

Procédure ouverte relative ayant pour objet la fourniture, le placement, l'implémentation et la maintenance d'un système unique de gestion de files d'attente (ticketing) au sein des bâtiments du SPF Finances intégrant un système de gestion des rendez-vous.

Open procedure voor de levering, de installatie, de inwerkingstelling en het onderhoud van één enkel systeem voor wachtrijbeheer (ticketing) in de gebouwen van de FOD Financiën, met een geïntegreerd systeem voor afsprakenbeheer.

S&L/DA/2017/057

Question 1.

À la page 42, il est indiqué que “Le visiteur doit, pour ce faire, introduire sa carte d'identité dans le système de manière à ce que les informations (numéro de registre national, nom, prénoms) soient enregistrées dans le système. Le distributeur lui délivre un ticket”.

Est-ce que les informations (numéro de registre national, nom, prénoms) figurent sur la carte ou est-il nécessaire d'interroger un service externe? Dans ce cas, vous êtes invités à spécifier comment accéder à ces informations.

Réponse : Les données requises (numéro de registre national, nom, prénoms) sont disponibles sur l'e-ID suite à l'introduction de celle-ci dans un lecteur de carte et sans authentification (introduction d'un PIN-code). Plus d'information sur le site Web du SPF Economie :

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Internet/eGovernment/carte_identite_electronique/

Vraag 1.

Op bladzijde 44 wordt vermeld: “De bezoeker moet hiertoe zijn identiteitskaart in het systeem invoeren zodat die gegevens (rijksregisternummer, naam, voornamen) worden opgeslagen in het systeem. De verdeler reikt een ticket uit”. Staan die gegevens (rijksregisternummer, naam, voornamen) op de kaart of is het nodig om een externe dienst te bevragen? In dat geval wordt u gevraagd om te verduidelijken hoe we tot die informatie toegang hebben.

Antwoord: De vereiste gegevens (rijksregisternummer, naam, voornamen) zijn beschikbaar op de e-ID door invoering van de kaart in een kaartlezer en zonder authenticatie (invoeren van een PIN-code). Meer info op de website van de FOD Economie: http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Internet/eGovernment/carte_identite_electronique/

Question 2.

À la page 42-43, il est indiqué que “Le préposé utilise pour ce faire, soit une borne (petite borne), posée sur le desk, disposant du même nombre de possibilités de choix que sur la grande borne située dans le hall principal, soit d'un ordinateur lui conférant un accès au logiciel de gestion des files d'attente, muni d'un lecteur de carte et d'une imprimante à tickets. L'utilisation d'une borne ou d'une imprimante est laissée au libre choix du pouvoir adjudicateur.” Vous êtes invités à confirmer la possibilité d'utiliser l'ordinateur de l'opérateur pour sélectionner le ticket à imprimer, l'imprimante thermique de table et un lecteur de carte connecté au PC via usb pour la lecture de la carte d'identité. Il est également demandé de pouvoir utiliser des imprimantes thermiques de table certifiées LAN, car cette solution permettrait une utilisation partagée de la ressource (plusieurs stations de réservation pourraient utiliser la même imprimante) et simplifierait les tâches de maintenance.

S'il n'est pas possible d'utiliser le PC de l'opérateur, on vous demande de confirmer la possibilité de fournir une solution basée sur un écran tactile

Réponse : Les deux solutions, petite borne et imprimante thermique, doivent être proposées (voir prescriptions techniques). Le recours à l'une ou l'autre solution sera laissé au libre choix du pouvoir adjudicateur. L'utilisation des PC disponibles à l'accueil (laptop) en vue de la sélection des tickets, la possibilité de connecter l'imprimante avec une connectique USB et la mise en réseau LAN de celle-ci sont confirmées. Les laptops du SPF Finances disposent de base d'un lecteur de carte d'identité e-ID incorporé.

Vraag 2.

Op de bladzijde 44 staat: "De bediende gebruikt hiervoor ofwel een bureauterminal (kleine terminal), die over hetzelfde aantal keuzemogelijkheden beschikt als de grote aanmeldzuil in de hoofdhal, ofwel een computer die hem toegang biedt tot het softwareprogramma voor wachtrijbeheer, uitgerust met een kaartlezer en een ticketprinter. Het gebruik van een terminal of een printer wordt overgelaten aan de keuze van de aanbestedende overheid". Kunt u bevestigen dat er gebruik kan worden gemaakt van de computer van de operator voor het selecteren van het af te drukken ticket, van de thermische tafelprinter en van de via usb met de pc verbonden kaartlezer voor het inlezen van de identiteitskaart? Er wordt ook gevraagd om gebruik te kunnen maken van de LAN-gecertificeerde thermische tafelprinters omdat met die oplossing een gedeeld gebruik van de middelen mogelijk zou zijn (verscheidene reservatiestations zouden dezelfde printer kunnen gebruiken) en omdat dit de onderhoudstaken zou vereenvoudigen. Als het niet mogelijk is om de pc van de operator te gebruiken, vragen wij u om te bevestigen of er een oplossing mag worden voorgesteld op basis van een aanraakscherm.

Antwoord: De twee oplossingen, kleine terminal en thermische printer, moeten worden voorgesteld (zie technische voorschriften). De aanbestedende overheid zal de keuze maken voor de ene of de andere oplossing. Het gebruik van de pc's van het onthaal (laptop) voor het selecteren van de tickets, de mogelijkheid om de printer via usb te verbinden en het opnemen in een LAN daarvan worden bevestigd. De laptops van de FOD Financiën hebben een ingebouwde lezer voor identiteitskaarten.

Question 3.

Entre les opérations qui doivent être effectuées par l'opérateur au comptoir, à la page 48 il est indiqué "Valider un motif de visite". Vous êtes invités à clarifier ce que cette action implique.

Réponse : Il s'agit d'identifier dans le programme le motif réel de la visite, à un niveau de détail plus élevé que les choix multiples disponibles sur les bornes self-service, de façon à pouvoir tirer des statistiques.

Vraag 3.

Onder de verrichtingen die de operator moet uitvoeren, wordt op bladzijde 50 gesproken van "Een reden van het bezoek bevestigen". Kunt u verduidelijken wat die actie impliceert?

Antwoord: In het programma moet de reden van het bezoek worden bepaald op een meer gedetailleerde wijze dan de multiple choice mogelijkheden van de self service terminals, met als doel om statistieken te kunnen opmaken.

Question 4.

À la page 55, les spécifications pour les téléviseurs à écran plat sont affichées, en particulier, il est signalé que: "Les écrans sont programmables indépendamment". On vous demande de confirmer si chaque télévision écran plat de dimensions de 40 " à 100 " cité dans l'offre

économique objet de l'évaluation (tableau P. 68 du SCC - Fournitures) doit être équipée d'un processeur, même si cela n'est pas expressément mentionné dans les spécifications.

Réponse : Il est confirmé que les écrans plats 40 à 100'' qui doivent être proposés dans l'offre doivent être programmables indépendamment. Cela signifie que les écrans doivent être munis en base du dispositif technique (processeur) permettant cette programmation indépendante. Note : il est possible de fournir une liste de prix d'écrans standards (non programmables indépendamment) dans le catalogue étendu à joindre à l'offre, ceci n'éteignant pas l'obligation de remettre prix pour l'ensemble des éléments repris dans l'inventaire (cf Point E.3 du cahier des charges).

Vraag 4.

Op bladzijde 57 gaat het over de kenmerken van de platte televisieschermen en wordt er het volgende vermeld: "De schermen zijn onafhankelijk van elkaar te programmeren." Kunt u bevestigen of elk plat televisiescherm van 40" tot 100" (tabel blz. 70 e.v. van het bestek - levering) moet zijn uitgerust met een processor, zelfs al wordt dit niet uitdrukkelijk vermeld in de specificaties?

Antwoord: Er wordt bevestigd dat de platte schermen van 40 tot 100" die in de offerte moeten worden aangeboden, onafhankelijk van elkaar moeten kunnen worden geprogrammeerd. Dat betekent dat de schermen moeten beschikken over de technische uitrusting (processor) voor de programmering ervan. Noot: Het is mogelijk om, in de uitgebreide catalogus die bij de offerte moet worden bijgevoegd, een lijst te verstrekken met de prijzen van de standaardschermen (niet afzonderlijk programmeerbaar), maar de verplichting om prijs te bieden voor alle elementen uit de inventaris blijft bestaan (cf. Punt E.3. van het bestek).

Question 5.

À la page 66 du CSC il est tenu d'insérer le Prix forfaitaire annuel pour le site de maintenance site par site. Puisque nous ne disposons pas de détails sur le dimensionnement de chaque site, afin de pouvoir indiquer ce qui est requis, on vous demande des détails supplémentaires concernant le dimensionnement du seul site d'installation en termes de nombre de distributeurs de billets (borne) petit format et grand format, Afficheur à led, télévision écran plat, ecc.

Réponse : Les informations relatives au nombre d'éléments de hardware ne sont pas disponibles, car dépendantes d'une analyse à mener conjointement avec l'adjudicataire site par site et des décisions d'ordre budgétaire à prendre. Les informations reprises au point E.1 du cahier des charges (nombre de files d'attente et de guichets) permettent d'avoir une idée de l'importance des différents sites à équiper.

Vraag 5.

Op de bladzijde 68 van het bestek staat er dat de forfaitaire jaarprijs voor het onderhoud per site moet worden vermeld.

Aangezien wij geen gegevens hebben over de omvang van elke site om te kunnen aangeven wat er vereist is, vragen wij u bijkomende gegevens over de omvang van de installatiesite in termen van aantal ticketverdelers (terminals) van klein en groot formaat, led-display, platte televisieschermen, enz.

Antwoord: De info betreffende het aantal hardware-elementen is niet beschikbaar, omdat die afhangt van een analyse die, site per site, samen met de opdrachtnemer moet worden uitgevoerd en van de te nemen begrotingsbeslissingen. Op basis van de info uit punt E.1. van

het bestek (aantal wachtrijen en loketten) kan een idee worden verkregen van de omvang van de verschillende uit te rusten sites.

Question 6.

À la page 20, il est indiqué que: Le soumissionnaire proposera un plan de déploiement de la solution en présentant la méthode et les processus de mise en oeuvre de la solution dans un document de maximum 30 pages recto de format A4 rédigé avec la police de caractère « Arial 11 ». Comme spécifié au point 2. Déploiement de la solution, 20 points techniques seront attribués à ce plan. On vous demande de spécifier le critère d'attribution des susmentionnés points techniques, en référence aux entrées du paragraphe 2. Déploiement de la solution. On vous demande aussi la méthode d'évaluation de la solution technique proposée.

Réponse : Le critère d'attribution sera analysé dans son ensemble et l'appréciation générale. Ce plan de déploiement doit impérativement aborder les 7 points prévus à la page 20. L'échelle de cotation est également mentionnée à la page 20. L'offre qui sera jugée comme mauvaise ou très mauvaise sera exclue. L'offre qui sera jugée satisfaisante obtiendra la cotation de 15/30. L'offre qui sera jugée bonne obtiendra la cotation de 20/30. L'offre qui sera jugée très bonne obtiendra la cotation de 25/30. L'offre qui sera jugée excellente obtiendra la cotation de 30/30.

Concernant la solution technique, le pouvoir adjudicateur vérifiera la conformité de la solution technique aux exigences fonctionnelles décrites dans les prescriptions techniques sur base des annexes 1 à 4 à joindre à l'offre.

Vraag 6.

Op bladzijde 21 staat: De inschrijver moet een plan voorstellen voor de implementatie van de oplossing, door de methode en processen voor de uitvoering van de oplossing voor te stellen in een document van maximum 30 bladzijden recto, A4-formaat, in het lettertype "Arial 11". Zoals bepaald in punt 2. Implementatie van de oplossing, 20 technische punten worden aan dit plan toegekend.

Wij vragen u om de het gunningscriterium van de bovenvermelde technische punten te specificeren, met verwijzing naar paragraaf 2. Implementatie van de oplossing

Wij vragen u ook wat de evaluatiemethode is voor de voorgestelde technische oplossing.

Antwoord: Het gunningscriterium wordt in zijn geheel geanalyseerd met een algemene beoordeling. Het plaatsingsplan moet de 7 punten van bladzijde 21 omvatten. De beoordelingsschaal wordt eveneens op blz. 21 vermeld. De offerte die als slecht of zeer slecht wordt beoordeeld wordt uitgesloten. De offerte die als voldoende wordt beoordeeld, bekomt de score 15/30. De offerte die als goed wordt beoordeeld, bekomt de score 20/30. De offerte die als zeer goed wordt beoordeeld, bekomt de score 25/30. De offerte die als uitstekend wordt beoordeeld, bekomt de score 30/30.

Met betrekking tot de technische oplossing controleert de aanbestedende overheid of die oplossing in overeenstemming is met de functionele vereisten die worden beschreven in de technische voorschriften op basis van de bijlagen 1 tot 4 van de offerte.

Question 7.

On vous demande de spécifier quels sont les prix à indiquer dans le tableau p. 68 du SCC - Fournitures. Plus précisément, est-ce que les coûts d'installation doivent également être inclus?

Réponse : Voir point 3. Par ailleurs, pour les éléments de hardware repris dans l'inventaire, il est systématiquement détaillé que les prix sont à indiquer « livraison, installation, raccordement et fixation compris ».

Vraag 7.

Wij vragen u om te verduidelijken welke prijzen er moeten worden meegedeeld in de tabel op bladzijde 71 van het bestek - leveringen. Moeten ook de installatie. Kosten worden inbegrepen?

Antwoord: Zie punt 3 Voor de hardware uit de inventaris wordt bovendien systematisch gezegd dat de prijzen moeten worden vermeld "levering, installatie, aansluiting en vastmaken inbegrepen".

Question 8.

À la page 55, paragraphe 3.3.2. Distributeur petit format (petite borne) destiné au desk d'accueil, un Ecran LCD ou LED de minimum 8 pouces résolution minimum 480 * 800 pixel est requis. Nous demandons la possibilité d'utiliser un Ecran LCD di minimum 7 pouces con résolution minimum 1024x600.

Réponse : Comme spécifié audit paragraphe : « Dans ce catalogue, le soumissionnaire présentera les caractéristiques techniques (dimensions, etc) des fournitures proposées, ainsi que les prix unitaires, les frais inhérents à l'installation et les éventuelles remises accordées »

Vraag 8.

Bladzijde 55, punt 3.3.2. Kleine ticketverdeler (bureauterminal) bestemd voor de onthaalbalie, LCD- of LED-scherm van minimum 8 inch, resolutie minimum 480 x800 pixels.

Mogen wij een LCD-scherm van minimum 7 duim gebruiken met minimale resolutie van 1024x600?

Antwoord: Zoals in die paragraaf wordt bepaald: In die catalogus geeft de inschrijver de technische kenmerken (afmetingen enz.) op van de voorgestelde leveringen, naast de eenheidsprijs, installatiekosten en eventuele toegestane kortingen.

Question 9.

On vous demande si il est nécessaire d'insérer le catalogue supplémentaire requis à la page 52 par. 3. Fourniture et extension dans le catalogue du fournisseur. Puisqu'il s'agit d'un document économique, où est-ce que les caractéristiques techniques des éléments offerts devraient être incluses?

Réponse : Comme spécifié audit paragraphe: « Dans ce catalogue, le soumissionnaire présentera les caractéristiques techniques (dimensions, etc) des fournitures proposées, ainsi que les prix unitaires, les frais inhérents à l'installation et les éventuelles remises accordées »

Vraag 9.

Is het nodig om de bijkomende catalogus die op blz. 52, par.3 wordt gevraagd, bij te voegen? Levering en uitbreiding in de catalogus van de leverancier. Aangezien het om een economisch document gaat; waar moeten de technische kenmerken van de aangeboden elementen worden vermeld?

Antwoord: Zoals in die paragraaf wordt bepaald: In die catalogus geeft de inschrijver de technische kenmerken (afmetingen enz.) op van de voorgestelde leveringen, naast de eenheidsprijs, installatiekosten en eventuele toegestane kortingen.

Onder het verstrekken van een catalogus verstaat de aanbestedende overheid het verkrijgen van het voorgestelde geheel bovenop de behoeften die in het offerteformulier reeds werden meegedeeld.

Question 10.

Page 18 - 4.1.2. Le soumissionnaire doit avoir réalisé au cours des trois derniers exercices un chiffre d'affaires moyen d'au moins 125.000,-. Est-ce que ce chiffre d'affaires doit être réalisé moyennant les solutions qui seront proposées dans l'offre finale ?

Réponse : Pas nécessairement, le pouvoir adjudicateur entend par « objet du présent marché », la fourniture, le placement et la maintenance de systèmes de gestion des files d'attente.

Vraag 10.

Pagina 18 - 4.1.2. Inschrijver moet in de loop van de afgelopen drie boekjaren een gemiddelde omzet hebben gehad van minstens 125.000,-. Dient deze omzet gerealiseerd te zijn geweest met de oplossingen dewelke voorgesteld zullen worden in de finale offerte?

Antwoord: Niet noodzakelijk, de aanbestedende overheid verstaat onder “voorwerp van deze opdracht”: de levering, plaatsing en het onderhoud van systemen voor het beheer van wachtrijen.

Question 11.

Page 20 - 4.3.1. Pour le critère d'attribution « prix », il est question de la composante PFA pour 4 à 6 personnes. Dans le calcul, il est toutefois question de 2xPFA. Pourriez-vous nous donner davantage d'explications à ce sujet ?

Réponse : Le prix de **deux** formations de type « formation des administrateurs du système désignés au sein du SPF FINANCES (entre 4 et 6 personnes) » est compris dans la formule.

Vraag 11.

Pagina 20 - 4.3.1. Bij het gunningscriteria “prijs” is er sprake van het component PFA voor 4 tot 6 personen. In de calculatie is er echter sprake van 2xPFA. Kan u ons hierover meer uitleg geven?

Antwoord: De prijs van **twee** opleidingen van het type “opleiding van de systeemadministrators van de FOD FINANCIEN (tussen 4 en 6 personen)” is in de formule inbegrepen.

Question 12.

Page 20 – 4.3.1. Pour le critère d'attribution « prix », il est question de PDPF et PIT. Respectivement un distributeur de ticket petit format et une imprimante à tickets petit format? Selon vous, où se situe la différence? Pourriez-vous expliquer cela concrètement ?

- *Pourriez-vous nous dire quelle situation préférez-vous au desk d'accueil.*
- *Une imprimante à tickets en combinaison avec un browser interface sur laptop ou desktop.*
- *Imprimante à tickets avec interface transformée en unité -ticket.*

Réponse : Les deux éléments sont décrits aux points 3.3.2 et 3.3.3 du volet E. Prescriptions techniques. Le recours à l'une ou l'autre solution sera laissé au libre choix du pouvoir adjudicateur, sur base d'une analyse coût/bénéfice à mener.

Vraag 12.

Pagina 20 – 4.3.1. Bij het gunningscriteria prijs is er sprake van PDPF en PIT.

Respectievelijk een kleine ticketverdelers en een kleine ticketprinter?

Waar ligt volgens u het verschil? Kan u dit concreet toelichten?

- Kan u ons aangeven welke situatie voor u de voorkeur geniet aan de onhaalbaarheid.
- Ticketprinter in combinatie met browser interface op laptop of desktop.
- Ticketprinter met interface verwerkt in ticket-unit.

Antwoord: De twee punten worden beschreven in de punten 3.3.2 en 3.3.3 van het deel E. Technische voorschriften. De aanbestedende overheid zal op basis van een kosten-batenanalyse een keuze maken tussen de aangeboden oplossingen.

Question 13.

Page 20 – 4.3.1. Dans le critère d'attribution « prix », il est fait mention d'une pondération de 33/13. Pouvez-vous nous expliquer ce point?

Réponse : La formule est basée sur une moyenne de 3 écrans par site (33 écrans) et basée sur le prix moyen d'un écran (13 formats proposés).

Vraag 13.

Pagina 20 – 4.3.1 Bij het gunningscriteria "prijs" is er sprake van een weging van 33/13. Kan u ons dit toelichten?

Antwoord: De formule is gebaseerd op een gemiddelde van 3 schermen per site (33 schermen) en op een gemiddelde scherprijs (13 voorgestelde formaten).

Question 14.

Page 22 - 4.3.2. 20 points peuvent être obtenus avec l'implémentation de la solution. Comment l'objectivité de cet élément de l'appréciation est garantie ? Une présentation et une démonstration des soumissionnaires sont-elles encore prévues pour démontrer les usages qualitatifs ? Pouvez-vous nous expliquer la procédure sous-jacente en détail ?

Réponse : Le soumissionnaire proposera un plan de déploiement de la solution en présentant la méthode et les processus de mise en œuvre de la solution dans un document de maximum 30 pages recto de format A4 rédigé avec la police de caractère « Arial 11 ». Il n'est pas prévu de démonstration. Le soumissionnaire, dans son critère d'attribution, s'engage à proposer au moins ce qui est prévu dans les prescriptions techniques.

Vraag 14.

Pagina 22 - 4.3.2. 20 punten kunnen behaald worden met implementatie van de oplossing. Hoe wordt de objectiviteit van dit onderdeel van de beoordeling gewaarborgd? Wordt ook nog

een presentatie en demonstratie van de inschrijvers voorzien om de kwalitatieve usp's te demonstreren? Kan u ons de achterliggende procedure in detail toelichten?

Antwoord: De inschrijver moet een plan voorstellen voor de implementatie van de oplossing met een presentatie van de methode en de uitvoeringsprocessen van de oplossing, in een document van maximum 30 bladzijden recto, A4-formaat, in lettertype "Arial 11". Er wordt geen demonstratie georganiseerd. In zijn offerte verbindt de inschrijver er zich minstens toe om een oplossing voor te stellen die in de technische voorschriften is opgenomen.

Question 15.

Page 22 - 4.3.3. Vous affirmez que le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire appel à des experts en dehors du SPF. Souhaitez-vous que nous apportions des références en tant que soumissionnaires ?

Réponse: Non.

Vraag 15.

Pagina 22 - 4.3.3. U stelt dat de aanbestedende overheid het recht voorbehoudt om een beroep te doen van deskundigen buiten de FOD. Wenst u dat wij als inschrijvers referenties aandragen?

Antwoord: Neen.

Question 16.

Page 28 - 5.1. Cela signifie-t-il que vous exigez un support full omnium pour les deux premières années du contrat ?

Réponse : Il s'agit de la garantie légale minimale à proposer pour vos produits. Ceci vient s'ajouter aux services requis au point 5.2 Maintenance et support.

Vraag 16.

Pagina 28 - 5.1. Betekent dit dat u full omnium support eist voor de eerste twee jaar van het contract?

Antwoord: Het gaat om de minimale wettelijke garantie voor uw producten. Dat komt bovenop de vereiste diensten uit punt 5.2. Onderhoud en support.

Question 17.

Page 28 - 5.2. Voulez-vous dire par là que nous devons donner un prix incluant tous les frais possibles, durant toute la durée du contrat et que vous souhaitez ensuite conclure un contrat pour cette valeur donnée de sorte que vous ayez la garantie des frais couvrant toute la durée du contrat ?

Réponse : L'interprétation est correcte.

Vraag 17.

Pagina 28 - 5.2. Bedoeld u hiermee dat wij een prijs dienen te geven die alle mogelijke kosten dekt tijdens de looptijd van het contract en wenst u vervolgens een contract af te sluiten voor

die gegeven waarde zodat u zekerheid van de kosten heeft gedurende de looptijd van het contract?

Antwoord: De interpretatie is correct

Question 18.

Page 30 – 5.2. Dans le cas d'incident de type 1, la description suivante est donnée : « Suite à un problème de softwares, de connexion ou de paramétrisation » Est-ce que cela implique qu'en cas de problèmes liés au réseau local, n'étant pas liés aux solutions proposées, ce SLA est également d'application ?

Réponse : le SLA ne vaut que pour les incidents relatifs à des installations réalisées par l'ajudicateur : les problèmes liés au réseau du SPF Finances doivent être gérés par le SPF Finances et il n'en sera pas tenu rigueur dans le cadre du SLA.

Vraag 18.

Pagina 30 – 5.2. Bij een Type 1 incident wordt de volgende omschrijving gegeven: "als gevolg van een probleem met de software, de verbinding of de programmering". Implicieert dit dat er bij lokale netwerkproblemen, niet gerelateerd aan de voorgestelde oplossingen deze SLA ook geldt.

Antwoord: De SLA geldt slechts voor de incidenten die betrekking hebben op de installaties van de opdrachtnemer. De netwerkproblemen bij de FOD Financiën moeten door de FOD Financiën worden geregeld en daarmee zal voor de SLA geen rekening worden gehouden

Question 19.

Page 30 – 5.2. Dans le cas d'un incident de type 1, la description suivante est donnée : « suite à un problème de softwares, de connexion ou de paramétrisation » Un incident lié au hardware ne peut donc en aucun cas être considéré comme un incident de type 1 ?

Réponse : l'interprétation est correcte.

Vraag 19.

Pagina 30 – 5.2. Bij een type 1 incident wordt de volgende omschrijving gegeven: "als gevolg van een probleem met de software, de verbinding of de programmering" Een incident met hardware als oorzaak kan dus in geen enkel geval beschouwd worden als een incident type 1?

Antwoord: De interpretatie is correct

Question 20.

Page 35 - 7.4. Le lien vers les normes ICT ne fonctionne pas, donc, on ne sait pas si cela a un impact. Nous souhaitons encore recevoir ces normes. Veuillez nous fournir le lien correct.

Réponse : Le lien correct est le suivant : https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/historique_modernisation/ict/ict_fundamenten

Vraag 20.

Pagina 35 - 7.4. ICT normen link doet het niet dus niet bekend of dit impact heeft. Wij wensen deze normen alsnog te ontvangen. Graag juiste link voorzien.

Antwoord: De juiste link is:

https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/historique_modernisation/ict/ict_fundamenten

Question 21.

Page 38 - 9.1. Le soumissionnaire doit-il respecter la nouvelle législation et réglementation RGDP au moment de sa soumission (démontrable) ?

Réponse : Suivant le site de la Commission Vie Privée : « Le Règlement Général sur la Protection des données ("RGPD" mais mieux connu sous "GDPR") est entré en vigueur le 24 mai 2016, mais à compter de cette date une période de transition de 2 ans est prévue. La Commission vie privée, les entreprises et les organisations ont jusqu'au 25 mai 2018 pour se plier aux exigences du RGPD ». Dès lors, le respect de ces exigences au moment de la soumission n'est pas exigé.

Vraag 21.

Pagina 38 - 9.1. Dient de inschrijver op moment van inschrijving (aantoonbaar) compliant te zijn aan de nieuwe Europese GDPR wet- en regelgeving?

Antwoord: Volgens de website van de Privacycommissie: "De Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG" maar beter gekend onder "GDPR") is op 24 mei 2016 in werking getreden, maar er wordt een overgangperiode van 2 jaar voorzien. De Privacycommissie, bedrijven en organisaties krijgen tot 25 mei 2018 de tijd om zich aan de nieuwe eisen van de nieuwe privacywetgeving aan te passen.

Question 22.

Page 44 – 1.2. Dans les fonctionnalités « gestion des files d'attente », la description suivante est donnée :

« Le visiteur doit, pour ce faire, introduire sa carte d'identité dans le système de manière à ce que les informations (numéro de registre national, nom, prénoms) soient enregistrées dans le système. »

Pouvez-vous expliquer cela en détail dans le cadre la législation du RGPD qui entrera en vigueur en mai 2018 ?

Pouvez-vous notamment donner des informations claires pour les deux situations (belges – non belges)

Réponse : Le traitement des données sera effectué en parfaite concordance avec la nouvelle législation GDPR.

Vraag 22.

Pagina 44 – 1.2. Bij de functionaliteiten " beheer van de wachtrijen " wordt de volgende beschrijving gegeven :

"De bezoeker moet hiertoe zijn identiteitskaart in het systeem invoeren zodat die gegevens (rijksregisternummer, naam, voornamen) worden opgeslagen in het systeem"

Kan u dit in detail toelichten vanuit het kader van GDPR wetgeving die in mei 2018 in voege treedt?

Kan u met name duidelijke info verschaffen voor beide situaties(belgen – niet belgen)

Antwoord: de behandeling van de gegevens zal gebeuren in perfecte overeenstemming met de nieuwe wetgeving GDPR.

Question 23.

Page 43. « Chacun des sites doit être configuré indépendamment, et fonctionner de manière indépendante » : veuillez donner des informations complémentaires relatives à ce point. Quelle est votre définition de « fonctionner de manière indépendante » ?

Réponse : Cela signifie que, mis-à-part pour les administrateurs du système, il ne doit pas y avoir d'interactions possibles entre le fonctionnement d'un site et le fonctionnement d'un autre site.

Vraag 23.

Pagina 43. “Elke site moet onafhankelijk worden geconfigureerd, en onafhankelijk functioneren”, graag nadere toelichting over dit punt. Wat is uw definitie van “onafhankelijk functioneren”?

Antwoord: Dit betekent dat er geen interactie moet mogelijk zijn tussen de werking van een site en die van een andere site, behalve voor de systeembeheerders.

Question 24.

Page 48. Vous déclarez « Le programme est un puissant outil de planification des ressources humaines. » Pouvez-vous expliciter le terme « puissant outil » et surtout l'expliquer de manière spécifique et le rendre mesurable ?

Réponse : Les fonctionnalités souhaitées du système en matière de gestion des ressources humaines sont décrites au point 2.4. Le noyau du programme (ticketing, rendez-vous et gestion des files d'attente) du Volet E. Prescriptions techniques, plus particulièrement au point 2.4.3 Responsable du front office.

Vraag 24.

Pagina 48. U stelt “Het programma is een krachtig instrument om een planning op te maken voor het personeel”. Kunt u de term krachtig instrument nader en vooral specifiek toelichten en meetbaar maken?

Antwoord: De gewenste functionaliteiten van het systeem op het gebied van HR-management zijn beschreven in punt 2.4. De kern van het programma (ticketing, afspraken en beheer van wachtrijen) van deel E. Technische voorschriften, meer bepaald in punt 2.4.3 Verantwoordelijke van de front office.

Question 25.

Page 48. Voulez-vous dire que nous devons livrer une application spécifique ou devons-nous intégrer les fonctionnalités d'une telle application dans votre application existante ?

Réponse : l'application smartphone doit être liée au système de gestion des files d'attente/rendez-vous fourni dans le cadre du présent marché.

Vraag 25.

Pagina 48. Bedoeld u hier dat wij een specifieke app aan moeten leveren of dienen wij de functionaliteiten uit een dergelijke app binnen uw bestaande app te integreren?

Antwoord: De smartphone app moet worden gekoppeld aan het systeem voor wachtrij-/afsprakenbeheer geleverd in het kader van deze opdracht.

Question 26.

Page 49. Vous indiquez qu'une intégration CRM est nécessaire. Cependant, cette description est trop sommaire et imprécise selon nous. Pouvez-vous expliquer ce point plus en détail sous la forme d'un cas d'utilisation défini ?

Réponse : Les informations pertinentes du système de tickets et de rendez-vous doivent être correctement consultables dans le système CRM global, de sorte que l'utilisateur soit complètement visible par les différents canaux.

Informations pertinentes (diffèrent selon le module de tickets ou de rendez-vous) :

- Nature du rendez-vous : thème, matière...
- Données utilisateur
- Données agent chargé du suivi
- Actions de suivi éventuellement prévues

Exigence : le système doit être configuré de telle manière qu'une extraction correcte des données par le système CRM soit possible (en temps réel ou par batch récurrent).

Vraag 26.

Pagina 49. U stelt dat een CRM-integratie nodig is. Echter is deze omschrijving te summier en onduidelijk voor ons. Kunt u deze nader toelichten in de vorm van een volledig uitgeschreven use-case?

Antwoord: De relevante informatie uit het ticketing- en afsprakensysteem moet correct consulteerbaar zijn in het globale CRM-systeem, zodat het zicht op de gebruiker volledig is over de verschillende kanalen heen.

Relevante informatie (verschilt afhankelijk van ticketing- of afsprakenmodule):

- Aard van de afspraak: thema, materie...
- Gegevens gebruiker
- Gegevens behandelende ambtenaar
- Eventueel voorziene opvolgingsacties

Vereiste: het systeem moet op die manier geconfigureerd zijn dat een correcte ophaling van gegevens door het CRM-systeem mogelijk is (in real time of via recurrente batch).

Question 27.

Page 50. Vous demandez une fonction d'alarme dans votre webbrowser. Notre expérience est qu'une telle solution n'est pas suffisamment sûre (pensez aux dérangements sur internet, fermer le webbrowser, etc.) C'est pourquoi nous préfererions partir d'une solution modérée hardware par laquelle un bouton d'alarme sera installé sur le bureau. Pouvez-vous marquer votre accord avec cette solution ?

Réponse : l'avertissement doit être prévu dans le webbrowser. Il est tout à fait possible de proposer une solution de type hardware dans le catalogue étendu de produits (cf point 3 du volet E. Prescriptions techniques).

Vraag 27.

Pagina 50. U vraagt een alarmfunctie in een webbrowser. Onze ervaring is dat een dergelijke oplossing niet afdoende veilig is (denk aan storingen op internet, afsluiten webbrowser etc). Onze voorkeur zou daarom uitgaan naar een hardware matige oplossing waarbij een alarmknop onder het bureau geïnstalleerd zal worden. Kunt u hier akkoord mee gaan?

Antwoord: Het waarschuwingssignaal moet worden voorzien in de webbrowser. Het is absoluut mogelijk om een hardware-oplossing voor te stellen in de uitgebreide productencatalogus (zie punt 3 van deel E. Technische voorschriften).

Question 28.

Page 53 - 2.4.5. Pouvez-vous écrire un cas d'utilisation en ce qui concerne l'exigence d'une Gantt-chart dans l'outil BI. Comment voyez-vous son application dans la pratique ?

Réponse : Cette mention de Gant-Chart va être supprimée. Un errata sera publié.

Vraag 28.

Pagina 53 - 2.4.5. Kunt u een use case schrijven met betrekking tot de eis van een Gant Chart in de BI-tool. Hoe ziet u dit toegepast in de praktijk?

Antwoord: Die vermelding van Gant-Chart zal worden geschrapd. Er zal een erratum worden gepubliceerd.

Question 29.

Page 56 - 3.3.3. Imprimantes. Vous déclarez que les imprimantes doivent être pourvues d'une connectique USB. Êtes-vous d'accord si toutes les imprimantes sont pourvues d'une connexion réseau ?

Réponse : cette solution est également acceptée. Un errata sera publié.

Vraag 29.

Pagina 56 - 3.3.3. Printers. U stelt dat printers voorzien dienen te zijn van een USB aansluiting. Bent u het akkoord als alle printers voorzien zijn van een netwerkaansluiting?

Antwoord: Die oplossing wordt ook aanvaard. Er zal een erratum worden gepubliceerd.

Question 30.

Page 55 – 3.2. Quelles versions de software visez-vous spécifiquement en l'occurrence ?

Réponse : Systématiquement la dernière version upgradée.

Vraag 30.

Pagina 55 – 3.2. Welke versies van software wordt hier specifiek bedoeld?

Antwoord: Systematisch de laatst bijgewerkte versie.

Question 31.

Page 57 - 3.4.1 Led display. Voulez-vous dire ici des moniteurs LED (écrans de télévision) ou des Matrixdisplays (munir les afficheurs noirs de leds rouges) ?

Réponse : Ce sont bien des écrans de type « matrixdislays » munis de LED rouges.

Vraag 31.

Pagina 57 - 3.4.1 Led display. Bedoeld u hier LED monitoren mee (Televisieschermen) of Matrixdisplays (zwarte displays voorzien van rode leds)?

Antwoord: Hier worden wel degelijk “matrixdisplays” bedoeld die zijn voorzien van rode leds.

Question 32.

Pour les SMS, ont-ils une centrale SMS prévu ou devons-nous offrir un paquet de SMS ?

Réponse : Le SPF Finances dispose d'une centrale SMS qu'il mettra à disposition dans le cadre de ce marché. L'adjudicataire du présent marché devra prévoir que le logiciel proposé puisse permettre l'utilisation de cette centrale.

Vraag 32.

Voor de SMS, hebben ze een sms-centrale of moeten wij een sms-package aanbieden?

Antwoord: De FOD Financiën beschikt over een sms-centrale die hij in het kader van deze opdracht ter beschikking zal stellen. De opdrachtnemer van deze opdracht moet erop toezien dat de voorgestelde software het gebruik van deze centrale mogelijk maakt.

Question 33.

Y-a-t-il déjà un CRM connu avec lequel on doit être compatible ?

Réponse : Le logiciel qui sera utilisé par le SPF Finances n'est pas encore connu. Voir également réponse à la question 26.

Vraag 33.

Is er al een CRM gekend waarmee wij compatibel moeten zijn?

Antwoord: Het staat nog niet vast welke software de FOD Financiën zal gebruiken. Zie ook het antwoord op vraag 26.

Question 34.

Les agents travaillent ils avec de laptop ou pc fixe ? (licences flottantes)

Réponse: tous les agents du SPF Finances disposent de laptops. Par conséquent, les guichets ne sont pas équipés de postes fixes (les agents se déplacent avec leur laptop).

Vraag 34.

Werken de ambtenaren met een laptop of met een desktop? (floating licences)

Antwoord: Alle ambtenaren van de FOD Financiën hebben een laptop. Bijgevolg zijn de loketten niet voorzien van desktops (de ambtenaren verplaatsen zich met hun laptop).

Question 35.

Dans les points que j'ai vu à clarifier il y a la taille des écrans demandés. Je ne pense pas qu'on puisse proposer une réponse à chaque taille demandée. Que faut-il faire alors ? Spécifier uniquement les tailles qui sont disponibles maintenant ? Proposer une révision uniquement des prix des écrans tous les x mois/années ?

Réponse : Cet aspect est prévu au point 3. « Fournitures et extension au catalogue du fournisseur » à la page 52 (version FR). Le pouvoir adjudicateur impose qu'au minimum les prix des éléments mentionnés dans le formulaire d'offre sans quoi l'offre sera considérée comme irrégulière.

Il est porté à l'attention des soumissionnaires que l'essentiel des commandes sera passé durant les 2 premières années du contrat (cf point 2. Durée du contrat du volet B Prescriptions générales).

Vraag 35.

Bij de te verduidelijken punten behoort de omvang van de gevraagde schermen. Ik denk niet dat wij elke gevraagde schermomvang kunnen aanbieden.

Wat moeten we dan doen? Alleen de nu beschikbare schermen specificeren? Alleen een herziening voorstellen van de prijzen van de schermen elke x maanden/jaren?

Antwoord: Dit staat in punt 3. "Leveringen en uitbreiding op de catalogus van de leverancier" op pagina 54 (versie NL). De aanbestedende overheid verplicht de opdrachtnemer om minstens de prijs te vermelden van de elementen in het offerteformulier, anders zal de offerte als onregelmatig worden beschouwd.

De aandacht van de inschrijvers wordt gevestigd op het feit dat de meeste bestellingen zullen worden doorgegeven tijdens de eerste 2 jaar van het contract (zie punt 2. Duur van het contract van deel B Algemene bepalingen).

Question 36.

Pour l'inventaire, il y a une série de choses demandées. Je suppose qu'on peut ajouter notre catalogue complet en annexe ?

Réponse : l'inventaire doit être entièrement complété pour que l'offre soit acceptée. Un catalogue étendu peut être joint (cf point 3 du Volet E. Prescriptions techniques).

Vraag 36.

Voor de inventaris wordt er een reeks zaken gevraagd. Ik veronderstel dat wij onze volledige catalogus als bijlage mogen toevoegen?

Antwoord: De inventaris moet volledig ingevuld zijn opdat de offerte zou worden aanvaard. Er mag een uitgebreide catalogus worden bijgevoegd (zie punt 3 van deel E. Technische voorschriften).

Question 37.

Pour communication avec les clients, on parle de confirmer les rendez-vous par mail ou sms. Je suppose que nous pouvons rajouter le prix de l'une et l'autre demande dans notre catalogue ?

Réponse : L'une ou l'autre solution doit être proposée en base dans le système. Les surcouts éventuels de la solution non prévue en base sont à prévoir dans le catalogue étendu.

Vraag 37.

Voor de communicatie met de klanten wordt er gezegd om de afspraken per mail of sms te bevestigen. Ik veronderstel dat we de prijs van een of andere aanvraag in onze catalogus mogen toevoegen?

Antwoord: Er moet een basisoplossing voor het systeem worden voorgesteld. De eventuele meerkost van de niet-voorzien basisoplossing moet worden vermeld in de uitgebreide catalogus.

Question 38.

Est-ce qu'on peut récupérer quelque chose d'une ou plusieurs installations existantes si celle-ci a été réalisée par nos soins ?

Réponse : Le matériel des installations existantes est propriété du SPF Finances. La récupération du matériel n'est pas garantie.

Vraag 38.

Kunnen we iets recupereren van een of verscheidene bestaande installaties indien deze door ons werden gerealiseerd?

Antwoord : Het materiaal van de bestaande installaties is eigendom van de FOD Financiën. De recuperatie van het materiaal is niet gegarandeerd.

Question 39.

Au paragraphe 7.2 Délais, clauses d'exécution, accessibilité, coordination et encadrement du personnel - Délais d'implémentation de la solution il est indiqué que : "A dater du jour de l'envoi du bon de commande, l'adjudicataire dispose de 6 semaines pour livrer le matériel requis / exécuter les prestations requises. » Afin de permettre la participation à l'appel d'offres à un plus large nombre de sociétés, étant donné que, selon notre expérience, les 6 semaines disponibles pour effectuer la livraison de chaque bon de commande ne sont pas suffisantes et compte tenu du fait que aucune indication n'est donnée sur le détail estimatif, on vous demande si, au moment de la signature du contrat, la centrale d'approvisionnement fournira des indications en ce qui concerne les ordres de grandeur des diverses commandes.

Cela permettrait d'organiser les fournitures et de planifier les productions, afin de répondre en temps opportun à chaque commande.

Réponse: Au point 7.2. Délais, clauses d'exécution, accessibilité, coordination et encadrement du personnel du Volet D. Exécution, sont repris les mentions suivantes :

Délais d'implémentation de la solution

Pour les commandes de produits et les services (formations, aide au démarrage, programmation, matériel, etc): le pouvoir adjudicateur s'engage à passer commande au moins 6 semaines avant la date de mise en route du système, par site.

Délais pour des commandes ultérieures à la phase initiale d'implémentation du système de gestion des files d'attente.

A dater du jour de l'envoi du bon de commande, l'adjudicataire dispose de 6 semaines pour livrer le matériel requis / exécuter les prestations requises.

Ces délais sont maintenus.

Vraag 39.

In paragraaf 7.2 Termijnen, uitvoeringsclausules, toegankelijkheid, coördinatie en omkadering van het personeel - Termijnen voor de implantatie van de oplossing staat dat: "Vanaf de dag van verzending van de bestelbon beschikt de opdrachtnemer over 6 weken om het vereiste materiaal te leveren." Om ervoor te zorgen dat er meer bedrijven zouden kunnen deelnemen aan de offerteaanvraag, aangezien wij uit ervaring weten dat 6 weken onvoldoende is om de levering uit te voeren en rekening houdend met het feit dat er geen enkele indicatie wordt gegeven over het becijferd bestek, vragen wij u of de aanvoercentrale, op het ogenblik van het ondertekenen van het contract, indicaties zal verstrekken betreffende de omvang van de verschillende bestellingen.

Op die manier kunnen we de leveringen en de producties plannen zodat we elke bestelling tijdig kunnen leveren.

Antwoord: In punt 7.2. Termijnen, uitvoeringsclausules, toegankelijkheid, coördinatie en omkadering van het personeel van deel D. Uitvoering staat het volgende:

Termijnen voor de implantatie van de oplossing

Voor de bestellingen van producten en diensten (opleidingen, ondersteuning bij de start, programmering, materiaal enz.) verbindt de aanbestedende overheid zich ertoe een bestelling door te geven minstens 6 weken voor de dag dat het systeem wordt opgestart, per site.

Termijnen voor bestellingen na de oorspronkelijke fase van implementatie van het systeem voor wachtrijbeheer.

Vanaf de dag van verzending van de bestelbon beschikt de opdrachtnemer over 6 weken om het vereiste materiaal te leveren/ of de gevraagde prestaties uit te voeren.

Die termijnen worden behouden.