utilisé. Le UNIALB LIMS actuel date de 2008 avec une mise à jour en 2015 vers la version 6.7 et tourne sous Windows. Grâce au système actuel, le laboratoire a développé diverses applications (cartes de contrôle, statistiques, schémas de calibration et de maintenance, gestion de réactifs...).

E2. Historique de l'actuel LIMS

Ce software LIMS (Laboratory Information Management System) est indispensable pour la gestion de toutes les informations au sein du laboratoire, entre autres la traçabilité des résultats d'analyse et des contrôles de qualité connexes dans le cadre de l'accréditation ISO 17025 que détient le laboratoire. Ce système permet également la création de rapports (paperless) du laboratoire.

Le paquet logiciel est nécessaire pour effectuer les analyses du laboratoire, qui sont obligatoires par :

- la réglementation européenne pour, entre autres, garantir la perception de ses propres moyens, conformément au Code des douanes communautaire
- la réglementation de l'U.E. relative à l'application d'un certain nombre de mesures non fiscales
- la réglementation de l'U.E. relative à la PAC
- la réglementation nationale, entre autres, les produits soumis à accise
- la protection de la sécurité et la santé des citoyens.

Si le LIMS montre des dysfonctionnements, les tâches suivantes ne pourront plus être menées, ce qui a pour conséquences :

- nous ne pourrions plus remplir nos obligations envers l'U.E., ce qui entraînerait de lourdes conséquences financières en raison d'une perception incorrecte des propres ressources de l'U.E
- de lourds effets négatifs sur le l'exercice national, par exemple dans le cadre de la juste perception des droits d'accise – les citoyens de l'U.E. ne seraient plus protégés au niveau de la sécurité et de la santé.

LIMS est constitué de plusieurs fournisseurs (ex. Siemens, Starlims...) Nous avons implémenté le LIMS de Siemens (système Unilab) en 2008 dans notre laboratoire et cela, nous voulons le garder (les licences ont été achetées pour « toujours », l'implémentation a nécessité le recrutement de l'équivalent d'un homme/année en interne). Pour le moment, nous avons implémenté Unilab 6.7, mais une version 7.x est sortie entre-temps, version qui n'est plus une application développée comme une application serveur client, mais comme une application Web. Une simple mise à jour de la version 6.7 vers 7.x n'est pas possible ; une vraie migration du système est nécessaire. Notre objectif est de passer à la version 7.x d'ici le 01/07/2020, car ce nouveau système offre deux avantages majeurs : il est entièrement basé sur le Web et peut faire office de base de données supplémentaire sur le cluster du serveur SQL de FODFIN, grâce à quoi nous n'aurions plus besoin des licences oracle onéreuses. Pour que cette migration puisse avoir lieu, nous allons laisser cours à l'étude de la migration.

Le contrat de maintenance sur le système actuel est encore nécessaire jusqu'à la mise en route du système 7.x. Notre contrat de maintenance court jusqu'au 30/06/2018 et nous allons signer un nouveau contrat d'entretien à partir du 01/07/2018 sur notre système actuel Unilab 6.7 pour une durée de maximal 4 ans (résiliable chaque année). Ce contrat doit comprendre la maintenance préventive, corrective et adaptative et les exigences citées dans le point E3 du cahier spécial des charges doivent être respectées.

L'étude de la migration doit nous permettre de placer le projet « migration » dans un nouveau dossier à l'automne 2018, afin que la migration puisse avoir lieu en 2019-2010. Ci-dessous sont décrits les produits souhaités dans le point E4 du cahier spécial des charges.

E3 Lot 1 Contrat de maintenance de l'actuelle version de LIMS UNILAB

E3.1 Exigences techniques pour le contrat de maintenance LIMS

Unilab 6.7

- Contrat de maintenance pour 4 ans (01/07/2018 - 30/06/2021) sur notre système Unilab 6.7 (résiliable annuellement), qui se compose de :

- 1 Unilab – Serveur Standard 1 client
- 1 Unilab – 25 clients concurrents
- 20 Unilab – 1 instrument uniconnect (liste ci-dessous)
- 1 Report Manager Server
- 1 Report Manager – 1 client concurrent
- 1 licence test
- 30 systèmes de production Oracle RDBMS

| Nom Appareil | Besoins spécifiques | PC actuel | Uniconnect (LIMS) |
|---|---|---|---|
| Balance AT200 (bal1) | Data 0/I vers COM-/port série + réseau | Windows 7 Servicepack 1 Ordinateur de bureau HP Compac 6200 (1 ordinateur avec balance PB3002-S - ID905)) | x (connexion directe entre appareils via port Data 0/I) |
| GC AS2 (Autosystem XL) | 2 cartes réseau : 1 pour l'appareil et 1 pour le réseau + 3 ports USB | Windows 7 Servicepack 2 Ordinateur de bureau HP Compac dc5750 | x (input via csv/txt-file) |
| HPLC ALL2 (m.o.) | 2x LAN + 4x USB + PCI interne pour connecter une carte BUSLAC/E (20 cm) | Windows 7 Servicepack 1 Priminfo Desktop | x (input via csv/txt-file) |
| HPLC ALL1 (m.o.) | | | x (input via csv/txt-file) |
| Balance PB3002-S (bal2) | RS232C vers USB + réseau | Windows 7 Servicepack 1 Ordinateur de bureau HP Compac 6200 (1 ordinateur avec balance AT200 - ID842) | x (connexion directe d'appareil via port RS232) |
| Balance AX204 (bal3) | RS232C vers USB + réseau | Windows 7 Servicepack 1 Ordinateur de bureau HP Compac 6200 (1 ordinateur avec balance PB3002-S - ID913) | x (connexion directe d'appareil via port RS232) |
| Balance PB3002-S (bal4) | RS232C vers USB + réseau | Windows 7 Servicepack 1 Ordinateur de bureau HP Compac 6200 (1 ordinateur avec balance AX204 - ID906) | x (connexion directe d'appareil via port RS232) |
| DMA 5000 + Alcolyzer | LAN + 1x COM 9-pins + min. 3 USB | Windows 7 Servicepack 1 HP Compac 6200 | x (input via csv/txt-file) |
| Autom. Distillation HDA627 | 2x LAN + 1x COM 9-pins + 5x USB (1x extra LAN pour nouvel appareil) | Windows XP Servicepack 3 Dell Optiplex 740 | x (input via csv/txt-file) |
| Autom. Distillation Optidist | | | x (input via csv/txt-file) |
| XRF | 2x RS232C + réseau | Windows 7 Servicepack 1 HP Compac 6200 | x (pas encore implémenté) (input via csv/txt-file) |
| Kjeltec (Gerhardt, Vapodest 50 S) + Tecator | 3 x USB | Windows XP Servicepack 3 Dell Optiplex 760 | x (non utilisé) (input via csv/txt-file) |

| | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|---|--|
| UHPLC (m.o.) | 2x LAN + 4x USB | Windows XP Servicepack 2 Dell Optiplex GX620 | x (input via csv/txt-file) |
| Balance XS204 (bal6) | RS232C vers USB + réseau | - | x (pas encore implémenté) (connexion directe d'appareil via port RS232) |
| Balance MS6002-S (bal5) | RS232C vers USB + réseau | - | x (pas encore implémenté) (connexion directe d'appareil via port RS232) |
| Appareil de mesure TE Xplorer | min. 6 ports USB + réseau | Windows 7 Servicepack 1 Asus Shuttle | x (input via csv/txt-file) |
| SIMDIST | 2x LAN + 1x COM 9-pins + 5x USB | Windows 7 Servicepack 1 HP Compac 6200 | x (pas encore implémenté) (input via csv/txt-file) |
| Nouveau LSA | Encore à définir | Encore à définir | x (pas encore implémenté) (input via csv/txt-file) |

- Composés attendus des contrats de maintenance :
 - Maintien des licences, hotpatches, mise à disposition de nouvelles versions...
 - Environnement de test – Environnement de production :
 - o Maintenance préventive : forfaitaire
 - Oracle : au moins 2x par an (tous les 6 mois)
 - Application Unilab (y compris les personnalisations et les Business Objects) : au moins 2x par an (tous les 6 mois)
 - Mise à jour automatique du système vers à la suite de « bugs »
 - o Maintenance corrective (maintenance pour l'exploitation) :
 - Oracle : forfaitaire
 - Application Unilab (y compris les personnalisations et Business Objects) : sur demande (donc les frais sont listés dans un indemnité de veille et un tarif horaire)
 - o Ordre de demande pour petites interventions/adaptations à tarif horaire
 - o Facturation : facturation détaillée (avec renvoi vers numéro d'appel/support, nombre d'heures prestées, nom du commanditaire)
 - o Signature d'une clause de confidentialité

E3.2 Offres de support (helpdesk) et SLA lot 1 :

Le helpdesk doit :

- Être joignable pendant les heures de bureau de 8h à 17h du lundi au vendredi
- Proposer un support « on remote » (NL + FR) - la connexion VPN sera mise à disposition par le SPF Finances.
- Offrir la traçabilité de tous les supports offerts (appels en suspens et clos) suivant la norme ISO 17025 (historique, statut de l'appel)

L'administration souhaite conclure un Service Level Agreement (SLA) ou contrat de niveau de service pour le lot 1.

Le SPF Finances accorde une grande importance aux SLA qu'il demande.

Les SLA permettent en effet de surveiller les objectifs et les risques pour l'organisation liés aux services demandés.

Des amendes peuvent être infligées à l'adjudicataire si le SPF Finances constate que les niveaux de services et les obligations de résultats ne sont pas respectés.

E3.2.1 Service Levels concernant le traitement d'incidents, les interventions correctrices et réactives

Ce SLA aura notamment trait :

- à la disponibilité du helpdesk de 2e ligne de l'entrepreneur pour la résolution de problèmes techniques ;
- au délai d'intervention maximal pour la réparation et/ou la résolution de défauts ou de bugs (voir plus loin dans cette section « niveaux de priorité pour les actions correctrices et réactives »).

La disponibilité du helpdesk et la réactivité de l'entrepreneur seront :

- Disponibilité de l'aide technique pendant les jours ouvrables aux heures d'ouverture du SPF Finances entre 8h et 17h.
- À partir du moment où les demandes sont attribuées à l'équipe de support du soumissionnaire, le SPF FIN exige une acceptation formelle de la demande dans les délais convenus (Incident Response Time). Ces délais sont fixés en fonction de la priorité de la demande.
- Un délai de résolution maximal est également défini par niveau de priorité (Incident Resolution Time). Le soumissionnaire est dès lors libre de proposer un délai plus court dans son offre.
- Pour chaque incident constaté, quelle qu'en soit la nature, le SPF Finances complétera une fiche d'incident et la remettra au prestataire de services. Cette fiche permettra de suivre la résolution de l'incident et sera à la base du contrôle de la qualité des prestations fournies. Cette fiche sera encodée dans un système de suivi des incidents qui est à la disposition de l'entrepreneur. Sur cette fiche, le prestataire de services doit compléter tous les éléments requis par rapport à la résolution de l'incident, conformément au SLA qu'il a signé dans le cadre de son offre.

Priorités relatives aux incidents pour les interventions correctrices et réactives

| | Description et critères |
|-------------------|--|
| Priorité 1 | Major incident – Impact important sur le processus de travail. Service indisponible pour l'ensemble des utilisateurs. Service bloqué ou défectueux pour l'ensemble des utilisateurs, baisse importante de la performance entraînant l'impossibilité d'utiliser le service. Aucune alternative utilisable n'est disponible. |
| Priorité 2 | High Priority – Incident bloquant ou grave Les incidents qui ont un impact sensible sur une partie du service. Aucune alternative utilisable n'est disponible. |
| Priorité 3 | Medium Priority – Incident superficiel sans impact sur les fonctions opérationnelles du service. Le service ne fonctionne pas comme il devrait, mais est disponible avec un impact minimal ou grâce à une alternative utilisable. Tous les incidents business qui ne sont ni P1, ni P2 et pas single user. |
| Priorité 4 | Normal Priority – Incident mineur ou service request, impact sur un seul utilisateur business Pas d'impact business ou problème fonctionnel minime. Toutes les requests ou les tickets de plainte du business. |

Remarques : Les incidents peuvent être notifiés manuellement via le helpdesk du SPF Finances ou automatiquement par le système de monitoring du SPF FIN.

Matrice des priorités

Matrice d'urgence/d'impact pour les décisions autour de la priorité d'incidents en cas de doute :

| | Urgency | Low | Average | High | Critical |
|----------------|---------|-----|---------|------|----------|
| Impact | | | | | |
| Low Risk | | 4 | 4 | 3 | 3 |
| Moderate Risk | | 4 | 3 | 3 | 2 |
| High Risk | | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Very High Risk | | 3 | 2 | 2 | 1 |

Définitions de l'impact sur le business :

- **Very High Risk** – Impact sur un département complet ou un délai de livraison/service critique ou impact important sur le business sans solution d'urgence réalisable pour le business
- **High Risk** – Impact sur un grand groupe d'utilisateurs ou impact moyen sur le business sans solution d'urgence réalisable pour le business
- **Moderate Risk** – Impact sur un groupe spécifique ou sur plusieurs utilisateurs, ou faible impact sur le business
- **Low Risk** – Impact sur un seul utilisateur

Définitions d'Urgency

- **Critical** – Incident grave qui doit être traité en priorité, en situation de gestion de crise
- **High** – Incident très urgent qui doit être traité au plus vite
- **Average** – Incident urgent qui doit être traité rapidement
- **Low** – Incident sans urgence

PI-Incident-Response-Time

Délai d'acceptation des tickets de helpdesk selon le niveau de priorité (Incident Response Time KPI).

Retour Incidents ou Incident-Response-time.

| Objectifs | | | | | | | |
|------------------------------|--|------------|---|------------|---|------------|---|
| Définition | La mise en place d'un retour d'informations concernant un incident notifié par le Helpdesk comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • un (premier) contrôle de l'exhaustivité de l'incident notifié • un (premier) contrôle de l'exactitude du transfert | | | | | | |
| ATTENTION : | Par l'outil helpdesk du soumissionnaire | | | | | | |
| Formule de calcul | Moment de notification de l'incident par le SPF FIN – moment d'acceptation du ticket par le groupe de support de l'entrepreneur | | | | | | |
| Période de calcul | Trimestriellement | | | | | | |
| Unité de norme de dérogation | 15 minutes équivalent à 1 unité | | | | | | |
| Résultat à obtenir | <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Priorité 1</td> <td>100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services</td> </tr> <tr> <td>Priorité 2</td> <td>100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services</td> </tr> <tr> <td>Priorité 3</td> <td>100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services</td> </tr> </tbody> </table> | Priorité 1 | 100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services | Priorité 2 | 100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services | Priorité 3 | 100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services |
| Priorité 1 | 100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services | | | | | | |
| Priorité 2 | 100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services | | | | | | |
| Priorité 3 | 100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services | | | | | | |

| | | |
|--|-------------------|---|
| | <i>Priorité 4</i> | 100 % dans les 30 minutes suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services |
|--|-------------------|---|

PI-Incident-Resolution-Time

SLA délai max. pour la réparation et/ou la résolution de pannes (Résolution d'incidents – Incident Resolution Time KPI)

| Objectifs | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|--|--------------------|--|---|--|---|---|---|--|---|---|
| Définition | Dès l'instant où les demandes (tickets) sont attribuées à l'équipe de support du soumissionnaire, le SPF FIN exige les délais de réception suivants (Incident Resolution Time) selon les niveaux de priorité | | | | | | | | | | | |
| ATTENTION : | Par l'outil de helpdesk du SPF Finances et le système de traitement d'incidents du prestataire | | | | | | | | | | | |
| Formule de calcul | moment d'enregistrement « incident resolved» ¹ dans l'outil helpdesk du SPF Finances – moment d'attribution au groupe de support | | | | | | | | | | | |
| Période de calcul | Trimestriellement | | | | | | | | | | | |
| Résultat à obtenir | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ccccff;">Niveau de priorité</th> <th style="background-color: #ccccff;">Délai de résolution (Incident Resolution Time)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>100 % dans les 4 heures suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 1 heure)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>80 % dans les 4 à 8 heures suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 1 heure)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>80 % dans les 2 jours ouvrables suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 2 heures de travail)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>100 % dans les 5 jours ouvrables suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 4 heures de travail)</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Le retour d'informations concernant les incidents se fait : <ul style="list-style-type: none"> ○ Toutes les 2 heures de travail pour les incidents de priorité 1 ○ Toutes les 4 heures de travail pour les incidents de priorité 2 ○ Toutes les 8 heures de travail pour les incidents de priorité 3 • Si pas encore résolu, une escalade se fait vers le service manager : <ul style="list-style-type: none"> ○ Après 5 heures de travail pour les incidents de priorité 1 ○ Après 8 heures de travail pour les incidents de priorité 2 ○ Après 1 jour pour les incidents de priorité 3 | | Niveau de priorité | Délai de résolution (Incident Resolution Time) | 1 | 100 % dans les 4 heures suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 1 heure) | 2 | 80 % dans les 4 à 8 heures suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 1 heure) | 3 | 80 % dans les 2 jours ouvrables suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 2 heures de travail) | 4 | 100 % dans les 5 jours ouvrables suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 4 heures de travail) |
| Niveau de priorité | Délai de résolution (Incident Resolution Time) | | | | | | | | | | | |
| 1 | 100 % dans les 4 heures suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 1 heure) | | | | | | | | | | | |
| 2 | 80 % dans les 4 à 8 heures suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 1 heure) | | | | | | | | | | | |
| 3 | 80 % dans les 2 jours ouvrables suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 2 heures de travail) | | | | | | | | | | | |
| 4 | 100 % dans les 5 jours ouvrables suivant l'attribution de l'incident au groupe de support du prestataire de services (unité de norme de dérogation = 4 heures de travail) | | | | | | | | | | | |

E3.2.2 Service levels concernant les services du personnel mis à disposition par l'entrepreneur

PI-Staff-Timesheet

| Objectifs | |
|--------------------|---|
| Définition | Fournir des timesheets avec les prestations individuelles du personnel qui travaille sur le projet sur une base mensuelle. |
| ATTENTION : | Remise officielle du timesheet en deux exemplaires, signés par le représentant de l'entrepreneur et celui du SPF Finances |
| Formule de calcul | Date de remise – 1 ^{er} jour ouvrable du mois |
| Période de calcul | Trimestriellement |
| Résultat à obtenir | Dans les 10 jours ouvrables à partir du 1^{er} jour ouvrable du mois, 90 % de tous les timesheets pour tous les projets en cours pour l'entrepreneur. (unité de dérogation est % des rapports qui sont pas remis à temps |

¹ Si le SPF Finances détermine qu'une solution proposée x ne s'avère pas concluante, le moment d'offre de la solution x n'est pas pris en compte dans le calcul de ce KPI.

Remarque : Dans ses timesheets, l'entrepreneur indiquera clairement les heures réellement prestées avec heure de début et de fin, compte tenu des pauses légales prévues qui ne peuvent pas être intégrées aux prestations fournies. Le nom de la personne (et éventuellement son profil) qui a effectué les prestations sera indiqué, ainsi qu'une brève description des prestations effectuées.

Si un pool de prestations prévues est utilisé, les prestations qui restent à effectuer seront mentionnées sur le timesheet.

E4 Lot 2 Étude de migration LIMS UNILAB

La mission à exécuter est une étude (de faisabilité) de la migration de Unilab 6.7 vers la version la plus récente 7.x.

Suivant une liste non exhaustive de « deliverables », le soumissionnaire doit fournir les éléments suivants :

- Une étude/évaluation de notre système => vérifier si notre système répond aux exigences de UNILAB 7.x sur ces points :
 - o Système de serveur
 - o Software
 - o Matériel informatique
 - o Réseau
- Un atelier au cours duquel les nouvelles possibilités de Unilab 7.x seront montrées au client, afin que ce dernier puisse se faire une idée des exigences supplémentaires qu'il doit faire implémenter.
- Une liste claire des fonctionnalités existantes dont nous disposons en ce moment et que nous voulons voir implémentées dans Unilab 7.x. L'idée sous-jacente est que toutes les personnalisations de notre système actuel Unilab 6.7 doivent aussi pouvoir fonctionner dans le nouveau système Unilab 7.x. Dans cette optique l'« Application study » de 2008 peut être mise à disposition du soumissionnaire, ainsi que toutes les « change requests » effectuées depuis lors.
- Une liste claire des autres conditions auxquelles le nouveau système doit répondre, à établir en concertation avec le client. Cela signifie que le client est interrogé, pas qu'il soumet cette liste.
- Un plan d'attaque pour la migration comprenant le calendrier du processus de migration.
- Une indication de prix globale pour la migration.

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

Hans D'HONDT

IMPORTANT

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

F. ANNEXES

1. Formulaire d'offre
2. Inventaire des prix
3. Formulaire de Questions et Réponses

ANNEXE 1 : Formulaire d'offre

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

CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES N° : S&L/DA/2018/016

Procédure ouverte pour la maintenance de l'actuel Laboratorium Information Management System (LIMS) du Laboratoire des Douanes et Accises et Étude de la migration vers la future plateforme LIMS.

L'entreprise :

(dénomination complète)

dont l'adresse est :

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

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

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

et pour laquelle **Monsieur/Madame**²

(nom)
(fonction)

domicilié(e) à l'adresse :

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

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

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

² 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 soumission couvre l'engagement de faire parvenir à l'administration, sur simple demande et dans les plus brefs délais, les documents et attestations dont elle exigerait la production en vertu du cahier spécial des charges de ce marché ou en vertu de la réglementation relative à la conclusion de contrats pour le compte de l'État.

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

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

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

le **numéro de compte**

IBAN

BIC

| |
|--|
| |
|--|

La langue

| |
|-------------------------------------|
| néerlandaise/française ³ |
|-------------------------------------|

 est choisie pour l'interprétation du contrat.

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

| |
|--|
| (rue) (code postal et commune) (numéro de téléphone) (adresse e-mail) |
|--|

PME (petite et moyenne entreprise) :

| | |
|--|--|
| Votre entreprise est-elle considérée comme une PME au sens de l'article 15 du Code des sociétés ? ⁴ | OUI ou NON (entourez la mention souhaitée) |
|--|--|

Fait :

| |
|---|
| À |
|---|

| |
|---------|
| le 2018 |
|---------|

Le soumissionnaire ou le mandataire :

| |
|--|
| (nom) (fonction) (signature) |
|--|

³ Biffer la mention inutile.

⁴ Les conditions pour être considérée comme une PME sont les suivantes :

- moyenne annuelle du nombre de travailleurs occupés : 50
- chiffre d'affaires annuel, hors taxe sur la valeur ajoutée : 9.000.000 euros
- total du bilan : 4.500.000 euros.

Le fait de dépasser ou de ne plus dépasser plus d'un des critères susmentionnés n'a d'incidence que si cette circonstance se produit pendant deux exercices comptables consécutifs. Dans ce cas, les conséquences de ce dépassement s'appliqueront à partir de l'exercice suivant l'exercice au cours duquel, pour la deuxième fois, plus d'un des critères a été dépassé ou n'est plus dépassé.

ANNEXE 2 : Inventaire des prix

CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES : S&L/DA/2018/005

La procédure ouverte pour la maintenance de l'actuel Laboratorium Information Management System (LIMS) du Laboratoire des Douanes et Accises et étude de la migration vers la future plateforme LIMS.

INVENTAIRE DES PRIX

L'inventaire des prix doit être entièrement complété.

L'inventaire des prix doit être daté et signé.

A. LOT 1 : CONTRAT DE MAINTENANCE UNILAB 6.7

| | | |
|--|-----------------|--------------------------|
| 1. Prix annuel global pour la partie fixe (Pfix) Partie produit (licences)+ stand-by + maintenance préventive Licences <ul style="list-style-type: none">○ 1 Unilab – Serveur Standard 1 client○ 1 Unilab – 25 clients concurrents○ 20 Unilab – 1 instrument uniconnect (liste ci-dessous)○ 1 Report Manager Server○ 1 Report Manager – 1 client concurrent○ 1 licence test○ 30 systèmes de production Oracle RDBMS | | |
| HTVA | _____ (lettres) | _____, ____ € /an |
| TVA | _____ (lettres) | _____, ____ € /an |
| TVAC | _____ (lettres) | _____, ____ € /an |

| | | |
|--|-----------------|------------------------------------|
| 2. Partie variable (1) (Pcor) Prix unitaire pour la maintenance corrective calculé sur un nombre estimé à 120 crédits-points de 15 minutes par an. | | |
| Prix unitaire par crédit-point | _____ (lettres) | _____, ____ € /crédit-point |
| TVA | _____ (lettres) | _____, ____ € /crédit-point |
| TVAC | _____ (lettres) | _____, ____ € /crédit-point |

3. Partie variable (2) (Pint)

Prix unitaire de l'intervention à la demande (sans temps de réaction), estimée à 30 heures par an.

| | | | |
|------|-----------------|-------------|----------------|
| HTVA | _____ (lettres) | _____, ____ | €/heure |
| TVA | _____ (lettres) | _____, ____ | €/heure |
| TVAC | _____ (lettres) | _____, ____ | €/heure |

B. LOT 2 ÉTUDE DE MIGRATION UNILAB 6.7 VERS 7.X

| 1. Prix global pour l'étude de migration | | |
|--|-----------------|---------------|
| HTVA | _____ (lettres) | _____, ____ € |
| TVA | _____ (lettres) | _____, ____ € |
| TVAC | _____ (lettres) | _____, ____ € |

IMPORTANT

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

Fait :

À _____

le 201. _____

Le soumissionnaire ou le mandataire :

(nom)
(fonction)
(signature)

APPROUVÉ pour les prix repris dans l'inventaire des prix,
(à remplir par le pouvoir adjudicateur)

ANNEXE 3 : Formulaire de questions-réponses

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

| <i>Paragraphe</i> | <i>N° de page</i> | <i>Langue</i> | <i>Question</i> | <i>Réponses</i> |
|--------------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANNEXE 4 : déclaration de confidentialité

| | |
|---|-------------|
| IMPORTANT | |
| Le soussigné | |
| | (nom) |
| | (prénom) |
| | (fonction) |
| Travaillant pour la société | |
| | (nom) |
| | (adresse) |
| Garantit la confidentialité des données reçues et traitées dans le cadre de ce marché pour le compte du SPF Finances. | |
| S'engage : | |
| - À utiliser ces données et les résultats de leur traitement seulement dans la mesure où elles sont strictement nécessaires à la réalisation de l'objet du marché ; | |
| - À ne pas les diffuser ni les copier ; | |
| - À ne pas les conserver après la fin du marché. | |
| | (date) |
| | (signature) |
| |) |