

ANNEXE 3 : FORMULAIRE QUESTIONS ET RÉPONSES

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

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

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