



## Cahier spécial des charges :

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.

Publication au niveau européen

Cahier spécial des charges n° S&L/DA/2017/057

Date ultime d'introduction des offres : 7 décembre à 15h00

Errata pages 1 – 5 – 10 – 50 et 60



Division  
A c h a t s

## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>A. DEROGATIONS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>B. DISPOSITIONS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
1. OBJET ET NATURE DU MARCHÉ.....	4
2. DURÉE DU CONTRAT.....	5
3. POUVOIR ADJUDICATEUR – INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES.....	6
4. DOCUMENTS RÉGISSANT LE MARCHÉ .....	7
4.1. Législation .....	7
4.2. Documents du marché .....	7
5. LIMITATION ARTIFICIELLE DE LA CONCURRENCE - CONFLITS D'INTÉRÊTS - RESPECT DU DROIT ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DU TRAVAIL.....	7
5.1. Limitation artificielle de la concurrence .....	7
5.2. Conflits d'intérêts – Tourniquet .....	7
5.3. Respect du droit environnemental, social et du travail .....	8
6. QUESTIONS/RÉPONSES.....	8
<b>C. ATTRIBUTION .....</b>	<b>9</b>
1. DROIT ET MODALITÉS D'INTRODUCTION ET OUVERTURE DES OFFRES .....	9
1.1. Droit et mode d'introduction des offres .....	9
1.1.1. Offres introduites par des moyens électroniques.....	9
1.1.2. Modification ou retrait d'une offre déjà introduite .....	10
1.2. Dépôt des offres.....	10
2. OFFRES .....	11
2.1. Données à mentionner dans l'offre .....	11
2.2. Durée de validité de l'offre .....	13
3. PRIX.....	13
4. MOTIFS D'EXCLUSION – SÉLECTION QUALITATIVE – RÉGULARITÉ DES OFFRES – CRITÈRES D'ATTRIBUTION.....	14
4.1. Motifs d'exclusion et sélection qualitative .....	14
4.1.1. Motifs d'exclusion.....	15
4.1.2. Sélection qualitative .....	18
4.2. Régularité des offres.....	18
4.3. Critères d'attributions .....	18
4.3.1. Liste des critères d'attribution .....	18
<b>D. EXECUTION.....</b>	<b>22</b>
1. FONCTIONNAIRE DIRIGEANT.....	22
2. CLAUSES DE RÉEXAMEN. ....	22
2.1 Révision des prix.....	22
2.2 Imposition ayant une incidence sur le montant du marché.....	22
2.3 Circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire.....	23
2.4 Faits de l'adjudicateur et de l'adjudicataire .....	24
2.5 Indemnités suite aux suspensions ordonnées par l'adjudicateur et incidents durant la procédure .....	24
3. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	24
4. RÉCEPTION(S) TECHNIQUE(S) – RÉCEPTION DES PRODUITS FOURNIS/ DES SERVICES PRESTÉS.....	25
4.1. Réception des services prestés.....	25
4.2. Réceptions techniques et définitives.....	25
4.2.1. Réception technique de la programmation initiale.....	25
4.2.2. Réception techniques relatives à des commandes ultérieures (au-delà de la phase initiale d'implémentation du système sur les 11 sites principaux).....	26
4.2.3. Réception techniques de la maintenance du système : .....	26
4.3. RÉCEPTION DÉFINITIVE.....	26
4.4. FRAIS DE RÉCEPTION.....	26
5. Garantie, maintenance de l'installation et support.....	27
5.1. GARANTIE – SERVICE APRÈS-VENTE – PIÈCES DE RECHANGE .....	27
5.2. MAINTENANCE ET SUPPORT .....	27

6. CAUTIONNEMENT.....	30
6.1. Constitution du cautionnement.....	30
6.2. Libération du cautionnement.....	30
7. EXÉCUTION DES SERVICES.....	32
7.1. Lieu où les services doivent être exécutés .....	32
7.2. Délais, clauses d'exécution, accessibilité, coordination et encadrement du personnel .....	32
7.3. Confidentialité et engagements particuliers .....	33
7.4. Normes et standards ICT du SPF Finances à respecter .....	34
7.5. Moyens techniques .....	34
8. FACTURATION ET PAIEMENT DES SERVICES.....	35
9. ENGAGEMENTS PARTICULIERS POUR LE PRESTATAIRE DE SERVICES.....	36
9.1. Confidentialité et engagements particuliers concernant les informations reçues.....	36
9.2. Propriété.....	38
9.3. Transférabilité.....	38
10. LITIGES.....	39
11. AMENDES ET PÉNALITÉS.....	39
11.1. Amende pour exécution tardive .....	39
11.2. Pénalités.....	40
11.3. Non-paiement des prestations non exécutées.....	40
11.4. Imputation des amendes et pénalités .....	40
<b>E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES .....</b>	<b>41</b>
1. CONTEXTE SPÉCIFIQUE AU PRÉSENT MARCHÉ :.....	41
2. PROGRAMME (SOFTWARE) .....	46
<b>F. ANNEXES .....</b>	<b>59</b>
ANNEXE I : FORMULAIRE D'OFFRE .....	60
ANNEXE II : INVENTAIRE DES PRIX.....	63
ANNEXE III : FICHE A REMPLIR.....	74

**SERVICE PUBLIC FEDERAL Finances**

Service d'Encadrement Logistique

Division Achats

North Galaxy – Tour B4 – bte 961

Boulevard du Roi Albert II, 33

1030 BRUXELLES

**CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES n° S&L/DA/2017/057  
PROCEDURE OUVERTE RELATIVE A 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.****A. DEROGATIONS GENERALES****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, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que, dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé aux articles :

- 154 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 relatifs aux amendes;
- 25 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 relatif au cautionnement;

**B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES****1. Objet et nature du marché.**

Le présent marché porte sur 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 et du SPF INTERIEUR, intégrant un système de gestion des rendez-vous.

Le SPF Finances prévoit d'équiper, dans un premier temps, ses 11 bâtiments principaux, à savoir :

- Finance Tower (FINTO), Boulevard du Jardin Botanique, 50 à 1000 Bruxelles
- Rue de Fragnée 2, à 4000 Liège
- Rue des Bourgeois, 7, à 5000 Namur
- Rue du Joncquois, 116, à 7000 Mons
- Rue Jean Monnet, 14, à 6000 Charleroi
- Rue du clos des Seigneurs, 2 à 6840 Neufchateau
- Gaston Crommenlaan 6 à 9500 Gent
- Voorstraat 43 à 3500 Hasselt
- Koning Albert 1 laan 1-5 à 8200 Brugge (KAM gebouw)
- Philipsite 3A à 3001 Leuven
- Italielei, 4, à 2000 Antwerpen, AMCA

Au total, ces sites représentent un potentiel d'environ 450 utilisateurs internes au SPF Finances. Toutefois, l'équipement d'autres sites, de taille inférieure, pourrait être envisagé. Ce nombre est par conséquent évolutif et dépendant de l'organisation du SPF FINANCES.

A titre indicatif, le SPF Intérieur envisage d'équiper 3 bâtiments situés à Bruxelles, à savoir :

- Bâtiment Pacheco à 1000 Bruxelles (Boulevard Pacheco) - Office des étrangers
- Bâtiment Atrium - Koloniënstraat 11 - 1000 Brussel - Direction générale Institutions et Population

Bâtiment Eurostation, Boulevard du Roi Albert II, 1000 Bruxelles - Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides.

La procédure choisie est celle de la procédure ouverte

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).

Le marché contient une option facultative : application mobile liée au système de ticketing et de gestion des rendez-vous.

Les variantes ne sont pas autorisées.

#### **IMPORTANT**

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

## **2. Durée du contrat.**

La date de début du contrat sera mentionnée dans le courrier de notification de l'attribution du marché.

Le contrat est conclu pour une durée de (10) dix ans. La maintenance du système de gestion des files d'attente prendra cours à l'issue de la réception technique de l'installation sur les 11 sites principaux.

L'essentiel des commandes sera passé durant les 2 premières années du contrat.

Chaque partie peut mettre fin à tout ou à une partie du contrat à la **date anniversaire du contrat** à condition que la notification à l'autre partie soit faite par lettre recommandée:

- au moins (3) trois mois avant la fin de l'année d'exécution en cours si le pouvoir adjudicateur met fin au contrat,
- au moins (12) douze mois avant la fin de l'année d'exécution en cours si l'adjudicataire met fin au contrat.

**Le pouvoir adjudicateur se réserve par ailleurs le droit, moyennant un préavis de 30 jours de calendrier à signifier par lettre recommandée, de mettre fin à une partie du contrat, en tout temps, de plein droit et sans indemnité pour le prestataire, si le bâtiment devait être libéré totalement ou partiellement par les services du SPF FINANCES avant l'échéance du contrat.**

Dans ces deux cas (résiliation annuelle ou pour cause de départ du bâtiment), la partie qui subit la résiliation du contrat ne peut réclamer de dommages et intérêts.

**IMPORTANT :**

Le fournisseur s'engage pour la durée du marché calculée à partir du jour qui suit la date-de la notification :

1. à assurer la disponibilité, livrer, installer et mettre en œuvre un éventuel matériel complémentaire commandé par le pouvoir adjudicateur sur la base des listes de prix reprises dans l'inventaire ;
2. à assurer la disponibilité des **pièces de rechange**.

**3. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires.**

Le pouvoir adjudicateur est l'Etat belge, représenté par Monsieur le Ministre des Finances.

Des informations complémentaires relatives à la procédure ou au contenu du marché peuvent être obtenues auprès de la Division Achats, à l'adresse de courrier électronique suivante [finprocurement@minfin.fed.be](mailto:finprocurement@minfin.fed.be) **en mentionnant la référence du marché et l'intitulé « Info TICKETING ».**

Dans le cadre du présent marché, le SPF Finances agit en tant que centrale d'achat, conformément à l'article 2, 6°, a) de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Le SPF Finances est chargé de la passation et de la conclusion du présent marché afin de satisfaire à ses propres besoins et ceux du SPF Intérieur (IBZ), ainsi que ceux d'autres pouvoirs adjudicateurs, nommés ci-après :

- Les administrations fédérales et autres services de l'Etat ;
- La Chambre et le Sénat ;
- La Cour des comptes ;
- La Cour constitutionnelle et le Conseil d'Etat ;
- Les corps spéciaux de l'Etat ;
- Le service de police intégré, structuré à deux niveaux ;
- Les personnes morales de droit public fédérales.

Seuls les pouvoirs adjudicateurs, désignés ci-avant par leur nom ou par renvoi à une catégorie, sont autorisés à passer des commandes sur base du présent marché.

Le service dirigeant est le SPF Finances.

Le service dirigeant est le contact privilégié pour toute correspondance importante relative au marché. Le fonctionnaire dirigeant sera désigné lors de la notification de conclusion du marché.

Le marché définit le cadre légal, financier, technique et administratif qui régit les relations entre les parties bénéficiaires et le(s) ou l'adjudicataire pendant sa durée de validité.

Par conséquent, chaque fois qu'il est fait mention du « SPF Finances » dans le présent texte, il convient de lire effectivement « SPF Finances » pour tout ce qui concerne ou précède l'attribution, ou « SPF Finances ou les pouvoirs adjudicateurs, désignés ci-avant » pour tout ce qui concerne l'exécution (à savoir l'ensemble des points repris sous le volet D. Exécution du présent cahier spécial des charges).

La conclusion du marché ne donne à l'adjudicataire aucun droit d'exclusivité. Le SPF Finances peut, même pendant la période de validité du marché, faire exécuter des prestations identiques ou analogues à celles décrites dans le présent cahier spécial des charges, par d'autres opérateurs économiques ou par ses propres services. Dans ce cas, l'adjudicataire, ne peut réclamer des dommages et intérêts.

## **4. Documents régissant le marché**

### **4.1. Législation**

- La Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur 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 des marchés publics ;
- 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;
- 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 Electriques (RGIE);
- La législation environnementale de la Région concernée;
- La loi du 11 décembre 2016 portant diverses dispositions concernant le détachement de travailleurs ;
- Toutes les modifications à la loi et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de l'ouverture des offres.

### **4.2. Documents du marché**

- Les avis de marché et avis rectificatifs publiés au Journal Officiel de l'Union européenne ou au Bulletin des Adjudications qui ont trait à ce marché, font partie intégrante du présent marché. 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/2017/057;
- L'offre approuvée de l'adjudicataire.

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

### **5.1. 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 en ce 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.

### **5.2. Conflits d'intérêts – Tourniquet**

L'attention des soumissionnaires est attirée sur les articles 6 et 69, alinéa 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup> et 6<sup>o</sup> 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 où un conflit d'intérêt survenir 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 l'introduction 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 en matière de marchés publics.

### **5.3. 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 présent marché, toutes les obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit d'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 2016 relative aux marchés publics.

## **6. Questions/Réponses.**

Les candidats-soumissionnaires sont priés de faire parvenir leurs questions au pouvoir adjudicateur par courrier électronique à l'adresse suivante : [finprocurement@minfin.fed.be](mailto:finprocurement@minfin.fed.be).

Seules les questions qui seront parvenues au pouvoir adjudicateur, le **06/11/2017 à 16h00 au plus tard**, seront traitées. En objet du courrier électronique, le soumissionnaire renseigne « TICKETING 11 SITES ».

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 utile, les renseignements complémentaires sur les documents du marché ou le document descriptif, sont communiqués par le pouvoir adjudicateur 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

### **1. Droit et modalités d'introduction et ouverture des offres**

#### **1.1. Droit et mode d'introduction des offres**

Il est attiré l'attention sur le fait qu'un soumissionnaire ne peut remettre qu'une 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 transmission et la réception électroniques des offres doivent être réalisés par des moyens de communications électroniques.

##### **1.1.1. 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'adjudicateur et les opérateurs économiques, y compris la transmission et la réception électronique des offres, doivent, à tous les stades de la procédure de passation, être réalisés 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 § 7 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Le rapport de dépôt de l'offre, des annexes et le DUME doit être revêtu d'une signature électronique qualifiée (article 43 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques).

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

Par le seul fait de transmettre son offre, par des moyens de communications électroniques, le soumissionnaire accepte que les données de son offre soient enregistrées par le dispositif de réception.

Plus d'informations peuvent être obtenues sur le site: <http://www.publicprocurement.be> ou via le numéro de téléphone du helpdesk du service e-procurement: +32 (0)2 790 52 00.

#### **IMPORTANT**

1. Il est recommandé au soumissionnaire de s'enregistrer au plus tard la veille de l'ouverture des offres afin de pouvoir prendre contact avec le helpdesk du e-procurement

- pour résoudre d'éventuels problèmes d'accès au site <https://eten.publicprocurement.be/>.
2. Il doit être tenu compte de la taille du fichier introduite par voie électronique ; celui ne doit pas dépasser 350 Mo.

### **IMPORTANT**

1. La(les) signature(s) électronique(s) qualifiée(s) doi(ven)t être émises par la ou les personnes(s) ou 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 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 concernés.

Dans le cadre de l'habilitation à engager une société dans une S.A., le pouvoir adjudicateur attire l'attention des soumissionnaires sur la jurisprudence entourant la notion de gestion journalière :

- l'arrêt de la Cour de cassation du 26 février 2009 (A.R. F.07.0043F., Arr. Cass. 2009, 660) considérant que la gestion journalière comme étant des actes « qui ne dépassent pas les besoins de la vie quotidienne de la société ou les 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 » ;

- la jurisprudence du Conseil d'Etat considérant que la signature d'une offre ne peut être considéré comme un acte de gestion journalière (CE, 3 août 1984, n°24.605, CE, 12 janvier 2010, n°199.434 ainsi que n°227.654 et 228.781).

- l'arrêt du Conseil d'Etat du 6 août 2015 ayant considéré que le pouvoir de représentation de l'administrateur journalier est limité à la gestion journalière et que la disposition reprise dans les statuts, prévoyant une extension aux compétences de gestion journalière, doit être réduite à la portée légale de la gestion journalière. Que les dispositions statutaires, et plus particulièrement la signature du deuxième administrateur ou d'une délégation de pouvoir du deuxième administrateur vers un tiers aurait dû être appliquée (CE 6 août 2015, n°232.024).

#### **1.1.2. Modification ou retrait d'une offre déjà introduite**

Lorsqu'un soumissionnaire souhaite modifier ou retirer une offre déjà envoyée ou introduite, 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.

## **1.2. Dépôt des offres**

La date ultime pour le dépôt des offres sur la plateforme a été fixée le **7/12/2017** à 15h00.

## **2. Offres**

### **2.1. 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 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques qui stipule: "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. A 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 mentionnées dans l'une ou l'autre annexe à son offre.

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

**Les renseignements suivants seront mentionnés dans l'offre:**

#### **A. Le formulaire d'offre :**

Pour chaque lot :

- Le nom et les coordonnées 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'O.N.S.S.;
- le numéro et le libellé du compte du soumissionnaire ouvert auprès d'un établissement financier sur lequel le paiement du marché doit être effectué ;
- les noms, prénoms, la qualité ou profession, la nationalité et le domicile du soumissionnaire ou lorsque celui-ci est une société, sa raison sociale ou dénomination, sa forme juridique, sa nationalité et son siège social;
- tous les éléments et documents nécessaires pour l'évaluation des offres.

#### **B. L'inventaire des prix**

- les prix unitaires et forfaitaires en lettres et en chiffres (TVAC) ;

#### **C. Document unique de marché européen (DUME)**

Pour ce qui concerne la partie IV du DUME relative aux critères de sélection, il est demandé aux opérateurs économiques de compléter des informations précises en remplissant les sections A à D.

#### **IMPORTANT**

Le pouvoir adjudicateur invite à introduire l'offre, les annexes et le DUME au sein d'un seul et même fichier ;

## **D. Volet technique**

Dans ce volet, le soumissionnaire joint l'ensemble des documents qui permettent de clarifier son offre qui ne doivent pas être intégrés dans l'autre volet. Ce volet est structuré comme suit :

Annexe 1 : documentation relative au programme de gestion des files d'attente.

Dans ce volet, le soumissionnaire présente les différentes fonctionnalités du logiciel de manière à ce que le pouvoir adjudicateur puisse vérifier que le produit proposé correspond aux exigences fonctionnelles décrites dans les prescriptions techniques. Il y détaille :

- Le programme de gestion des appels (préposé au guichet) ;
- Le programme de gestion des files d'attente (responsable du front office) ;
- Le programme de configuration de l'affichage des bornes et des écrans d'appels ;
- Le programme de statistiques ;
- Le programme de configuration du logiciel (volet administrateur du système) ;

Annexe 2 : documentation relative au programme de gestion des rendez-vous

Dans ce volet, le soumissionnaire présente les différentes fonctionnalités du logiciel de manière à ce que le pouvoir adjudicateur puisse vérifier que le produit proposé correspond aux exigences fonctionnelles décrites dans les prescriptions techniques. Il y détaille :

- Le fonctionnement du système de prise de rendez-vous (web-service) ;
- Le fonctionnement du système de rendez-vous (outil de planification pour le chef de service)

Annexe 2 bis : option facultative – documentation relative à l'application mobile proposée

Dans ce volet, le soumissionnaire présente les différentes fonctionnalités de l'application mobile de manière à ce que le pouvoir adjudicateur puisse vérifier que le produit proposé correspond aux exigences fonctionnelles décrites dans les prescriptions techniques. Il y détaille :

- Le fonctionnement de l'application proposée.

Annexe 3 : documentation relative au matériel

Dans ce volet, le soumissionnaire présente les différentes fonctionnalités du matériel qui permettent au pouvoir adjudicateur de vérifier que les produits proposés correspondent aux exigences fonctionnelles décrites dans les prescriptions techniques. Il y détaille :

- Les différents produits proposés : écrans, bornes, imprimantes, rouleaux de tickets ;
- Le catalogue de produits proposé en extension du présent marché : les spécifications du matériel, les frais inhérents à l'installation, le prix unitaire et les éventuelles remises accordées.

Annexe 4 : documentation relative aux formations et à l'assistance au démarrage.

Dans ce volet, le soumissionnaire présente les différents moyens mis en œuvre (personnel, documentation) pour l'organisation des formations pour les utilisateurs clés et les administrateurs désignés au sein du SPF Finances.

Concernant la formation des administrateurs désignés, il présente une description détaillée de la structure de la formation, avec dans ce cadre une indication du nombre d'heures par partie

et une description du matériel pédagogique. Le soumissionnaire démontre également que la formation sera dispensée par des formateurs disposant d'une connaissance pratique de la programmation du système. Les formateurs proposés doivent être ceux qui donneront effectivement la formation.

#### Annexe 5 : documentation relative à la maintenance du système

Dans ce volet, le soumissionnaire décrit :

- Les moyens qu'ils comptent mettre en œuvre en vue de répondre aux exigences du pouvoir adjudicateur en matière de maintenance ;
- Sa méthodologie de calcul pour aboutir au prix forfaitaire annuel.

#### Annexe 6 : plan de déploiement de la solution

Dans ce volet, le soumissionnaire détaille le plan de déploiement de la solution, selon les directives présentées dans le volet « Evaluation » du présent cahier des charges.

#### **IMPORTANT**

Le soumissionnaire est tenu de respecter la structure imposée par le SPF FINANCES pour la présentation de son offre.

Le soumissionnaire doit numéroter de manière ininterrompue toutes les pages de son offre et des annexes.

## **2.2. Durée de validité de l'offre**

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 180 jours calendrier, à compter du jour qui suit celui de l'ouverture des offres.

## **3. Prix.**

Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'offre doivent être obligatoirement exprimés en euros.

Le présent marché est un marché à prix mixte (Arrêté royal du 18 avril 2017, article 2, 6°). Soit les prix forfaitaires globaux (Arrêté royal du 18 avril 2017, article 2, 3°) pour les licences, les formations, la maintenance et le support. Soit à bordereau de prix (Arrêté royal du 18 avril 2017, article 2, 4°) pour les fournitures de matériel.

Le prestataire de services est censé avoir inclus dans ses prix tous les frais possibles grevant les services, à l'exception de la TVA.

Tous les prix seront obligatoirement mentionnés en euros.

Sont notamment inclus dans les prix :

- 1° Les coûts de fabrication de tous les biens et des pièces les composants ;
- 2° L'utilisation de matériaux et d'outils ;
- 3° Les frais de personnel pour l'étude, l'exécution et le placement du matériel ;
- 4° Les frais d'emballage, de chargement, de transbordement et de déchargement intermédiaire, de transport, d'assurance et de dédouanement ;
- 5° Les frais de déchargement, de déballage et de mise en place au lieu de livraison identifié au point 1 du cahier des charges ;

- 6° La reprise des emballages et des déchets ainsi que leur recyclage, conformément aux dispositions légales, réglementaires ou autres qui prévalent en la matière et dans le respect du développement durable ;
- 7° Le coût de la documentation relative à la fourniture ;
- 8° La communication d'un dossier technique au pouvoir adjudicateur ;
- 9° Le montage et la mise en œuvre ;
- 10° Les droits de douane et d'accise ;
- 11° Les frais de réception ;
- 12° Les prix d'achat et les droits d'utilisation du logiciel et les coûts de maintenance et de mise à jour correspondants ;
- 13° Les prestations relatives à l'installation, la configuration, la mise en service et la paramétrisation du logiciel.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Toutes les livraisons de matériel et de services qui sont nécessaires pour l'installation, le développement, la configuration, l'installation des paramètres, les tests et la mise en production du logiciel (standard et/ou sur mesure) doivent être incluses dans les prix forfaitaires. Les prix forfaitaires comprendront également toutes les dispositions que le soumissionnaire a prises afin d'assurer le contrôle de la qualité des produits et la documentation qui sera fournie au SPF Finances. En ce qui concerne les logiciels, tous les prix indiqués comprennent, outre le prix d'achat, tous les frais de licence, les coûts par utilisateur, par PC, les frais récurrents de mise à jour, le coût par ticket/visiteur imprimé, etc. En résumé, il convient de mentionner tous les coûts que le soumissionnaire réclame au pouvoir adjudicateur pour la pleine propriété et l'utilisation du logiciel et du matériel pour une durée indéterminée.

Le soumissionnaire renseignera, en lettres et en chiffres, dans les tableaux repris dans le formulaire d'offre (annexe 1), les prix unitaires TVAC pour les différents services/fournitures demandés dans le présent cahier des charges.

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

#### **4. Motifs d'exclusion – Sélection qualitative – Régularité des offres – Critères d'attribution**

##### **4.1. Motifs d'exclusion et sélection qualitative**

Les soumissionnaires sont évalués sur base du droit d'accès et de la sélection qualitative repris ci-après.

Le pouvoir adjudicateur procédera au contrôle des offres après la vérification de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des critères de sélection sur la base du Document Unique de Marché européen (DUME). Il sera procédé à l'évaluation des offres sur la base des critères d'attribution repris au point 4.3. du volet C. Attribution du présent cahier spécial des charges sans un examen plus approfondi de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des critères de sélection. Toutefois, le pouvoir adjudicateur procédera à la vérification de l'absence de dettes fiscales et sociales conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Avant l'attribution du marché, le pouvoir adjudicateur exigera du soumissionnaire auquel il a décidé d'attribuer le marché qu'il présente les documents justificatifs (certificats, déclarations, références et autres moyens de preuve) dans la mesure où il n'est pas possible d'obtenir

directement les certificats ou les informations pertinentes en accédant à une base de données nationale dans un Etat membre qui est accessible gratuitement.

L'application de la déclaration implicite vaut uniquement pour les documents ou certificats relatifs aux situations d'exclusions qui sont gratuitement accessibles pour le pouvoir adjudicateur par le biais d'une base de données nationale dans un Etat membre.

Pour les éléments qui ne relèvent pas de la déclaration implicite, les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils ne se trouvent pas dans une situation d'exclusion.

Pour ce qui concerne les critères de sélection, les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils répondent aux exigences fixées par ces critères.

#### **4.1.1. Motifs d'exclusion**

Le simple fait d'introduire son offre 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 sur l'honneur 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 motif 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 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu, à quelque stade que ce soit de la procédure de passation, le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée pour l'une de 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 Etats membres de l'Union européenne ou 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 1er de la convention relative à la protection des intérêts financiers des Communautés européennes, approuvée par la loi du 17 février 2002 ;
- 4° infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes, telles que définies à l'article 137 du Code pénal, aux articles 1<sup>er</sup> ou 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 une infraction, complicité ou tentative d'infraction telles que qu'elles sont visées à l'article 4 de ladite décision-cadre ;
- 5° blanchiment de capitaux ou financement de terrorisme tels que tel que définis à l'article 5 de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier

aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ou à l'article 1<sup>er</sup> de la Directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ;

- 6° travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains définis à l'article 433quinquies du Code pénal ou à l'article 2 de la Directive 2011/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2011 concernant la prévention de la traite des êtres humains et la lutte contre ce phénomène ainsi que la protection des victimes et remplaçant 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 motif 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 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu, à quelque stade que ce soit de la procédure de passation, 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 strictement ;
- 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. Ces créances s'élèvent 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.

L'opportunité sera donnée à tout soumissionnaire 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 satisfait pas aux exigences.

A partir de cette constatation, le pouvoir adjudicateur laissera au soumissionnaire un délai de 5 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 motif 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 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu, à quelque stade que ce soit de la procédure de passation, 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 à 3.000 euros ;
- 2° a obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte strictement ;
- 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. Ces créances s'élèvent au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes fiscales. Ce dernier montant est diminué du montant de 3.000 euros.



L'opportunité sera donnée à tout soumissionnaire 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 satisfait pas aux exigences.

A partir de cette constatation, le pouvoir adjudicateur laissera au soumissionnaire un délai de 5 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 motif 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, à quelque stade que ce soit de la procédure de passation, le soumissionnaire:

- 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 visé à l'article 7 de ladite loi ;
- 2° lorsque le soumissionnaire en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou fait aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation ou 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 ladite loi ;
- 5° lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts au sens de l'article 6 de ladite loi par d'autres mesures moins intrusives ;
- 6° lorsqu'il ne peut être remédié à une distorsion de concurrence résultant de la participation préalable des soumissionnaires 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 des 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° le soumissionnaire a entrepris d'influence 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 susceptible d'avoir une influence déterminante sur les décisions d'exclusion, de sélection ou d'attribution.

#### 4.1.2. Sélection qualitative

##### **Critères de sélection relatifs à la capacité économique et financière (article 67 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques)**

Le soumissionnaire doit avoir réalisé au cours des trois derniers exercices un chiffre d'affaires total **moyen** relatif à l'objet du présent marché d'au moins :

- 125.000 €.

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

Pour les éléments qui ne relèvent pas de la déclaration implicite, les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils ne se trouvent pas dans une situation d'exclusion.

Pour ce qui concerne les critères de sélection, les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils répondent aux exigences fixées par ces critères.

#### **4.2. Régularité des offres**

Conformément à l'article 76 § 1<sup>er</sup> 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 seront prises en considération pour être confrontées aux critères d'attribution.

#### **4.3. Critères d'attributions**

Pour le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse, les offres régulières des soumissionnaires seront confrontées à une série de critères d'attribution.

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

##### 4.3.1. Liste des critères d'attribution

Le marché est attribué au soumissionnaire qui a introduit l'offre la plus intéressante compte tenu :

<b>Critères d'attribution</b>	<b>Points</b>
1. Prix	80
2. Déploiement de la solution	20
<b>Total</b>	<b>100</b>

##### 4.3.2. Méthode de détermination de l'offre la plus intéressante

Une commission d'évaluation composée de fonctionnaires et/ou d'agents du SPF FINANCES évaluera les offres sur la base des critères d'attribution précités.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire appel à des experts externes ou internes pour assister les membres de la commission d'évaluation dans le cadre de l'évaluation des offres.

### 1. Prix (/80)

Le critère 'Prix' est pondéré de la façon suivante:

$$P = [ P_{\text{bas}} / P_{\text{offre}} ] \times P_{\text{max}}$$

P = le nombre de points obtenus par l'offre examinée

P **+bas** = le montant de l'offre régulière la plus basse

P **offre** = le montant de l'offre examinée

P<sub>max</sub> = le nombre de points attribué pour le critère prix.

La formule de prix est la suivante :

$$P_{\text{offre}} = (20 \times \text{PLAG}) + (363 \times \text{PLPG}) + (55 \times \text{PLGFO}) + (12 \times \text{PLAP}) + \text{PPI} + \text{PP11SITES} + (200 \times \text{PHEPD}) + (23 \times \text{PFUC}) + (2 \times \text{PFA}) + (11 \times \text{PAD}) + 10 \times \text{PAM11SITES} + (45 \times \text{PAMBC}) + (11 \times \text{PDBGF}) + (11 \times \text{PDBPF}) + (11 \times \text{PIT}) + (1100 \times \text{PRT}) + (22 \times ((\text{PALFM} + \text{PALFMBA} + \text{PALSP})/3)) + ((33/13) \times ((\text{PT40FM} + \text{PT40FMBA} + \text{PT40SP} + \text{PT40P})/4) + ((\text{PT46FM} + \text{PT46FMBA} + \text{PT46SP} + \text{PT46P})/4) + ((\text{PT50FM} + \text{PT50FMBA} + \text{PT50SP} + \text{PT50P})/4) + ((\text{PT55FM} + \text{PT55FMBA} + \text{PT55SP} + \text{PT55P})/4) + ((\text{PT60FM} + \text{PT60FMBA} + \text{PT60SP} + \text{PT60P})/4) + ((\text{PT65FM} + \text{PT65FMBA} + \text{PT65SP} + \text{PT65P})/4) + ((\text{PT70FM} + \text{PT70FMBA} + \text{PT70SP} + \text{PT70P})/4) + ((\text{PT75FM} + \text{PT75FMBA} + \text{PT75SP} + \text{PT75P})/4) + ((\text{PT80FM} + \text{PT80FMBA} + \text{PT80SP} + \text{PT80P})/4) + ((\text{PT85FM} + \text{PT85FMBA} + \text{PT85SP} + \text{PT85P})/4) + ((\text{PT90FM} + \text{PT90FMBA} + \text{PT90SP} + \text{PT90P})/4) + ((\text{PT95FM} + \text{PT95FMBA} + \text{PT95SP} + \text{PT95P})/4) + ((\text{PT100FM} + \text{PT100FMBA} + \text{PT100SP} + \text{PT100P})/4)$$

PLAG = Prix forfaitaire unitaires pour une licence – profil « agent d'accueil » ;

PLPG= Prix forfaitaire unitaires pour une licence – profil « préposé au guichet » ;

PLGFO = Prix forfaitaire unitaires pour une licence – profil « gestionnaire du front office » ;

PLAP= Prix forfaitaire unitaires pour une licence – profil « administrateur/programmeur » ;

PPI = Prix forfaitaire global pour la programmation initiale ;

PP11SITES = Prix forfaitaire pour la programmation site par site (= somme totale pour les 11 sites) ;

PHEPD= Prix horaire forfaitaire pour l'évolution – programmation - développement

PFUC= Prix forfaitaire pour la formation des utilisateurs clés (+/- 20 personnes) ;

PFA= Prix forfaitaire pour la formation des administrateurs du système désignés au sein du SPF FINANCES (entre 4 et 6 personnes) ;

PAD= Prix forfaitaire pour la demi-journée d'assistance au démarrage ;

PAM11SITES = Prix forfaitaire annuel pour la maintenance site par site (= somme totale pour les 11 sites) ;

PAMBC= Prix forfaitaire pour le surcout annuel de maintenance qu'occasionnerait l'équipement d'un bâtiment complémentaire ;

PDBGF= Prix unitaire d'un distributeur de tickets (borne) grand format

PDPF= Prix unitaire Distributeur de tickets (borne) petit format

PIT= Prix unitaire Imprimante à ticket - USB

PRT = Prix unitaire Rouleau de tickets (thermique)

PALFM = Prix unitaire Afficheur à led – fixation murale

PALFMBA= Prix unitaire Afficheur à led – fixation murale - bras articulé

PALSP= Prix unitaire Afficheur à led – suspension plafond

PT40FM = Prix unitaire télévision écran plat 40 pouces – fixation murale

PT40FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 40 pouces – fixation murale - bras articulé

PT40SP= Prix unitaire télévision écran plat 40 pouces – suspension plafond

PT40P= Prix unitaire télévision écran plat 40 pouces – sur piètement

PT46FM = Prix unitaire télévision écran plat 46 pouces – fixation murale

PT46FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 46 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT46SP = Prix unitaire télévision écran plat 46 pouces – suspension plafond  
PT46P = Prix unitaire télévision écran plat 46 pouces – sur piètement  
PT50FM = Prix unitaire télévision écran plat 50 pouces – fixation murale  
PT50FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 50 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT50SP = Prix unitaire télévision écran plat 50 pouces – suspension plafond  
PT50P = Prix unitaire télévision écran plat 50 pouces – sur piètement  
PT55FM = Prix unitaire télévision écran plat 55 pouces – fixation murale  
PT55FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 55 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT55SP = Prix unitaire télévision écran plat 55 pouces – suspension plafond  
PT55P = Prix unitaire télévision écran plat 55 pouces – sur piètement  
PT60FM = Prix unitaire télévision écran plat 60 pouces – fixation murale  
PT60FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 60 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT60SP = Prix unitaire télévision écran plat 60 pouces – suspension plafond  
PT60P = Prix unitaire télévision écran plat 60 pouces – sur piètement  
PT65FM = Prix unitaire télévision écran plat 65 pouces – fixation murale  
PT65FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 65 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT65SP = Prix unitaire télévision écran plat 65 pouces – suspension plafond  
PT65P = Prix unitaire télévision écran plat 65 pouces – sur piètement  
PT70FM = Prix unitaire télévision écran plat 70 pouces – fixation murale  
PT70FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 70 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT70SP = Prix unitaire télévision écran plat 70 pouces – suspension plafond  
PT70P = Prix unitaire télévision écran plat 70 pouces – sur piètement  
PT75FM = Prix unitaire télévision écran plat 75 pouces – fixation murale  
PT75FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 75 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT75SP = Prix unitaire télévision écran plat 75 pouces – suspension plafond  
PT75P = Prix unitaire télévision écran plat 75 pouces – sur piètement  
PT80FM = Prix unitaire télévision écran plat 80 pouces – fixation murale  
PT80FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 80 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT80SP = Prix unitaire télévision écran plat 80 pouces – suspension plafond  
PT80P = Prix unitaire télévision écran plat 80 pouces – sur piètement  
PT85FM = Prix unitaire télévision écran plat 85 pouces – fixation murale  
PT85FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 85 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT85SP = Prix unitaire télévision écran plat 85 pouces – suspension plafond  
PT85P = Prix unitaire télévision écran plat 85 pouces – sur piètement  
PT90FM = Prix unitaire télévision écran plat 90 pouces – fixation murale  
PT90FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 90 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT90SP = Prix unitaire télévision écran plat 90 pouces – suspension plafond  
PT90P = Prix unitaire télévision écran plat 90 pouces – sur piètement  
PT95FM = Prix unitaire télévision écran plat 95 pouces – fixation murale  
PT95FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 95 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT95SP = Prix unitaire télévision écran plat 95 pouces – suspension plafond  
PT95P = Prix unitaire télévision écran plat 95 pouces – sur piètement  
PT1000FM = Prix unitaire télévision écran plat 100 pouces – fixation murale  
PT100FMBA = Prix unitaire télévision écran plat 100 pouces – fixation murale - bras articulé  
PT100SP = Prix unitaire télévision écran plat 100 pouces – suspension plafond  
PT100P = Prix unitaire télévision écran plat 100 pouces – sur piètement

## 2. Déploiement de la solution (/20)

### **IMPORTANT**

Il est attiré l'attention du soumissionnaire que l'offre qui obtient moins de 10 sur 20 sera exclue du marché.

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 ». A dater de la notification du

marché, l'adjudicataire dispose d'un maximum de 6 mois pour déployer la solution sur les 11 sites du SPF Finances.

Ce plan de déploiement doit impérativement aborder :

- La démarche de gestion de projet mise en œuvre : personnel déployé, planification et deadline, différentes étapes du projet ;
- l'implémentation et la mise en production du logiciel de gestion des files d'attente, incluant les démarches de programmation initiale du système ;
- l'implémentation et la mise en production du logiciel de gestion des rendez-vous, incluant les démarches de programmation initiale du système ainsi que la programmation de la plate-forme de rendez-vous ;
- le niveau de participation à la fois du personnel du soumissionnaire et du personnel du SPF Finances dans chaque étape du projet, ainsi que le détail des informations à fournir par le SPF Finances pour la programmation initiale du logiciel (et les deadlines y afférentes) ;
- L'organisation des formations des +/- 450 utilisateurs-clés, qui doivent être effectuées endéans les 6 mois ;
- L'organisation de la formation des +/- 12 administrateurs désignés au sein du SPF Finances ;
- la facilité d'utilisation des logiciels quant aux possibilités offertes au pouvoir adjudicateur pour apporter des modifications aux paramètres du système.

La cote sera obtenue à l'aide de l'échelle ordinale suivante :

Exclu	Très mauvais
Exclu	Mauvais
15	Satisfaisant
20	Bon
25	Très bon
30	Excellent

Les cotations seront ramenées sur 20.

#### 4.3.3. Cote finale

Les cotations finales pour les 2 critères d'attribution seront additionnées. Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée.

#### **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.

## D. EXECUTION

### 1. Fonctionnaire dirigeant.

Le Fonctionnaire dirigeant est le seul compétent pour la surveillance du marché ainsi que pour son contrôle.

#### **Service Public Fédéral FINANCES**

Service d'Encadrement Logistique  
Madame Hilde Aerts,  
Conseiller général, chargée de la direction du Service d'encadrement Logistique  
North Galaxy -Tour B – 4<sup>e</sup> étage  
Boulevard du Roi Albert II, 33 - Boîte 96  
1030 BRUXELLES

Le fonctionnaire dirigeant peut déléguer partie de ses compétences.

### 2. Clauses de réexamen.

#### **2.1 Révision des prix**

##### **2.1.1. Principes et calcul**

Conformément à l'article 38/7 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 du prix

Pour les services demandés une révision de prix peut seulement être appliquée pour les fluctuations des salaires et des charges sociales des collaborateurs du prestataire de services. Cette révision de prix est applicable tant en moins qu'en plus et peut être appliquée sur l'initiative du pouvoir adjudicateur et de l'adjudicataire.

Pour le calcul de la révision de prix la formule suivante est appliquée :

$$Pr = Po * [(Sr*0,8)/So + 0,2]$$

So = index salarial AGORIA (uniquement pour les adjudicataires belges; les adjudicataires étrangers doivent proposer un index analogue) – moyenne nationale, charges sociales incluses, d'application pendant le mois qui précède la date ultime d'ouverture des offres.

Sr = index salarial AGORIA (uniquement pour les adjudicataires belges; les adjudicataires étrangers doivent proposer un index analogue) – moyenne nationale, charges sociales incluses, d'application pendant le mois au cours duquel la révision de prix est demandée

La révision de prix ne peut être appliquée que si l'augmentation ou la diminution du prix suite à la demande de révision de prix a atteint au moins 3 % par rapport au prix mentionné dans l'offre (pour la première révision de prix) ou par rapport au dernier prix révisé accepté ou imposé (à partir de la deuxième révision de prix).

Les demandes de révision des prix ne sont déclarées recevables par le Pouvoir Adjudicateur que pour autant que les pièces justificatives pour la révision soient ajoutées - notamment le coût de référence du salaire de l'Index Agoria, applicable pendant le mois qui précède la date ultime du dépôt des offres et au moment de la demande de révision de prix.

Des informations concernant l'Index Agoria peuvent être obtenues sur <https://www.agoria.be/>.

### **2.1.2. Demande**

Toute demande de révision de prix doit être adressée par courrier recommandé au SPF Finances, Service d'encadrement Budget et Contrôle de gestion, Division Engagements, Boulevard du Roi Albert II 33 – Tour B22 - bte 781, 1030 Bruxelles.

Une seule révision du prix peut être appliquée par an.

La révision des prix peut commencer :

- à la date anniversaire de l'avis d'attribution du marché si l'adjudicataire a introduit sa demande de révision par courrier recommandé avant cette date et moyennant un accord préalable explicite et écrit du pouvoir adjudicateur. La révision de prix ne concerne que les actes qui ont effectivement été posés après le jour anniversaire de l'attribution du marché ;
- le 1er jour du mois suivant l'envoi de la lettre recommandée si l'adjudicataire a laissé passer un ou plusieurs jours anniversaires et moyennant un accord préalable explicite et écrit du pouvoir adjudicateur. La révision de prix ne porte que sur les actes qui ont effectivement été posés après le premier jour du mois précité ;

#### **ATTENTION**

L'adjudicataire doit introduire chaque année une nouvelle demande pour la révision des prix des services à prester après l'anniversaire suivant.

## **2.2 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 réexamen pour la révision des prix résultant d'une modification des impositions en Belgique ayant une incidence sur le montant du marché.

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

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

## **2.3 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 bouleversé au détriment ou en faveur de l'adjudicataire par des circonstances quelconques auxquelles l'adjudicateur est resté étranger.

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

Ce préjudice ou cet avantage doit s'élever au moins à quinze pour cent du montant initial du marché.

## **2.4 Faits de l'adjudicateur et de l'adjudicataire**

Conformément à l'article 38/11 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 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.

## **2.5 Indemnités suite aux suspensions ordonnées par l'adjudicateur et incidents durant la procédure**

Conformément à l'article 38/12 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 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 quinze jours de calendrier selon que le délai est exprimé en jours ouvrables ou en jours de calendrier ;
- 2° la suspension n'est pas due à des conditions météorologiques défavorables ;
- 3° la suspension a lieu endéans le délai d'exécution du marché.

Dans ce cas, l'adjudicataire peut obtenir des dommages et intérêts fixés à 25 euros par ouvrables/calendriers pour les suspensions ordonnées par le pouvoir adjudicateur.

## **3. Responsabilité du prestataire de services.**

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 dans toutes les autres pièces déposées par lui en 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.



L'adjudicataire garantit que tous les services qui devront être exécutés dans le cadre du contrat seront exécutés, par un personnel suffisamment formé et compétent, en respectant les délais et budget prévus. **L'adjudicataire a donc une obligation de résultat.**

Toutes les personnes intervenant dans le bâtiment, devront être facilement reconnaissables, soit par le port d'un uniforme, soit par le port d'un T-Shirt ou Sweat-Shirt au nom de la société adjudicataire.

#### **4. Réception(s) technique(s) – réception des produits fournis/ des services prestés.**

##### **4.1. Réception des services prestés**

Les prestations seront suivies attentivement par un ou plusieurs délégué(s) du pouvoir adjudicateur.

##### **4.2. Réceptions techniques et définitives**

Il est prévu une **réception provisoire partielle**. Cette réception provisoire partielle a lieu en plusieurs étapes:

###### **4.2.1. Réception technique de la programmation initiale**

Plusieurs réceptions techniques sont prévues :

- 1) A l'issue des phases de programmation (programmation initiale et programmation de la plateforme de rendez-vous), il sera vérifié que les logiciels sont conformes aux prescriptions techniques prévues au présent cahier spécial des charges.
- 2) A l'issue de la fourniture, du placement et de l'implémentation du système de gestion des files d'attente sur les 11 sites principaux, par site équipé, il sera vérifié que l'installation est fonctionnelle et conforme aux prescriptions techniques prévues au présent cahier spécial des charges.

Le contrôle du bon fonctionnement, des performances et autres critères et sous-critères d'attribution; toutes les fonctionnalités requises dans le cahier spécial des charges et annoncées dans l'offre et ses annexes seront testées.

Les opérations de vérification seront considérées comme réalisées avec succès lorsque les fournitures et développements répondent aux quantités et sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales de production à la suite des essais prévus à cet effet. Ces essais ainsi que leur calendrier seront déterminés de commun accord.

Si les opérations de vérification, les fonctionnalités demandées dans le cahier spécial des charges et/ou annoncées dans l'offre ne sont pas rencontrées ou ne le sont que partiellement, l'adjudicataire s'engage à apporter gratuitement les modifications ou compléments nécessaires ou à remplacer tout ou partie des fournitures par une fourniture conforme dans les trente jours calendrier qui suivent la date du procès-verbal de constatation de l'impossibilité de prononcer la réception technique. Au-delà de ce délai, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'appliquer les amendes pour retard. Dans cette hypothèse, après que l'adjudicataire aura effectué les modifications, les compléments ou remplacements nécessaires, l'ensemble des tests de réception devra être ré-exécuté.

Si les opérations de vérification n'ont pu être réalisées avec succès dans les délais impartis, le pouvoir adjudicateur pourra appliquer soit les mesures d'offices des articles 47 et 155 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, soit convenir avec l'adjudicataire de dispositions particulières.

A l'issue des opérations de vérification qui se sont déroulées avec succès, le pouvoir adjudicateur dressera un procès-verbal de réception technique qui sera signé par les deux parties.

#### 4.2.2. Réception techniques relatives à des commandes ultérieures (au-delà de la phase initiale d'implémentation du système sur les 11 sites principaux)

Il est prévu une (des) réception (s) technique(s) pour la livraison de différents éléments (écrans, bornes, imprimantes, programmations, formations) qui peut avoir lieu à différents moments.

Les réceptions techniques sont prévues en fonction des bons de commandes. Il peut y avoir plusieurs livraisons par commande. Ces réceptions techniques ont lieu, le cas échéant en présence d'un représentant du fournisseur, à l'issue de la livraison et de l'installation effectives des éléments livrés et après examen physique sur le lieu de livraison ou à l'issue de l'exécution des services commandés. Pour les livraisons, le pouvoir adjudicateur doit être en possession du document récapitulatif de livraison. Le bordereau de livraison peut faire office de document récapitulatif.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de trente jours de calendrier pour effectuer les formalités de réception, dresser le procès-verbal et en communiquer copie à l'adjudicataire. Ce procès-verbal constate les résultats de la vérification ainsi que la date de livraison.

Ce délai prend cours le lendemain de l'arrivée des fournitures à destination pour autant que le pouvoir adjudicateur soit en possession du bordereau.

Il sera procédé à la vérification de la fourniture de la documentation et de l'accomplissement des formations à dispenser.

#### 4.2.3. Réception techniques de la maintenance du système :

Il est prévu une réception provisoire partielle pour la partie maintenance du système. Cette réception provisoire partielle a lieu quotidiennement.

#### 4.3. Réception définitive

La réception définitive est déclarée à la demande du fournisseur à l'issue de la durée du marché.

La réception définitive sera consignée dans un procès-verbal signé par l'adjudicataire et le SPF Finances. Le SPF Finances dispose d'un délai de 30 jours à compter de la demande de l'adjudicataire pour rédiger le procès-verbal d'acceptation qui autorise la réception.

#### 4.4. Frais de réception

Tous les frais liés aux tests d'acceptation, réception provisoire et définitive sont à charge de l'adjudicataire.

## 5. Garantie, maintenance de l'installation et support

### 5.1. Garantie – service après-vente – pièces de rechange

Pendant une période d'au minimum 2 ans qui commence à courir à compter du jour de la réception provisoire sur le lieu de livraison (jour de démarrage du système), le pouvoir adjudicateur peut exiger du fournisseur qu'il remplace à ses frais les produits défectueux ne permettant plus d'être utilisés conformément aux conditions du marché. Pendant la période de garantie, toutes les heures de travail, tous les déplacements et les frais d'envoi de mobilier défectueux et de pièces de rechange incombent au fournisseur.

Tous les produits livrés en remplacement bénéficient d'un nouveau délai de garantie identique.

La garantie porte sur toutes les composantes de l'objet de ce marché public.

La garantie n'est d'application que pour autant que le produit ait toujours été manipulé en « bon père de famille ».

En cas de litige, le fournisseur doit fournir la preuve que le produit n'a pas été manipulé en « bon père de famille ». S'il n'apporte pas cette preuve, les modalités en matière de garantie décrites dans cet article restent d'application sans aucune exception.

### 5.2. Maintenance et support

En vue de garantir le bon fonctionnement du système durant toute la durée du contrat, le soumissionnaire remet prix sur base annuelle, incluant tous les frais possibles, pour les prestations suivantes, couvrant toute la durée du contrat. La maintenance du système de gestion des files d'attente prendra cours à l'issue de la réception technique de l'installation sur les 11 sites principaux.

#### **Software**

Pour la partie software (en ce compris pour l'option facultative relative à l'application mobile, le cas échéant), l'adjudicataire prend en charge :

- la maintenance corrective : celle-ci consiste à corriger les défauts de fonctionnement ou les non-conformités d'un logiciel,
- la maintenance adaptative : celle-ci consiste, sans changer la fonctionnalité du logiciel, à adapter l'application afin que celle-ci continue de fonctionner sur des versions plus récentes des logiciels de base, voire à faire migrer l'application sur de nouveaux logiciels de base (un logiciel de base étant un logiciel requis pour l'exécution d'une application; exemples : système d'exploitation, système de gestion de base de données, progiciels, applications dédiées).
- prestations de support : par support, le SPF Finances entend un support permettant au technicien du SPF Finances de pouvoir être assisté en cas de problème (configuration, fonctionnement du système, ...).

Le service comprendra :

- les upgrades et nouvelles versions avec une description des délais et canaux de mise à disposition;
- les fixes et patches software avec une description des délais et canaux de mise à disposition ;
- la procédure d'installation devant permettre, le cas échéant, aux techniciens du SPF Finances de réaliser l'installation sans aide extérieur ;
- la description de la résolution des "bugs".

Pour les softwares, le SPF Finances se réserve le droit d'appliquer ou non tous les types d'updates, de fixes et patches software.

## **Hardware**

Pour la partie « hardware », l'adjudicataire prend à sa charge :

- la maintenance palliative : c'est-à-dire le dépannage provisoire de cet équipement, permettant à celui-ci d'assurer les fonctions requises, et la maintenance curative, c'est-à-dire la réparation durable consistant en une remise en l'état initial. En d'autres termes, l'adjudicataire s'engage à réparer ce matériel selon le délai imparti ou, à défaut, si les produits défectueux ne peuvent être réparés dans le délai imparti, l'adjudicataire fournira du matériel de remplacement (voir délais ci-dessous).

Pour tout autre type de panne de matériel, le SPF Finances se réserve le droit de demander un devis concernant la réparation. Aucune réparation ne sera effectuée sans l'accord préalable du SPF Finances.

Le service comprendra :

- une intervention sur site (voir délais ci-dessous);
- la disponibilité des pièces de rechange;
- la fourniture du matériel de remplacement.

## **SLA**

Les définitions suivantes sont d'application :

- Le temps de réaction est le temps qu'il faut pour que l'adjudicataire (r)appelle le SPF Finances;
- Le temps d'intervention est le temps qu'il faut pour que l'adjudicataire prenne en charge le traitement de l'incident ;
- Le temps de retour à la normale est le temps dans lequel la réparation/l'intervention a été réalisé.

Hormis les jours fériés légaux, il est demandé au soumissionnaire d'assurer du lundi au vendredi durant une plage horaire de 7h30 à 17h00 un SLA selon 2 niveaux de priorités :

### Type 1 : Incident bloquant :

- du lundi au vendredi de 7h30 à 17h00 ;

Signifie que la plateforme n'est pas accessible, que celle-ci ne fonctionne pas ou fonctionne au ralenti auprès des utilisateurs que ce soit suite à un problème de softwares, de connexion ou de paramétrisation;

- Temps de réaction (Respons Time) de maximum 15 min ;
- Temps d'intervention : maximum 2 heures après l'enregistrement de l'incident;
- Temps de retour à la normale : maximum 6 heures après l'enregistrement de l'incident.

### Type 2 : Incident non bloquant

- du lundi au vendredi de 7h30 à 17h00 ;

Signifie que l'incident n'a pas de conséquences significatives sur la production;

- Temps de réponse (Response Time) de maximum 15 min ;
- Temps d'intervention : maximum 48h ;
- Temps de retour à la normale : maximum 5 jours ouvrables après l'enregistrement de l'incident.

En cas de maintenance planifiée, le SLA sera suspendu pendant la période de maintenance. Un rapport sera fourni mensuellement au SPF Finances afin d'assurer le suivi de ces indicateurs.

Le SPF Finances doit pouvoir introduire via un ticket ses réclamations 24h/24h-7j/7.

#### Traitement

Le délai de traitement commence à courir au moment de l'introduction et celui –ci et doit être réalisé selon les modalités prévues dans le SLA.

##### Ex 1 : incidents bloquants :

Introduction du ticket le lundi à 15h30, le temps d'intervention est de 2 heures ouvrables. Cela signifie que le traitement doit avoir lieu au plus tard à 8h00 le mardi. Le temps de retour à la normale doit avoir lieu dans les maximum 6 heures après l'enregistrement de l'incident à savoir au plus tard à 12h00 le mardi.

##### Ex 2 : incidents bloquants :

Introduction du ticket le lundi à 18h00, le temps de réaction est de 15 minutes. Cela signifie que le traitement doit avoir lieu au plus tard à 7h45 le mardi. Le temps d'intervention est de 2 heures ouvrables. Cela signifie que le traitement doit avoir lieu au plus tard à 9h30 le mardi. Le temps de retour à la normale doit avoir lieu dans les maximum 6 heures après l'enregistrement de l'incident à savoir au plus tard à 13h30 le mardi.

##### Ex 1: incidents non-bloquants :

Introduction du ticket le mardi à 10h00, le temps d'intervention est de 48 heures calendriers. Cela signifie que le traitement doit avoir lieu au plus tard à 10h00 le jeudi. Le temps de retour à la normale doit avoir lieu dans les maximum 5 jours ouvrables de l'enregistrement de l'incident à savoir au plus tard à 10h00 le mardi suivant.

##### Ex 2: incidents non-bloquants :

Introduction du ticket le vendredi à 10h00, le temps d'intervention est de 48 heures calendriers. Cela signifie que le traitement doit avoir lieu au plus tard à 10h00 le mardi étant donné que les interventions ne sont pas prévues le week-end. Le temps de retour à la normale doit avoir lieu dans les maximum 5 jours ouvrables de l'enregistrement de l'incident à savoir au plus tard à 10h00 le vendredi suivant et reporté au lundi.

En ce qui concerne les interventions, l'adjudicataire doit prévoir et amener tout le matériel qui lui est nécessaire pour effectuer le travail. Il garantira le bon fonctionnement matériel dans la configuration qui était celle avant la panne.

L'adjudicataire garantira la destruction des données, sans possibilités de récupération, se trouvant sur le matériel qui a été remplacé ainsi que son enlèvement. Ce commissionnement de matériel est inclus dans le prix de maintenance.

L'adjudicataire devra assurer la maintenance et le support du matériel même si ce matériel est renseigné par le fabricant comme n'étant plus supporté. Il fera le nécessaire afin de garantir le service de maintenance et de support tel que demandé par le SPF Finances lors de l'adjudication.

Dans son offre, le soumissionnaire devra fournir la procédure qui sera mise en place en vue d'assurer un tel support ainsi que les informations qui devront être communiquées lors d'une demande de support.

Au terme du contrat, l'adjudicataire s'engage à fournir toutes les informations, accès, mots de passe, données de configuration au SPF Finances afin de garantir au SPF Finances que le matériel qui était sous le contrat de service puisse être maintenu par le SPF Finances ou un tiers.

## 6. Cautionnement

Un cautionnement de 5 % du montant total du marché est exigé pour les missions à partir de 50.000 € hors TVA, et pour autant que le cahier spécial des charges n'en dispose autrement, sauf pour les livraisons et les services dont le délai d'exécution ne dépasse pas 45 jours calendrier.

En application de l'article 9, paragraphe 4 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que, dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé à l'article 25 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 relatif au cautionnement et plus particulièrement pour ce qui concerne l'adaptation du montant du cautionnement compte tenu de l'impossibilité de déterminer avec certitude le montant du marché au moment de son attribution et compte tenu du poids administratif excessif qu'impliquerait une adaptation de ce cautionnement en fonction des commandes potentiellement nombreuses adressées par le pouvoir adjudicateur.

Le montant du cautionnement est fixé forfaitairement à 10.000 EUR.

### 6.1. Constitution du cautionnement

Le cautionnement peut être constitué conformément aux dispositions légales et réglementaires, soit en numéraire, ou en fonds publics, soit sous forme de cautionnement collectif.

Le cautionnement peut également être constitué par une garantie accordée par un établissement de crédit satisfaisant au prescrit de la législation relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ou par une entreprise d'assurances satisfaisant au prescrit de la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances et agréée pour la branche 15 (caution).

L'adjudicataire doit, dans les trente jours calendrier suivant le jour de la conclusion du marché, justifier la constitution du cautionnement par lui-même ou par un tiers, de l'une des façons suivantes:

1. lorsqu'il s'agit de numéraire, par le virement du montant au numéro de compte bpost banque de la Caisse des Dépôts et Consignations [compte bpost banque n° BE58 6792 0040 9979 (IBAN), PCHQBEBB (BIC)] ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire à celle de ladite Caisse, ci-après dénommé organisme public remplissant une fonction similaire
2. lorsqu'il s'agit de fonds publics, par le dépôt de ceux-ci entre les mains du caissier de l'Etat au siège de la Banque nationale à Bruxelles ou dans l'une de ses agences en province, pour compte de la Caisse des Dépôts et Consignations, ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire
3. lorsqu'il s'agit d'un cautionnement collectif, par le dépôt par un organisme exerçant légalement cette activité, d'un acte de caution solidaire auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire
4. lorsqu'il s'agit d'une garantie, par l'acte d'engagement de l'établissement de crédit ou de l'entreprise d'assurances.

Cette justification se donne, selon le cas, par la production à l'adjudicateur:

1. soit du récépissé de dépôt de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire
2. soit d'un avis de débit remis par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances
3. soit de la reconnaissance de dépôt délivrée par le caissier de l'Etat ou par un organisme public remplissant une fonction similaire
4. soit de l'original de l'acte de caution solidaire visé par la Caisse des Dépôts et Consignations ou par un organisme public remplissant une fonction similaire
5. soit de l'original de l'acte d'engagement établi par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances accordant une garantie.

Ces documents, signés par le déposant, indiquent au profit de qui le cautionnement est constitué, son affectation précise par l'indication sommaire de l'objet du marché et de la référence des documents du marché, ainsi que le nom, les prénoms et l'adresse complète de l'adjudicataire et éventuellement, du tiers qui a effectué le dépôt pour compte, avec la mention "bailleur de fonds" ou "mandataire", suivant le cas.

Le délai de trente jours calendrier visé ci-avant est suspendu pendant la période de fermeture de l'entreprise de l'adjudicataire pour les jours de vacances annuelles payés et les jours de repos compensatoires prévus par voie réglementaire ou dans une convention collective de travail obligatoire.

**L'original** de la preuve de la constitution du cautionnement doit être envoyé à l'adresse suivante :

Service Public Fédéral FINANCES  
Service d'Encadrement Budget et Contrôle de Gestion  
Division Engagements  
à l'attention de Madame MALJEAN Françoise  
Boulevard Roi Albert II, 33 boîte 781 – Bloc B22  
1030 BRUXELLES

#### **REMARQUE IMPORTANTE**

Le n° du bon de commande (4500XXXXXX) (si connu) et le n° de référence du CSCH doivent être mentionnés sur la preuve de constitution du cautionnement.

## **6.2. Libération du cautionnement**

Le cautionnement sera libéré en deux fois :

- 50% seront libérés à l'issue de la réception technique de l'installation sur les 11 sites principaux.
- 50% seront libérés à l'échéance du marché (réception définitive).

## **7. Exécution des services.**

### **7.1. Lieu où les services doivent être exécutés**

Le SPF Finances prévoit d'équiper dans un premier temps, ses 11 bâtiments principaux, à savoir :

- Finance Tower (FINTO), Boulevard du Jardin Botanique, 50 à 1000 Bruxelles
- Rue de Fragnée 2, à 4000 Liège
- Rue des Bourgeois, 7, à 5000 Namur
- Rue du Joncquois, 116, à 7000 Mons
- Rue Jean Monnet, 14, à 6000 Charleroi
- Rue du clos des Seigneurs, 2 à 6840 Neufchateau
- Gaston Crommenlaan 6 à 9500 Gent
- Voorstraat 43 à 3500 Hasselt
- Koning Albert 1 laan 1-5 à 8200 Brugge (KAM gebouw)
- Philipsite 3A à 3001 Leuven
- Italielei, 4, à 2000 Antwerpen, AMCA

A titre indicatif, le SPF Intérieur envisage d'équiper 3 bâtiments situés à Bruxelles, à savoir :

- Bâtiment Pacheco à 1000 Bruxelles (Boulevard Pacheco) - Office des étrangers
- Bâtiment Atrium - Koloniënstraat 11 - 1000 Brussel - Direction générale Institutions et Population
- Bâtiment Eurostation, Boulevard du Roi Albert II, 1000 Bruxelles - Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides.

Toutefois, l'équipement d'autres sites, de taille inférieure, pourrait être envisagé.

### **7.2. Délais, clauses d'exécution, accessibilité, coordination et encadrement du personnel**

#### **Délais d'implémentation de la solution**

A dater de la notification du marché, l'adjudicataire dispose d'un maximum de 6 mois pour déployer la solution sur les 11 sites du SPF Finances. Ceci inclut toutes les démarches à mettre en œuvre jusqu'au démarrage des systèmes sur les 11 sites (programmations, implémentations, installations, formations, livraisons).

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.

#### **Horaires de prestation**

En vue d'une collaboration optimale avec le personnel du SPF Finances, le personnel de l'adjudicataire effectuant des prestations dans les locaux du SPF Finances doit, dans la mesure du possible, suivre le même horaire de travail que les agents du SPF Finances. Par



“heures de bureau normales”, nous entendons les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 7h à 19h00, selon le régime d'horaire variable en vigueur au SPF Finances. Le 2 novembre, le 15 novembre et la période entre Noël et Nouvel An sont considérés comme jours fériés par le SPF Finances, ainsi que le premier jour ouvrable de l'année. Des « ponts » obligatoires sont également prévus; ils seront communiqués chaque année.

### **Personnel et modalités de contact**

Il appartient à l'adjudicataire de prévoir :

- le responsable de l'entreprise sera joignable à tout moment durant toute la durée de l'installation (par GSM et d'autres moyens).

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander la production d'une liste nominative du personnel présent sur les différents sites.

Tous le personnel présent sur le site devra être facilement reconnaissable, soit par le port d'un uniforme, soit par le port d'un T-Shirt ou Sweat-Shirt ou d'un badge au nom de la société adjudicatrice.

### **Emploi des langues**

Le personnel déployé par l'adjudicataire doit pouvoir s'exprimer dans la ou les langue(s) officielle(s) de la région linguistique dans laquelle a lieu l'intervention. En ce qui concerne le helpdesk mis en place, il doit être possible pour le pouvoir adjudicateur, en fonction de l'origine (région linguistique) de la demande, de communiquer avec un interlocuteur s'exprimant dans la langue nationale souhaitée (français ou néerlandais).

## **7.3. Confidentialité et engagements particuliers**

L'adjudicataire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de discrétion 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. L'adjudicataire peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.

L'adjudicataire s'engage à garder confidentielles, tant pendant qu'après l'exécution du marché, toutes les données et informations, de quelque ordre que ce soit, qui lui seront communiquées ou dont il aura eu connaissance au cours de sa mission.

L'adjudicataire se porte garant du respect de la confidentialité des données par son personnel et ses sous-traitants. Il ne divulguera que les données nécessaires à l'exécution du marché, aux seuls membres de son personnel et à ceux de ses sous-traitants directement concernés par le marché.

Tous les renseignements fournis au personnel de l'adjudicataire, tous les documents qui lui sont confiés, tous les entretiens auxquels il participe, sont considérés comme strictement confidentiels.

## 7.4. Normes et standards ICT du SPF Finances à respecter

Les équipes de réalisation mis à disposition par l'adjudicataire au SPF Finances appliqueront les méthodes et les standards spécifiés par le SPF Finances ou ceux choisis avec son accord. Ces standards concernent au minimum :

- les normes techniques pour logiciels ;
- la tenue de la documentation ;
- les règles de programmation (création, structures des codes, commentaires, conventions en matière de dénomination, standards de développement conformément aux fondements ICT, y compris les Standards ouverts, etc.);
- les règles de gestion définies par les services de gestion des environnements d'exploitation ;
- les procédures pour les garanties de base

Toutes les normes utilisées par le SPF Finances figurent dans un document explicatif, disponible sur

[https://finances.belgium.be/fr/sur\\_le\\_spf/historique\\_modernisation/ict/ict\\_fundamenten](https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/historique_modernisation/ict/ict_fundamenten). Toute référence à quelque norme ou méthodologie que ce soit dans le présent cahier des charges dépend de la description exacte dans le document officiel présent sur ce site.

Seul le comité tactique est compétent au sein du SPF Finances pour modifier ou ajouter des normes et méthodologies. Si l'adjudicataire a besoin de l'approbation d'une nouvelle norme, il devra en introduire la demande auprès du comité tactique et entièrement se soumettre à sa décision.

Le soumissionnaire s'engage expressément à respecter les fondements actuels et futurs dans le cadre de l'exécution du présent contrat.  
Le non-respect de cette règle essentielle du cahier des charges peut entraîner la nullité de l'offre.

## 7.5. Moyens techniques

L'adjudicataire mettra à disposition de son personnel tout le matériel nécessaire à l'exécution de sa mission (ordinateur portable, etc.). Le personnel de l'adjudicataire dispose d'un accès limité au réseau du SPF Finances, ainsi que, si besoin, d'une adresse e-mail. Le SPF Finances ne dispose pas d'emplacements de parking pour le personnel de l'adjudicataire.

Le SPF Finances n'effectuera aucune adaptation aux postes de travail des membres du personnel de l'adjudicataire afin de les faire mieux fonctionner au sein de l'infrastructure du SPF Finances. L'adjudicataire ne peut en aucun cas modifier, perturber ou surcharger l'infrastructure du SPF Finances par l'ajout de postes de travail pour son personnel dans cette infrastructure, sauf pour ce qui est directement associé au développement de l'application concernée.

L'adjudicataire est intégralement responsable de la protection des postes de travail concernés contre les virus et de la gestion de ces postes. Il utilisera de manière prioritaire les outils mis à sa disposition par le SPF Finances. Au cas où d'autres logiciels devraient être utilisés dans le cadre du projet, leur utilisation se déroulera, après acceptation par le comité de pilotage, sous la responsabilité de l'adjudicataire et le coût de cette utilisation sera compris dans le prix des services.

Le personnel de l'adjudicataire devra suivre les procédures internes et les règlements relatifs à l'utilisation des moyens mis à sa disposition et à leur accès, et ne peut exiger aucun ajout ou modification à l'environnement de travail du pouvoir adjudicateur.

## **8. Facturation et paiement des services.**

Par client, la facturation se fera :

- 1) A l'issue de la réception du système de gestion des files d'attente sur les 11 sites. L'adjudicataire devra remettre un état détaillé, pour les sites concernés par client, de tous les bons de commande relatifs à l'implémentation initiale. Les factures seront établies par bon de commande.

Les sites concernés par client sont les suivants :

Division logistique Bruxelles

- Finance Tower (FINTO), Boulevard du Jardin Botanique, 50 à 1000 Bruxelles

Division logistique Wallonie

- Rue de Fragnée 2, à 4000 Liège
- Rue des Bourgeois, 7, à 5000 Namur
- Rue du Joncquois, 116, à 7000 Mons
- Rue Jean Monnet, 14, à 6000 Charleroi
- Rue du clos des Seigneurs, 2 à 6840 Neufchateau

Division logistique Flandre

- Gaston Crommenlaan 6 à 9500 Gent
- Voorstraat 43 à 3500 Hasselt
- Koning Albert 1 laan 1-5 à 8200 Brugge (KAM gebouw)
- Philipsite 3A à 3001 Leuven
- Italielei, 4, à 2000 Antwerpen, AMCA

**Important :** Par client, la programmation initiale du système sera commandée, facturée et payée à concurrence d'1/3 du montant forfaitaire.

- 2) La facturation de la maintenance se fera sur production de factures annuelles régulièrement et justement établies pour les sites concernés par client.
- 3) Pour les commandes ultérieures, après réception des livraisons et des prestations, par bon de commande.

Les factures à soumettre à la TVA sont établies au nom de :

<p>Service Public Fédéral FINANCES Service de facturation unique Boulevard Roi Albert II, 33 bte 788 – Bloc B22 1030 BRUXELLES</p>
--

La facture peut être envoyée aussi, sous forme d'un fichier pdf, à l'adresse e-mail suivante : [bb.788@minfin.fed.be](mailto:bb.788@minfin.fed.be)

Par e-mail seul un fichier pdf peut être transmis. De plus un seul envoi peut être effectué (en d'autres termes la facture est envoyée par la poste **OU** par e-mail, pas les deux).

Les factures seront revêtues de la mention : « *Le montant dû doit être versé sur le compte. n°... au nom de...à...* ». Le numéro du bon de commande (4500XXXXXX) et le cas échéant le numéro du contrat (5XXXXXXX) seront systématiquement indiqués sur chacune des factures.

#### **IMPORTANT**

L'adjudicataire doit clairement mentionner sur la facture le détail des prestations qui ont été effectuées.

La procédure de liquidation s'effectuera conformément au Règlement sur la Comptabilité de l'Etat.

#### Seuls les services exécutés de manière correcte pourront être facturés.

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 soit correctement établies, que toutes les pièces justificatives y soient jointes et qu'elles soient transmises 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.

Tout paiement se fera uniquement sur base du numéro de compte renseigné dans le formulaire d'offre.

En cas de modification de numéro de compte, il est demandé :

- d'introduire une demande de modification dûment signée par la même personne qui a signé l'offre à si cette règle ne peut être suivie, il est demandé de joindre le document (acte authentique/ sous seing privé, numéro de l'annexe au Moniteur belge) attestant que la personne est habilitée à signer ladite demande ;
- de joindre impérativement une attestation bancaire certifiant que la société adjudicataire est bien titulaire du compte bancaire communiqué

### **9. Engagements particuliers pour le prestataire de services.**

#### **9.1. Confidentialité et engagements particuliers concernant les informations reçues**

Tous les résultats et rapports produits par l'adjudicataire pendant l'exécution de ce marché, constituent la propriété du pouvoir adjudicateur et ne peuvent être publiés ou communiqués à des tiers, sauf accord écrit préalable de la part du pouvoir adjudicateur.

L'exécutant des services et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel quant aux informations qu'ils auraient pu obtenir lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers sans accord écrit de la part du pouvoir adjudicateur. Tous les renseignements dont le personnel de l'adjudicataire sera amené à prendre connaissance dans le cadre de sa mission, tous les documents qui lui sont confiés et toutes les réunions auxquelles il participe sont considérés comme strictement confidentiels.

Les informations dont il s'agit:

- peuvent être enregistrées sur n'importe quel type de support d'information, comme le papier, un film, une bande magnétique, un disque, une disquette, un montage intégré, etc. ;
- peuvent être communiquées à l'adjudicataire oralement, par une démonstration et/ou par la transmission d'un support d'information qui contient l'information considérée ou peuvent venir à la connaissance de l'adjudicataire à l'occasion de l'exécution du présent marché ou d'une mission confiée par le SPF Finances dans le cadre du présent marché ;
- peuvent, dans leur totalité ou en partie, consister en, par exemple, études, modes d'emploi, plans de conception, plans de fabrication, descriptions techniques, plans de détail, spécifications fonctionnelles, procédures, programmes d'ordinateur, codes exécutables, calculs, etc.

L'adjudicataire s'engage à garder secrètes, tant pendant qu'après l'exécution du marché, toutes ces informations confidentielles, de quelque ordre que ce soit, qui lui seront communiquées ou dont il aura eu connaissance au cours de sa mission.

L'adjudicataire se porte garant du respect de la confidentialité de ces informations par son personnel et ses sous-traitants. Il s'engage à ne pas les divulguer à des tiers, en ce compris les filiales et autres entreprises liées à l'adjudicataire. Il ne communiquera à son personnel et à celui de ses sous-traitants directement impliqués au marché, uniquement les données nécessaires à l'exécution de leur tâche, dans le cadre du présent marché.

Les obligations énoncées ci-dessus ne sont pas applicables aux informations du SPF Finances :

- dont l'adjudicataire peut démontrer par un moyen acceptable par le SPF Finances qu'elles étaient déjà en sa possession au moment où elles lui ont été communiquées pour la première fois par le SPF Finances ;
- qui, au moment où elles ont été connues par le SPF Finances, étaient déjà publiques;
- qui, après qu'elles aient été connues par le SPF Finances, ont été rendues publiques autrement que par le fait de l'adjudicataire ; ou
- que l'adjudicataire a obtenues d'un tiers qui disposait de bonne foi des informations du SPF Finances et qui était autorisé à les communiquer à l'adjudicataire.

L'adjudicataire s'engage :

- à ne pas copier tout ou partie de l'information du SPF Finances, si celle-ci se trouve sur un support mis à disposition par le SPF Finances ;
- à, d'autre part, ne pas saisir tout ou partie de l'information du SPF Finances sur un support quelconque, sauf pour l'exécution des missions qui lui sont confiées par le SPF Finances, et ce uniquement si cela s'avère nécessaire.

Toute l'information mise à la disposition de l'adjudicataire par le SPF Finances et tout support d'information, contenant de l'information du SPF Finances, mis à la disposition de l'adjudicataire par le SPF Finances reste l'entière propriété du SPF Finances. Même si

l'adjudicataire a copié ou consigné ces informations ou une partie de celles-ci, elles demeurent la propriété intégrale du SPF Finances.

Le SPF Finances a le droit, à tout moment, de demander à l'adjudicataire de lui remettre tout ou partie des supports d'information sur lesquels l'adjudicataire aura stocké de l'information du SPF Finances. L'adjudicataire s'engage à remettre immédiatement les supports réclamés sans les copier.

L'adjudicataire s'engage à remettre au SPF Finances, à l'issue de l'exécution du marché et sans délai, tous les supports d'information qui contiennent de l'information du SPF Finances et qui ont été mis à la disposition de l'adjudicataire pour l'exécution du marché, pour autant que ces supports d'information n'aient pas déjà été remis au SPF Finances.

L'adjudicataire est tenu d'effacer de ses propres supports toutes copies d'informations devenues inutiles dans le cadre de sa mission.

Toute information du SPF Finances restera la propriété du SPF Finances.

Par la mise à disposition d'informations du SPF Finances, celui-ci ne concède à l'adjudicataire, ni explicitement ni implicitement, aucun droit à licence sur les droits de brevet, droits d'auteur ou autres droits intellectuels.

L'adjudicataire s'engage à ne pas appliquer industriellement l'information du SPF Finances et à ne pas l'utiliser pour d'autres fins que l'exécution du présent marché ou d'une mission à lui confiée par le SPF Finances dans le cadre du présent marché.

L'adjudicataire et ses éventuels sous-traitants s'engagent également à signaler le plus rapidement possible toute faille ou tout risque qui pourrait nuire à la sécurité ou la confidentialité.

L'adjudicataire est responsable de tout dommage dont le SPF Finances serait victime du fait du non-respect par lui-même ou par les membres de son personnel d'obligations qui lui incombent en vertu du présent article.

## **9.2 Propriété**

Les études, architectures et développements éventuellement produits par les membres du personnel de l'adjudicataire, la documentation correspondante, et en général tout document directement ou indirectement généré par le personnel de l'adjudicataire pendant l'exécution du présent contrat, ainsi que les droits de propriété intellectuelle y afférents, deviennent, à leur naissance, la propriété du SPF Finances.

Il est interdit au personnel de l'adjudicataire d'emporter des documents appartenant au SPF Finances, sauf si les nécessités de la tâche l'imposent, notamment dans les déplacements entre les différents sites du SPF Finances.

## **9.3. Transférabilité**

L'adjudicataire remettra à un tiers agréé par le SPF Finances ou au SPF Finances toutes les informations nécessaires afin que le SPF Finances puisse effectuer toutes les opérations nécessaires au bon fonctionnement ou à l'évolution de la solution ou pour en confier l'exécution à un tiers si l'adjudicataire ou un de ses sous-traitants reste en défaut (cessation de ses activités ou rupture du contrat).

À la fin du contrat, que ce soit par expiration ou rupture, l'adjudicataire prêtera son concours au SPF Finances afin que celui-ci ou un tiers puisse poursuivre sans difficulté les prestations exécutées dans le cadre du contrat.

À partir du début de la période de transférabilité, l'adjudicataire s'engage à restituer au SPF Finances tous les éléments nécessaires à la production de l'informatique et tous les documents appartenant au SPF Finances. Les méthodes et procédures instaurées durant les prestations sont la propriété du SPF Finances.

Aussi, en cas de résiliation, l'adjudicataire proposera au SPF Finances un plan de transition spécifiant en détail les dispositions et conditions relatives aux tâches à accomplir pour fournir l'information nécessaire à la bonne transition, avec un calendrier de ces tâches.

L'adjudicataire s'engage à faire établir ce plan de transition par des personnes faisant partie de l'équipe chargée du contrat, sans supplément de frais pour le SPF Finances.

Le SPF Finances est le seul propriétaire intellectuel des solutions développées dans le cadre de ce projet.

Toutes les opérations en relation avec la transférabilité incombent à l'adjudicataire. Il s'agit notamment de :

- la mise à disposition de toutes les procédures nécessaires à la gestion du système livré ;
- la mise à disposition de documents de synthèse, bilans et autres rapports de réunion constituant le dossier de suivi ;
- la formation et l'information des représentants du nouveau fournisseur ;
- le transfert des données.

## **10. Litiges.**

Tous les litiges relatifs à l'exécution de ce 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 de ce marché. Le prestataire de services garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

## **11. Amendes et Pénalités.**

En application de l'article 9, § 4 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013, 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 du 14 janvier 2013 relatif aux amendes en raison de l'importance toute particulière qu'accorde le SPF Finances au respect du calendrier prévu pour l'implémentation du système de gestion de files d'attente qui est considéré comme un élément essentiel de la sécurisation des bâtiments et du fonctionnement des services du SPF Finances (qualité de la prestation de service).

### **11.1. Amende pour exécution tardive**

Une amende sera appliquée de plein droit en cas de dépassement par l'adjudicataire des délais prédéterminés par le pouvoir adjudicateur dans le présent cahier des charges :

- **250 EUR** par jour ouvrable de retard en cas de dépassement du délai d'implémentation de maximum 6 mois ;

- **125 EUR** par jour ouvrable de retard en cas de dépassement du délai de 6 semaines prévu pour les commandes ultérieures à la phase initiale d'implémentation, à dater de l'envoi du bon de commande ;
- **25 EUR** par heure de retard en cas de dépassement des délais d'intervention de 2 heures (incidents bloquants) et de 48 heures (incidents non-bloquants) prévus dans le volet « maintenance » du cahier des charges.
- **125 EUR** par heure de retard en cas de dépassement des délais d'intervention de 6 heures (incidents bloquants) et par jour de retard en de dépassement des délais d'intervention de 5 jours ouvrables (incidents non-bloquants) prévus dans le volet « maintenance » du cahier des charges.

### **IMPORTANT**

Les amendes pour retard sont établies à titre d'indemnité forfaitaire pour retard dans l'exécution du marché. Elles sont indépendantes des pénalités prévues infra. Elles sont dues, sans mise en demeure, par la seule expiration du délai sans intervention d'un procès-verbal et appliquées de plein droit pour la totalité des jours de calendrier de retard.

## **11.2. Pénalités**

Tout service non presté dans le cadre de l'offre proposée donne lieu à une pénalité forfaitaire de **250 EUR**.

## **11.3. Non-paiement des prestations non exécutées**

Pour ce qui concerne le non-paiement des prestations non exécutées, le pouvoir adjudicateur, en plus d'appliquer des pénalités et amendes, ne paiera pas les prestations non effectuées. Le personnel sera astreint en termes d'enregistrement du temps de présence et de son contrôle aux normes et moyens fixés par le pouvoir adjudicateur.

## **11.4. Imputation des amendes et pénalités**

Pour ce qui concerne l'imputation des amendes et pénalités, le montant des amendes et pénalités, ainsi que le montant des dommages, débours ou dépenses résultant ou à résulter de l'application des mesures d'office, sont imputés en premier lieu sur les sommes qui sont dues à l'adjudicataire à quelque titre que ce soit (factures) et ensuite sur le cautionnement.



## E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

### **1. Contexte spécifique au présent marché :**

Le SPF Finances souhaite équiper les bâtiments occupés par ses services d'un système unique de gestion des files d'attente, intégrant un système de gestion des rendez-vous.

Ainsi, le système proposé doit pouvoir s'adapter à différentes configurations de sites (types de service, architecture, organisation de l'accueil, nombre de files d'attente) et à un nombre d'utilisateurs par site pouvant varier entre 1 et +/- 100 utilisateurs. Les produits proposés doivent pouvoir s'intégrer entre eux et se compléter de manière à assurer une approche cohérente de l'accompagnement du contribuable/client au sein des différents sites.

L'architecture du système est prévue de façon pyramidale : chacun des sites doit être configuré indépendamment, et fonctionner de manière indépendante, mais il doit être possible pour un utilisateur disposant des droits administrateur, à partir d'un seul poste de travail, de consulter en temps réel les données relatives à chaque site, de générer des statistiques, ou de programmer à distance, au besoin, l'organisation de l'accueil (messages sur les écrans, bornes, tickets, motifs de visite, etc).

La configuration d'un site spécifique sera la déclinaison d'une configuration unique décidée pour l'ensemble du SPF Finances. En effet, la configuration de la programmation d'un site dépend de sa spécificité : organisation du bâtiment, des files d'attente, nombre et types de service présents dans le bâtiment, nombre de guichets, matières traitées, spécificités linguistiques, emplacement et configuration des espaces d'attente. Toutefois, une structuration unique et maximaliste (incluant tous les motifs de visite et files d'attente potentiels) sera décidée au niveau central et déployée, en tout ou en partie, au niveau local.

Sites	Nombre de files d'attente (estimation)	Nombre de guichets maximum (estimation)
Finance Tower (FINTO), Boulevard du Jardin Botanique, 50 à 1000 Bruxelles	18*2 (bilingue)	78
Rue de Fragnée 2, à 4000 Liège	18	57
Rue des Bourgeois, 7, à 5000 Namur	18	24
Rue du Joncquois, 116, à 7000 Mons	18	34
Rue Jean Monnet, 14, à 6000 Charleroi	18	52
Rue du clos des Seigneurs, 2 à 6840 Neufchateau	5	13

Gaston Crommenlaan 6 à 9500 Gent	18	35
Voorstraat 43 à 3500 Hasselt	18	26
Koning Albert 1 laan 1-5 à 8200 Brugge (KAM gebouw)	18	29
Philipsite 3A à 3001 Leuven	18	28
Italielei, 4, à 2000 Antwerpen, AMCA	18	55

### 1.1. Sites à équiper

Le SPF Finances prévoit d'équiper, dans un premier temps, ses 11 bâtiments principaux, à savoir :

- Finance Tower (FINTO), Boulevard du Jardin Botanique, 50 à 1000 Bruxelles
- Rue de Fragnée 2, à 4000 Liège
- Rue des Bourgeois, 7, à 5000 Namur
- Rue du Joncquois, 116, à 7000 Mons
- Rue Jean Monnet, 14, à 6000 Charleroi
- Rue du clos des Seigneurs, 2 à 6840 Neufchateau
- Gaston Crommenlaan 6 à 9500 Gent
- Voorstraat 43 à 3500 Hasselt
- Koning Albert 1 laan 1-5 à 8200 Brugge (KAM gebouw)
- Philipsite 3A à 3001 Leuven
- Italielei, 4, à 2000 Antwerpen, AMCA

Au total, ces sites représentent un potentiel d'environ 450 utilisateurs internes au SPF Finances. Toutefois, l'équipement d'autres sites, de taille inférieure, pourrait être envisagé. Ce nombre est par conséquent évolutif et dépendant de l'organisation du SPF Finances.

### 1.2. Fonctionnalités

#### **Gestion des files d'attente (sans rendez-vous)**

Ci-dessous, est présenté le cheminement type d'un client (sans rendez-vous) au sein des bâtiments du SPF Finances.

#### **Le visiteur se présente :**

Soit dans le hall principal du bâtiment, où il rencontre un distributeur de tickets/ou borne sur pied à écran tactile, self-service, qui lui permet de manière simple et intuitive de préciser le service souhaité. 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.

Soit au desk d'accueil, où le préposé lui fournit le ticket sur base de l'objet de sa visite, et après avoir enregistré sa carte d'identité dans le système. 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. A défaut de carte d'identité belge, le préposé au guichet doit pouvoir enregistrer manuellement un numéro d'identification (numéro de passeport, de carte d'identité provisoire, numéro national, etc) directement dans le système.

Le visiteur, muni du ticket, se rend ensuite vers la salle d'attente, où son numéro est appelé sur un écran vidéo. Au besoin, le ticket reprend quelques indications pour le guider vers la salle d'attente. Sur l'écran d'affichage, il lui est indiqué à quel numéro de guichet il doit se rendre.

Après sa visite, il reçoit un mail lui demandant de remplir une enquête de satisfaction concernant l'accueil et le service rendu.

Le système proposé est « intelligent », c'est-à-dire qu'il permet de minimiser en temps réel le temps d'attente des visiteurs : pour ce faire, il enregistre l'heure d'arrivée des visiteurs, le motif de la visite, et en fonction de ces informations, oriente le visiteur vers le premier guichet compétent disponible. Le système doit également permettre au gestionnaire du système de prioriser certains motifs de visite par rapport à d'autres (définition d'une stratégie liée aux motifs de visite et au temps d'attente).

Les guichets ne sont pas attribués de façon définitive à un service ou une compétence : chaque préposé au guichet doit pouvoir s'installer sur n'importe quel poste de travail et se connecter au système.

Chaque préposé au guichet doit être capable, lors de la connexion au système, d'identifier la ou les matière(s) traitée(s), et le numéro du guichet derrière lequel il s'est installé. De cette manière, le contribuable est toujours servi le plus rapidement possible par le collaborateur compétent.

Le préposé au guichet disposera d'une fenêtre lui permettant d'appeler les visiteurs (voir prescriptions techniques). Il disposera d'un écran de vision en temps réel lui indiquant la situation des files d'attente.

Après la visite, le préposé au guichet doit être à même d'établir un résumé des motifs de visite du contribuable, en sélectionnant les motifs dans une liste prédéfinie dans le système, à des fins statistiques.

Le système permet la gestion centralisée du processus d'accueil des contribuables. Ainsi, il doit être possible pour un chef d'équipe d'avoir, en temps réel, une vue sur l'ensemble des guichets et des files d'attente. De cette manière, le chef d'équipe pourra déterminer des stratégies d'accueil, en précisant les matières à traiter par chacun des préposés, éventuellement en priorisant les matières, déterminer des normes d'attente maximales à ne pas dépasser, et au besoin, renforcer certains guichets.

Le système disposera d'un puissant outil d'analyse statistique afin de parfaire la connaissance de la réalité du terrain et d'améliorer si nécessaire la gestion de l'accueil des visiteurs et la gestion du personnel. Les statistiques seront exportables sous la forme de rapports et/ou de tableaux.

### **Gestion des rendez-vous.**

Le SPF Finances envisage de faire fonctionner ses front offices soit uniquement soit en partie sur rendez-vous. Pour ce faire, il souhaite que le système de gestion des files d'attente décrit

ci-dessus intègre un module de gestion des rendez-vous, dont le fonctionnement est décrit ci-dessous.

Le contribuable/client a trois possibilités pour prendre rendez-vous :

- Soit il se connecte au site web du SPF Finances (web service) (self-service), disponible 24h/24, 7j/7.
- Soit il contacte un call center en vue de prendre rendez-vous ;
- Soit il se présente à l'accueil du bâtiment pour prendre rendez-vous.

Les fonctionnalités prévues pour la prise de rendez-vous sont sensiblement les mêmes via le self service (web), via le call center ou via le préposé à l'accueil :

- Choix du site souhaité pour le rendez-vous ;
- Choix de la ou les matière(s) souhaitée(s) pour le rendez-vous (au besoin, au moyen de sous-menus déroulants);
  - o En fonction de la matière choisie, le système doit pouvoir indiquer :
    - La durée estimée de l'entretien ;
    - Les types de documents nécessaires pour l'entretien ;
    - Les alternatives possibles à l'entretien : au besoin, le contribuable doit pouvoir être guidé vers d'autres portails web ou il pourra trouver les renseignements voulus, ou remplir les formalités sur un autre web-service.
- Choix de la langue souhaitée pour le rendez-vous (si disponible) ;
- Choix de la date et de la plage horaire souhaitée pour le rendez-vous (sur base des plages horaires disponibles en temps réel) : le système propose automatiquement la première date disponible que le visiteur peut accepter ou adapter en fonction de ses desideratas ;
- Commentaires et indications sur le motif de visite, à partir d'une liste prédéfinie dans le système ;
- Champs libre pour remarques et commentaires concernant le dossier à traiter (limité à 300 caractères) ;
- Il doit être possible pour le client de prendre rendez-vous pour plusieurs motifs ou dossiers différents. Dans ce cas, le système doit prévoir des plages horaires plus longues (en fonction du nombre de dossiers) (voir également point 2.4.1. Préposé au guichet);
- Coordonnées de la personne ayant pris le rendez-vous, comprenant à minima : Nom, Prénoms, numéro de registre national (le cas échéant), GSM (téléphone) et mail. Certaines de ces données (Nom, Prénoms, numéro de registre national) doivent pouvoir se compléter automatiquement en cas d'insertion d'une carte d'identité belge. A défaut de carte d'identité belge, le visiteur doit pouvoir enregistrer un numéro d'identification (numéro de passeport, de carte d'identité provisoire, numéro national, etc) directement dans le système.
- Le visiteur doit pouvoir retrouver un rendez-vous déjà pris et l'annuler ou le replanifier (accès restreint aux rendez-vous pris par lui). Le préposé à l'accueil ou au call-center, ou le responsable du front office, doit pouvoir retrouver un rendez-vous et l'annuler ou le replanifier (accès à tous les rendez-vous planifiés).

Après la prise de rendez-vous, le visiteur reçoit par mail, ou par sms, une confirmation de la prise de rendez-vous. Dans cette confirmation, il lui est rappelé quels documents il doit

emmener en vue du rendez-vous. Les modalités d'accès au bâtiment sont également indiquées dans le mail ou SMS.

Il en va de même en cas de re planification ou d'annulation (par le visiteur ou par un fonctionnaire).

Le système peut être configuré de manière à ce que, 48 heures (délai paramétrable) avant le rendez-vous, le visiteur reçoive une confirmation de son rendez-vous, par mail ou par SMS, avec les mêmes informations.

Le système de prise de rendez-vous doit être protégé contre l'encodage automatisé ou malveillant (par exemple, si un même utilisateur réalise plusieurs prises de rendez-vous pour un même motif à différentes périodes).

Le jour du rendez-vous, le visiteur se présente dans le bâtiment, muni de sa carte d'identité :

- Soit il se présente à la borne self-service, y insère sa carte d'identité, et la machine lui remet un ticket numéroté. Si le visiteur n'a pas de carte d'identité, il doit pouvoir retrouver son rendez-vous dans le système sur base de son nom. A défaut de carte d'identité belge, le préposé au guichet doit pouvoir retrouver le numéro d'identification encodé (numéro de passeport, de carte d'identité provisoire, numéro national, etc).
- Soit il se présente à l'accueil, ou le préposé insère sa carte d'identité et lui remet un ticket numéroté. Si le visiteur n'a pas de carte d'identité, le préposé à l'accueil doit pouvoir retrouver un rendez-vous dans le système sur base du nom du visiteur.

Le visiteur, muni du ticket, se rend ensuite vers la salle d'attente, où son numéro est appelé sur un écran vidéo. Au besoin, le ticket reprend quelques indications pour le guider vers la salle d'attente. Sur l'écran d'affichage, il lui est indiqué à quel numéro de guichet il doit se rendre.

Après sa visite, il reçoit un mail lui demandant de remplir une enquête de satisfaction concernant l'accueil et le service rendu.

Le système s'intègre parfaitement avec le système de ticketing décrit ci-avant : il doit être possible de gérer des files d'attentes fonctionnant sur rendez-vous conjointement avec des files d'attente fonctionnant sans rendez-vous.

Les fonctionnalités et spécifications techniques relatives au ticketing sont en tous points semblables : écrans, bornes, fenêtres d'appel, statistiques, ...

Le gestionnaire du planning (responsable du front office, chef d'équipe), doit disposer de tous les outils de gestion des ressources en vue de planifier l'occupation des guichets :

- Il est averti des prises de rendez-vous, soit automatiquement, soit en consultant les plages de réservation en temps réel. L'avertissement automatiquement doit être une fonction paramétrable, activable ou non ;
- Il doit pouvoir organiser des stratégies de remplissage des plages de rendez-vous : en fonction des fonctionnaires disponibles (compétences), en fonction de stratégie d'accueil, en fonction des possibilités ou non d'ouvrir un guichet supplémentaire, en fonction des temps estimés de traitement par type de matière (durée du rendez-vous), en fonction de temps d'attente maximaux, etc. Le programme est un puissant outil de planification des ressources humaines.

- Il doit pouvoir avoir une vue en temps réel sur l'occupation des différents guichets, sur les files d'attente, et disposer d'alertes en cas de temps de traitement plus important que la norme.
- Il doit être possible de générer automatiquement un planning journalier des rendez-vous de la journée, par guichet.

### **Option facultative :**

Le soumissionnaire est libre de remettre prix, en option, pour une application pour téléphone mobile (smartphone), disponible pour les utilisateurs (clients et fonctionnaires) du SPF Finances. Cette application mobile doit être compatible avec les différents systèmes d'exploitation mobiles disponibles sur le marché : IOS, Android et Windows.

L'application mobile doit, au minimum, disposer des fonctionnalités suivantes :

- Choix du site ;
- Informations sur le site (accessibilité, heures d'ouverture, services accessibles au public) ;
- Consultation des files d'attente (numéros des tickets traités et des temps d'attente estimés en temps réel) ;
- Possibilité de prendre un ticket à distance (option activable ou non par le SPF Finances) ;
- Possibilité de prendre rendez-vous à distance (option activable ou non par le SPF Finances) (le module de rendez-vous doit proposer les mêmes options pour la prise de rendez-vous que celles décrites plus haut).

L'application est disponible en téléchargement gratuit. La remise de prix est forfaitaire, c'est-à-dire que le SPF Finances achète le droit de pouvoir mettre à disposition des utilisateurs l'application mobile, peu importe le nombre d'utilisateurs ou de téléchargements dont elle fait l'objet. Ce droit est acquis définitivement par le SPF Finances. L'adjudicataire indique dans son offre la tarification envisagée pour permettre à l'application de fonctionner sur toute la durée du marché (mise-à-jour et maintenance de l'application).

## **2. Programme (Software)**

### **2.1. Technologie :**

Compte tenu des avantages des solutions WEB, il est demandé à la solution de gestion d'accueil d'être entièrement basée sur la Technologie Web, à savoir que le cœur de la solution et le reste du programme soient développés sur base de cette technologie. Ainsi, l'accès à l'application doit pouvoir être possible, moyennant mot de passe, à partir de n'importe quel ordinateur sur réseau.

La gestion des utilisateurs et des mots de passe sera rendue compatible avec l'annuaire LDAP/IAM du SPF Finances.

Le logiciel doit s'intégrer avec les différents logiciels de CRM (Customer Relationship Management) disponibles sur le marché. La comptabilité avec Office 365 doit également être prévue.

La plateforme de prise de rendez-vous doit s'intégrer entièrement au site web du SPF Finances.

## 2.2. Langues :

Les différents écrans du programme (tant pour l'utilisateur que pour le client) devront impérativement être disponibles dans les trois langues nationales (français, néerlandais et allemand). La documentation sera également disponible dans les trois langues.

Il doit être possible de configurer les écrans self-service dans d'autres langues (anglais par exemple), pour répondre aux besoins des clients.

## 2.3. Licences et profils d'utilisateur

Le soumissionnaire remet prix par licence d'utilisation. Cette tarification servira à l'ajout de licences complémentaires. Ces licences ne sont pas attribuées nominativement aux agents. En achetant ces licences, le SPF Finances acquiert une capacité de connexion simultanée de plusieurs utilisateurs occasionnels ou récurrents (licences flottantes).

Les licences sont acquises définitivement par le SPF Finances, sans qu'un système d'abonnement soit prévu.

Les profils d'utilisateur seront définis aisément dans le système par les représentants du SPF Finances. Les profils seront au nombre de 4 :

- Préposé au guichet : donne l'accès notamment aux fonctions d'appel de clients, et sur le temps d'attente de sa propre file.
- Gestionnaire du front office : donne l'accès notamment à toutes les files d'attente et à la gestion des stratégies d'appel, au module de gestion des rendez-vous, ainsi qu'aux statistiques/reporting.
- Agent d'accueil : donne l'accès à l'écran de choix ou au module de rendez-vous en vue de l'impression de tickets (via une imprimante connectée).
- Administrateur/programmeur : donne accès notamment aux différentes configurations techniques : définition et gestion des profils d'utilisateur, statistiques/reporting, stratégies d'appel, paramétrisation de l'organisation du système, de l'affichage des bornes et écrans, des éléments à imprimer sur le ticket, des motifs de visite etc.

La tarification des licences peut être différenciée en fonction du profil utilisateur, et de l'accès aux différents modules du logiciel proposé (voir inventaire de prix).

## 2.4. Le noyau du programme (ticketing, rendez-vous et gestion des files d'attente):

### 2.4.1 Préposé à l'accueil

Le programme doit permettre, pour le préposé à l'accueil, de :

- Choisir la file d'attente en fonction du motif de visite souhaité par le client, et le cas échéant, de la langue souhaitée (français/néerlandais/allemand)
- Enregistrer les données d'une carte d'identité
- Imprimer un ticket

Les fonctionnalités du programme du préposé à l'accueil sont au minimum identiques à celles présentes sur les bornes self-service.

Le préposé à l'accueil ou le préposé au call center doit pouvoir enregistrer les rendez-vous de la même manière que le visiteur pourrait le faire en self-service. En plus, il doit pouvoir retrouver des rendez-vous pris et les annuler ou les replanifier.

#### **2.4.2. Préposé au guichet**

Le programme doit permettre, au minimum, pour le préposé au guichet, de :

- Visualiser le nombre total de clients en attente pour les matières traitées par le guichetier ;
- Appeler le client suivant ;
- Recevoir les informations sur ce client (heure de prise du ticket, temps d'attente, numéro, informations relatives à la carte d'identité, etc...) ;
- Ecourter l'appel du client s'il est déjà arrivé (gain de temps) ;
- Rappeler une deuxième ou troisième fois la personne ;
- Rappeler un numéro déjà reçu devant se représenter pour une tierce raison ;
- Déclarer que le client n'est pas venu et que ce numéro est abandonné ;
- Rappeler un client précédemment déclaré absent ;
- Visualiser les files d'attentes des différents services ;
- Déclencher une alarme : de sécurité, de demande d'aide, divers ;
- Choisir un client dans la file ;
- Valider un motif de visite ;
- Créer un nouveau dossier si le client vient pour plusieurs personnes différentes ;
- Prendre en compte un client sans ticket ;
- Orienter le client vers un autre service avec le même ticket sans qu'il ne doive refaire toute la file d'attente du deuxième service (l'heure de prise du ticket est prise en compte et le client est réintroduit dans la file en fonction de celle-ci) ;
- Pouvoir indiquer un commentaire lorsque le client est réorienté (destiné au guichetier suivant) ;
- Clôturer l'entretien ;
- Pouvoir enregistrer des motifs de visite des clients en vue de pouvoir tirer des statistiques ;
- Pouvoir effectuer une recherche sur les clients/tickets déjà traités.

#### **2.4.3. Responsable du Front office**

Le responsable du front office devra pouvoir accéder, au minimum, aux fonctions suivantes :

- Un programme de type « visualisation », qui permettra de visualiser en temps réel le bon fonctionnement de l'organisation, du système et des postes de travail. Il permettra également de recevoir différentes alertes ;
- Un programme de priorités, qui permettra de disposer d'un système à priorité dans l'attribution des compétences aux postes de travail. Il permettra d'appeler au besoin du personnel en renfort ;
- Un programme de type « motifs de visite », qui permettra d'enregistrer les motifs de visite des clients et de les traiter en statistiques (au minimum 20 motifs)
- Un programme de type « transfert », qui permettra de transférer un client déjà reçu vers un autre service.
- Le programme doit être accessible depuis le pc du responsable mais aussi depuis le pc de toute personne autorisée se trouvant sur le réseau.
- Un programme de type « statistiques » (voir descriptions ci-dessous).



Le responsable du Front office doit pouvoir aisément basculer, sur sa propre session, du profil « responsable » au profil « préposé au guichet ».

### ***Gestion des rendez-vous***

Le responsable du Front office doit pouvoir disposer des accès au système de rendez-vous en vue de pouvoir organiser la gestion des différents guichets, à savoir, au minimum :

- Il est averti des prises de rendez-vous, soit automatiquement, soit en consultant les plages de réservation en temps réel.
- Il doit pouvoir organiser des stratégies de remplissage des plages de rendez-vous : en fonction des fonctionnaires disponibles (compétences), en fonction de stratégie d'accueil, en fonction des possibilités ou non d'ouvrir un guichet supplémentaire, en fonction des temps estimés de traitement par type de matière (durée du rendez-vous), en fonction de temps d'attente maximaux, etc. Le programme est un puissant outil de planification des ressources humaines.
- Il doit pouvoir avoir une vue en temps réel sur l'occupation des différents guichets, sur les files d'attente, et disposer d'alertes en cas de temps de traitement plus important que la norme.
- Il doit être possible de générer automatiquement un planning journalier des rendez-vous de la journée, par guichet.

Cela implique que :

- Le chef de service doit pouvoir indiquer dans le programme quelle est la capacité disponible pour la prise de rendez-vous (en fonction de l'horaire, de la disponibilité des profils/compétences)
- Le chef de service doit pouvoir indiquer, par motif de visite, quel est le temps moyen estimé pour l'entretien. Ces paramètres doivent pouvoir être modifiés périodiquement. Le système doit pouvoir prendre en compte le fait que la visite peut contenir plusieurs motifs de visite : dans ce cas, le temps de l'entretien doit être recalculé en fonction des différents motifs (pas nécessairement la somme des temps cumulés).
- La gestion des rendez-vous ne se fait jamais en fonction d'agendas individuels, mais en fonction de profils prédéfinis. Ces profils doivent pouvoir être adaptés aisément.

Le chef de service doit pouvoir également, au besoin, replanifier ou annuler des rendez-vous via le système de prise de rendez-vous.

#### **2.4.4. Administrateur/programmeur du système**

Le programme de paramétrisation/gestion devra permettre à distance, au minimum, pour l'administrateur/programmeur du système, de pouvoir programmer le système aisément sans l'aide de l'adjudicataire, à savoir plus particulièrement :

- Les écrans s'affichant sur les différentes bornes et les écrans d'appels ;
- Le programme doit permettre également au SPF Finances d'afficher sur les écrans d'appels des communications qui lui sont propres (digital signage)
- Le nom des agents et tout ce qui s'y rapporte (profils) ;

- Le nom des services et toute la programmation qui s'y rapporte ;
- La programmation des compétences et des priorités de chaque agent ;
- La programmation des compétences et des priorités de chaque poste de travail ;
- La programmation des tickets (informations disponibles sur le ticket);
- La programmation des horaires des distributeurs ;
- La programmation des horaires de tout le système ;
- La programmation des motifs de visite et de leur réponse ;
- La programmation des icônes autorisés sur la fenêtre Windows du pc de chaque agents -(tout n'est pas autorisé à chaque agent (exemple : choisir un client dans la file d'attente) ;
- La programmation des alarmes.
- La programmation des différents modules de prise de rendez-vous (écrans) et de gestion des rendez-vous (stratégie, guichets, etc).

Le programme ne nécessitera pas de pc de gestion. La centrale technique aura une adresse IP et sera capable de gérer le programme.

#### **2.4.5 Les statistiques**

Un document statistique peut comprendre plusieurs vues, elles même comprenant plusieurs axes d'analyse (par heure du jour) et à l'intérieur de ces axes plusieurs fonctions (nombre de clients, temps d'attentes, ...).

- Les statistiques sont programmables aisément par l'utilisateur du système ;
- Les statistiques pourront être établies soit à partir d'une date relative (aujourd'hui, hier, avant-hier, cette semaine, la semaine passée, le mois courant, ...) soit à partir d'une date ou d'une période choisie ;
- Les statistiques se présenteront chacune sous diverses formes :
  - o Tableau ;
  - o Histogramme ;
  - o Camembert ;
  - o ~~Gantt (uniquement pour certaines fonctions) ;~~
- Le programme permettra de restreindre les axes d'analyses (ne prendre qu'un seul service en compte ou seulement certains) ;
- Une vue pourra contenir un nombre non limité de fonctions afin de la mettre en rapport les unes avec les autres.

Les statistiques disponibles doivent être, au minimum :

- Nombre de clients par matière/par guichet/par motif de visite sur une période donnée
- Temps d'attente moyen/médian par matière/par guichet/par motif de visite sur une période donnée
- Temps de traitement moyen, médian et effectif d'un ticket/rendez-vous par matière/par guichet/par motif de visite sur une période donnée
- Nombre de rendez-vous par matière/par guichet/par motif de visite sur une période donnée.
- Etc.

## **2.5. Programmation initiale et évolution :**

### **2.5.1. Programmation initiale**

La programmation initiale du système est à charge de l'adjudicataire. Il s'agit de toutes les opérations de programmation du noyau central du logiciel, qui faciliteront ultérieurement le déploiement site par site.

Ceci comprend :

- L'installation du logiciel sur le serveur mis à disposition par le SPF FINANCES, incluant toutes les démarches utiles, les déplacements et la main d'œuvre ;
- La programmation de l'architecture du programme, comprenant les 11 sites initiaux à équiper et tenant compte des évolutions possibles quant au nombre de sites ;
- La programmation des visuels propres au SPF Finances, qui apparaîtront sur les différents écrans et bornes ;
- La pré-programmation des files d'attente propres au SPF FINANCES ainsi que les motifs de visite disponibles par file d'attente ;
- La programmation des profils d'utilisateurs : préposé au guichet et à l'accueil, chef de service et administrateur.
- La programmation du logiciel de gestion des rendez-vous (incluant la programmation du web-service (module de prise de rendez-vous) multi-sites.

Le soumissionnaire remet un prix forfaitaire pour cette programmation initiale, incluant tous les frais possibles (démarches, réunions, déplacements, opérations de consultance et heures de programmation nécessaires, etc.).

### **2.5.2. Programmation site par site.**

Le soumissionnaire remet un prix forfaitaire pour la programmation des 11 sites à équiper de base par le SPF Finances. La visite des sites, l'analyse des sites et la consultance concernant la mise-en-place du système par site, sont inclus dans le prix et ne font pas l'objet de surcoûts.

### **2.5.3 Evolution**

Compte tenu du fait que les besoins du SPF Finances sont susceptibles d'évoluer en matière de gestion d'accueil, la solution présentée devra être capable de suivre cette évolution organisationnelle.

Pour le cas où les besoins complémentaires requerraient de l'adjudicataire de la programmation ou du développement particulier de l'application, le soumissionnaire remet un prix forfaitaire par heure de programmation/développement. Cette tarification servira de base pour l'évaluation des coûts que présenteraient ces développements ultérieurs

## **3. Fournitures et extension au catalogue du fournisseur**

Pour qu'il soit facile de commander des éléments supplémentaires, le soumissionnaire remettra un prix unitaire pour chaque élément comprenant les coûts s'y annexant (matériel, programmation, installation, pose, raccordement, etc...).

Le soumissionnaire indiquera le prix de fournitures telles que : encre, papier, etc...

Outre les éléments (hardware/software) décrits dans le présent cahier des charges, pour lesquels le soumissionnaire doit obligatoirement remettre offre, le soumissionnaire propose un catalogue pertinent et aussi large que possible de produits et extensions logicielles éventuelles, qui entrent dans l'objet du présent marché, de manière à permettre au pouvoir adjudicateur de répondre au mieux aux besoins sur chacun des sites.

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.

En vue de pouvoir permettre l'affichage identique en série sur plusieurs écrans différents (écrans relais), ce catalogue comprendra a minima des écrans de télévision LED basse consommation de différentes dimensions (entre 40 et 100 pouces de diagonale) non munis de processeurs, ainsi que des convertisseurs UTP/HDMI émetteurs et récepteurs. Les écrans ont les mêmes caractéristiques que ceux détaillés ci-dessous.

### **3.1. Câblage :**

Le câblage des différents modules de hardware (écrans, bornes) sera réalisé par le pouvoir adjudicateur. L'adjudicataire fournira un plan de câblage et les prescriptions techniques utiles aux travaux de câblage. Le placement des éléments de hardware (écrans, bornes) est toujours à charge de l'adjudicataire.

### **3.2. Installations techniques :**

Le SPF-Finances dispose d'un environnement centralisé de serveurs virtuels.

Un serveur virtuel peut être configuré comme suit:

- Avec une version récente de Windows Server avec IIS (actuellement Windows 2012-R2)
- Avec la dernière version de Red Hat Linux (7.x)

D'autre part, un serveur de base de données avec la dernière version de MariaDB, SqlServer ou DB2 peut également être mis à disposition.

Les postes de travail sont des PC-Portables équipés de Windows 10 et de la suite bureautique Office 365.

Pour les besoins de ce projet, un serveur unique « virtuel » sera mis à disposition par le SPF FINANCES dans le data center.

Le soumissionnaire décrit dans son offre la configuration nécessaire, tenant compte des informations précisées ci-avant, et une estimation de la bande passante réseau requise pour le fonctionnement du système (11 sites – 450 utilisateurs).

Le soumissionnaire veillera à respecter les normes et standards ICT du SPF Finances (voir à ce propos le volet relatif à l'exécution du marché).

Remarque importante : vu le rôle de centrale d'achats joué par le SPF Finances dans le cadre de ce marché, il est important de noter que, dans le cas de commandes passées par d'autres organisations, la solution proposée devra être hébergée sur un serveur mis à disposition par l'organisation qui passe commande (par exemple, le SPF Intérieur).

### **3.3. Matériel lié à la gestion des files d'attente et au jalonnement dynamique**

De manière générale, le soumissionnaire renseigne les spécificités relatives à la connexion des éléments repris ci-dessous.

#### **3.3.1. Distributeur grand format (grande borne) :**

- a) Solidité garantie pour un usage grand public ;
- b) Encombrement limité ;
- c) Permettant un accès aux PMR (personnes à mobilité réduite) ;
- d) Design sobre et élégant pour une intégration facile dans le bâtiment (couleur aluminium);
- e) Possibilité de personnaliser la borne à notre image à moindre coût (logo, couleur, texte, ...)
- f) Possibilité de modifier cette personnalisation à moindre coût ;
- g) Intègre un lecteur ID ;
- h) Le distributeur sera pourvu d'un pied avec embase intégrant les différents câbles : taille tout compris de minimum 110 cm de haut ;
- i) Ecran LCD ou LED tactile de minimum 17 pouces, résolution minimum 1280 \*1024 pixels.
- j) Alimentation répondant aux normes CE, 240 V ;
- k) Le système est doté d'une fonction de mise en veille, de façon à pouvoir économiser de l'énergie ;
- l) Technologie tactile adaptée à un usage grand public ;
- m) Connexion Ethernet ;
- n) Munis d'un ou plusieurs haut-parleurs (avec réglage de volume) ;
- o) Le distributeur disposera d'un mode secours, en cas de perte de liaison avec le serveur, il distribuera des tickets ordonnés.
- p) Possibilité d'avoir des écrans successifs ;
- q) Le soumissionnaire indiquera combien d'écrans successifs sont possibles ;
- r) Possibilités de l'application :
- s) Avoir une touche « retour » ;
- t) Pouvoir poser des questions (Ex. : pour déclaration IPP : avez-vous carte d'identité ? Oui-Non);
- u) Le soumissionnaire remet prix pour le distributeur grand format, livraison, installation raccordement et fixation compris. Les travaux de câblage sous plafonds et sols seront réalisés par le pouvoir adjudicateur.

#### **3.3.2. Distributeur petit format (petite borne) destiné au desk d'accueil:**

- v) Ce distributeur disposera des mêmes fonctionnalités que la grande borne ;
- w) La coque extérieure sera très solide (couleur aluminium) ;
- x) Le choix du service se fera au moyen d'un écran tactile ;
- y) Ecran LCD ou LED de minimum 8 pouces résolution minimum 480 \*800 pixels.
- z) L'écran sera protégé de manière à éviter toute détérioration ;
- aa) Possibilité d'avoir des écrans successifs ;
- bb) Le soumissionnaire indiquera combien d'écrans successifs sont possibles ;
- cc) Le distributeur sera pourvu d'un piètement de manière à pouvoir être apposé sur un bureau. L'écran doit pouvoir être réglé de manière à pouvoir être orienté vers l'utilisateur assis derrière le bureau.

- dd) Alimentation répondant aux normes CE, 240 V ;
  - ee) Le système est doté d'une fonction de mise en veille, de façon à pouvoir économiser de l'énergie ;
  - ff) Technologie tactile adaptée à un usage grand public ;
  - gg) Connexion Ethernet ;
  - hh) Le distributeur disposera d'un mode secours, en cas de perte de liaison avec le serveur, il distribuera des tickets ordonnés.
- ii) Possibilités de l'application :
- Possibilité d'avoir une touche « retour » ;
  - Possibilité de poser des questions (Ex. : pour déclaration IPP : avez-vous carte d'identité ? Oui-Non) ;

Le soumissionnaire remet prix pour le distributeur petit format, livraison, installation raccordement et fixation compris. Les travaux de câblage sous plafonds et sols seront réalisés par le pouvoir adjudicateur.

### **3.3.3 Imprimantes :**

Les imprimantes sont intégrées aux deux types de bornes et comprennent les caractéristiques suivantes :

- a) L'imprimante sera de type thermique (le papier doit être adapté à ce type de technologie) ;
- b) Equipé d'un système anti-bourrage ;
- c) Un distributeur de tickets qui retiendra le ticket aussi longtemps que celui-ci n'est pas imprimé complètement et coupé ;
- d) Le ticket ne sera disponible pour l'utilisateur qu'après découpe.

Les imprimantes qui sont connectées au PC du préposé à l'accueil disposent des mêmes caractéristiques et sont pourvues d'une connectique USB.

### **3.3.4. Tickets :**

- a) Le ticket est identique pour la petite et grande borne, ainsi que pour l'imprimante USB;
- b) Le papier sera de type thermique ;
- c) Le ticket aura une longueur variable de 6 à 16 cm suivant le contenu et d'une largeur fixe comprise entre 6 et 9 cm ;
- d) Il y aura la possibilité d'avoir un ticket différent pour chaque service ;
- e) Il comprendra les éléments suivants :
  - (1) Notre nom et un message de bienvenue ;
  - (2) Notre logo ;
  - (3) Le nom du service sélectionné (soit via la borne, soit via le système de rendez-vous) ;
  - (4) La date ;
  - (5) L'heure de prise du ticket ;
  - (6) Le nombre de personnes devant soi ;
  - (7) Prévision du temps d'attente ;
  - (8) Le numéro ;
  - (9) Plusieurs lignes de message de communication ;
  - (10) Deux lignes réservées à un message immédiat ;
  - (11) Plan d'accès au front office (si plusieurs front office, le plan doit être adapté au motif de visite choisi afin de guider le client vers la bonne salle d'attente) ;
- f) Impression du ticket en portrait ou en paysage. Il sera très aisé de modifier le contenu du ticket via le système informatisé.

Pour le papier, le soumissionnaire indiquera :

- Le prix du rouleau et les dimensions ;
- Le nombre de rouleau par boîte ;
- Le nombre de tickets par rouleau ;
- La longueur minimum du rouleau doit être de 150 mètres.

### **3.4. Appels des clients :**

#### **3.4.1. Afficheur à led :**

- Les chiffres et les lettres seront formés par une double rangée de led.
- L'afficheur indiquera le numéro du ticket du visiteur et la lettre / ou le numéro du guichet où il est attendu.
- Une flèche clignotera pour lui indiquer la direction du guichet.
- Les afficheurs pourront avoir différentes couleurs.
- La luminosité sera réglable pour des raisons d'économie.
- Les LED seront à très basse consommation.
- Les afficheurs seront soit fixés à plat au mur, soit via un support articulé, soit suspendus au plafond.
- Le soumissionnaire remet prix pour les différents types de support, livraison, installation, raccordement et fixation comprise. Les travaux de câblage sous plafonds et sols seront réalisés par le pouvoir adjudicateur.

#### **3.4.2. Télévision écran plat :**

- Les écrans TV seront des écrans LED basse consommation ;
- Les TV seront proposées en différents formats : entre 40 et 100 pouces de diagonales (40, 46, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100);
- Ces TV seront de type professionnelles, prévues pour être allumées 12 heures par jour et qui peuvent être placées parmi le grand public ;
- Les appels devront pouvoir être intégrés sur les images de communication ;
- Le fournisseur fournira tout le matériel et le soft qui permettent cette intégration ;
- Il sera aisé de modifier les éléments à afficher via le système informatisé ;
- Les écrans seront soit fixés à plat au mur, soit sur un support articulé, soit suspendus au plafond, soit disposés sur un piètement de hauteur minimum 150 cm. Le soumissionnaire remet prix pour les différents types de support, livraison, installation, raccordement et fixation comprise. Les travaux de câblage sous plafonds et sols seront réalisés par le pouvoir adjudicateur.
- Les écrans sont programmables indépendamment.

## **4. Formation et assistance au démarrage**

### **4.1 Formation**

L'adjudicataire prend à sa charge l'organisation des formations à l'utilisation du système. La formation doit pouvoir être donnée en français et en néerlandais. Celle-ci se fera indépendamment du jour de démarrage du système.

#### **4.1.1 Formation des utilisateurs-clés**

Après placement et mise en service, l'adjudicataire assurera la formation des futurs utilisateurs-clés (préposés aux guichets, à l'accueil et responsables du front office). Cette formation doit être dispensée par groupe d'environ 20 personnes durant ½ journée. Le soumissionnaire remet un prix unitaire par formation (incluant tous les frais, notamment les frais de déplacement).

L'adjudicataire doit prévoir du matériel pédagogique dans les mêmes langues (français et néerlandais). Ce matériel pédagogique sera également transmis sous format électronique au pouvoir adjudicateur.

Une documentation plus complète sera remise aux responsables du front office.

Le soumissionnaire inclut la formation des +/- 450 utilisateurs-clés dans son planning d'implémentation.

#### **4.1.2. Formation des administrateurs du système**

L'adjudicataire remet également prix pour une formation des administrateurs/programmeurs désignés au sein du SPF Finances. Cette formation sera donnée en français et en néerlandais et aura lieu sur maximum 2 jours, par groupe de 4 à 6 personnes. Le soumissionnaire remet un prix unitaire par formation (incluant tous les frais, notamment les frais de déplacement).

L'adjudicataire doit prévoir du matériel pédagogique dans les mêmes langues. Ce matériel pédagogique sera également transmis sous format électronique au pouvoir adjudicateur.

Le soumissionnaire joint à son offre une description détaillée de la structure de la formation, avec dans ce cadre une indication du nombre d'heures par partie et une description du matériel pédagogique. Le soumissionnaire démontre également que la formation sera dispensée par des formateurs disposant d'une connaissance pratique de la programmation du système. Les formateurs proposés doivent être ceux qui donneront effectivement la formation.

L'adjudicataire reprend la formation des +/- 12 administrateurs dans le planning d'implémentation.

#### **4.2. Assistance au démarrage**

Par site, l'entreprise consacrera une demi-journée à l'assistance au démarrage le premier jour de l'utilisation.

Cette assistance comprendra :

- L'arrivée sur place ½ heure avant l'ouverture ;
- Réponse aux questions éventuelles du personnel ;
- Vérifier que chacun utilise correctement le système ;
- Vérifier la bonne marche du système ;
- Vérifier la programmation et voir si elle peut être améliorée ;
- Vérifier les statistiques ;

Le prix de cette assistance au démarrage sera un prix global forfaitaire (déplacement, prestations, etc...) par demi-jour.

Le personnel déployé par l'adjudicataire pour l'assistance devra pouvoir s'exprimer dans la ou les langue(s) de la région dans laquelle a lieu le démarrage du système.



## **5. Documentation et transférabilité**

### **5.1.Documentation**

L'Administration recevra une documentation complète sur la solution proposée pour tous les logiciels et matériel proposés. La documentation pourra être fournie sur support électronique. Dans la mesure du possible, la documentation devra également être fournie sur support papier.

Elle devra être fournie en français et en néerlandais. L'anglais est également accepté pour la documentation technique destiné aux techniciens ICT. Toute documentation sera tenue à jour gratuitement dans le cadre de la maintenance.

### **5.2 Transférabilité**

L'adjudicataire remettra, au fur et à mesure de l'exécution du contrat, au SPF Finances toutes les informations nécessaires pour transférer le contrat afin que le SPF Finances puisse effectuer toutes les opérations nécessaires à la poursuite de la mission au cas où l'adjudicataire ou un de ses sous-traitants reste en défaut (cessation de ses activités ou rupture du contrat).

À la fin du contrat, que ce soit par expiration ou rupture, l'adjudicataire prêtera de bonne foi son concours au SPF Finances afin que celui-ci ou un tiers puisse poursuivre sans difficulté les prestations exécutées dans le cadre du contrat.

À partir du début de la période de transférabilité, l'adjudicataire s'engage à restituer au SPF Finances tous les éléments nécessaires à la production de l'informatique et tous les documents appartenant au SPF. Les méthodes et procédures instaurées durant les prestations sont la propriété du SPF Finances.

Aussi, en cas de résiliation, l'adjudicataire proposera au SPF Finances un plan de transition spécifiant en détail les dispositions et conditions relatives aux tâches à accomplir pour fournir l'information nécessaire à la bonne transition, avec un calendrier de ces tâches.

L'adjudicataire s'engage à faire établir ce plan de transition par des personnes faisant partie de l'équipe chargée du contrat, sans supplément de frais pour le SPF Finances.

Toutes les opérations en relation avec la transférabilité incombent au soumissionnaire. Il s'agit notamment de :

- la mise à disposition de documents de synthèse, bilans et autres rapports de réunion constituant le dossier de suivi ;
- la formation et l'information des représentants du nouveau fournisseur ;
- le transfert des données.

**IMPORTANT**

Cette procédure ouverte ne peut en aucun cas être considérée comme un engagement de la part du SPF FINANCES qui se réserve le droit de ne pas attribuer le marché.

1030 BRUXELLES,

HANS D'HONDT  
Président du Comité de direction

## **F. ANNEXES**

1. Formulaire d'offre ;
2. Inventaire des prix ;
3. Fiche à remplir.

**ANNEXE I : FORMULAIRE D'OFFRE**

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

CAHIER SPECIAL DES CHARGES N° : S&L/DA/2017/057

**Procédure ouverte ayant pour objet la livraison, l'installation et la mise en œuvre d'un système de gestion de files d'attente unique pour les bâtiments du SPF FINANCES.**

**La firme:**

(dénomination complète)

dont l'adresse est:

(rue)

(code postal et commune)

(pays)

immatriculée à la **Banque Carrefour des Entreprises** sous le numéro:

et pour laquelle **Monsieur/Madame**<sup>1</sup>

(nom)

(fonction)

**domicilié(e)** à l'adresse:

(rue)

(code postal et commune)

(pays)

agissant comme **soumissionnaire ou fondé de pouvoirs** et signant ci-dessous, **s'engage à exécuter, conformément aux conditions et dispositions du cahier spécial des charges n° : S&L/DA/2017/057, les services et fournitures définis à cette fin forme du présent document, à exécuter, aux prix mentionnés ci-après, indiqués en lettres et en chiffres, libellés en EUROS de:**

<sup>1</sup> Biffer la mention inutile



APPROUVE,

**POUR MEMOIRE: DOCUMENTS A JOINDRE OBLIGATOIREMENT A L'OFFRE:**

- Tous les documents et renseignements demandés dans le cadre de la sélection qualitative et des critères d'attribution (voir point 4 du volet C. Attribution) ;
- L'inventaire entièrement complété ;

N'oubliez pas de prévoir une numérotation continue de toutes les pages de votre offre, de votre inventaire et des annexes.

**ANNEXE II : INVENTAIRE DES PRIX****Livraison, l'installation, la mise en œuvre et la maintenance de systèmes de gestion de files d'attente**

	<b>Prix forfaitaires unitaires <u>TVAC</u>, en euros</b>	
	<b>En lettres</b>	<b>En chiffres</b>
<b>Système de gestion des files d'attente – licences</b>		
Prix forfaitaire unitaires pour une licence – profil « agent d'accueil »	-----	----- , --
Prix forfaitaire unitaires pour une licence – profil « préposé au guichet »	-----	----- , --
Prix forfaitaire unitaires pour une licence – profil « gestionnaire du front office »	-----	----- , --
Prix forfaitaire unitaires pour une licence – profil « administrateur/programmeur »	-----	----- , --

		<b>Prix forfaitaires TVAC, en euros</b>	
		<b>En lettres</b>	<b>En chiffres</b>
<b>Programmation et évolution</b>			
Prix <u>forfaitaire global</u> pour la programmation initiale <sup>3</sup>		-----	----- , --
Prix <u>forfaitaire</u> pour la programmation site par site	Finance Tower (FINTO), Boulevard du Jardin Botanique, 50 à 1000 Bruxelles	-----	----- , --
	Rue de Fragnée 2, à 4000 Liège		
	Rue des Bourgeois, 7, à 5000 Namur		
	Rue du Joncquois, 116, à 7000 Mons		
	Rue Jean Monnet, 14, à 6000 Charleroi		
	Rue du clos des Seigneurs, 2 à 6840 Neufchateau		
	Gaston Crommenlaan 6 à 9500 Gent		
	Voorstraat 43 à 3500 Hasselt		

<sup>3</sup> Pour rappel: par client, la programmation initiale du système sera commandée, facturée et payée à concurrence d'un tiers du montant forfaitaire.



	Koning Albert 1 laan 1-5 à 8200 Brugge (KAM gebouw)		
	Philipsite 3A à 3001 Leuven		
	Italielei, 4, à 2000 Antwerpen, AMCA		
Prix <u>forfaitaire</u> pour la programmation site par site (= total pour les 11 sites)			
Prix <u>horaire forfaitaire</u> pour l'évolution – programmation – développement			
		<b>Prix forfaitaires <u>TVAC</u>, en euros</b>	
		<b>En lettres</b>	<b>En chiffres</b>
<b>Formation et assistance au démarrage</b>			
Prix forfaitaire pour la formation des utilisateurs clés (+/- 20 personnes)		-----	----- , ---
Prix forfaitaire pour la formation des administrateurs du système désignés au sein du SPF FINANCES (entre 4 et 6 personnes)		-----	----- , ---
Prix forfaitaire pour la demi-journée d'assistance au démarrage.		-----	----- , ---

		<b>Prix forfaitaires TVAC, en euros</b>	
		<b>En lettres</b>	<b>En chiffres</b>
<b>Maintenance et support</b>			
Prix forfaitaire annuel pour la maintenance site par site	Finance Tower (FINTO), Boulevard du Jardin Botanique, 50 à 1000 Bruxelles		
	Rue de Fragnée 2, à 4000 Liège		
	Rue des Bourgeois, 7, à 5000 Namur		
	Rue du Joncquois, 116, à 7000 Mons		
	Rue Jean Monnet, 14, à 6000 Charleroi		
	Rue du clos des Seigneurs, 2 à 6840 Neufchateau		
	Gaston Crommenlaan 6 à 9500 Gent		
	Voorstraat 43 à 3500 Hasselt		
	Koning Albert 1 laan 1-5 à 8200 Brugge (KAM gebouw)		
	Philipsite 3A à 3001 Leuven		
Italielei, 4, à 2000 Antwerpen, AMCA			

Prix forfaitaire annuel pour la maintenance site par site (= total pour les 11 sites)		
Prix forfaitaire pour le surcout annuel de maintenance qu'occasionnerait l'équipement d'un bâtiment complémentaire.	-----	----- , -----
<b>Option facultative</b> : Prix forfaitaire global pour l'acquisition d'une application mobile		

	Prix unitaires TVAC, en euros	
	En lettres	En chiffres
<b>Fournitures</b>		
Distributeur de tickets (borne) grand format	-----	----- , --
Distributeur de tickets (borne) petit format	-----	----- , --
Imprimante à ticket - USB	-----	----- , --
Rouleau de tickets (thermique)	-----	----- , --
Afficheur à led – fixation murale	-----	----- , --
Afficheur à led – fixation murale - bras articulé	-----	----- , --
Afficheur à led – suspension plafond	-----	----- , --
Télévision écran plat 40 pouces – fixation murale	-----	----- , --
Télévision écran plat 40 pouces – fixation murale - bras articulé	-----	----- , --

Télévision écran plat 40 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 40 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 46 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 46 pouces – fixation murale - bras articulé		
Télévision écran plat 46 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 46 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 50 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 50 pouces – fixation murale - bras articulé		
Télévision écran plat 50 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 50 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 55 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 55 pouces – fixation murale - bras articulé		

Télévision écran plat 55 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 55 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 60 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 60 pouces – fixation murale - bras articulé		
Télévision écran plat 60 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 60 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 65 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 65 pouces – fixation murale - bras articulé		
Télévision écran plat 65 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 65 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 70 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 70 pouces – fixation murale - bras articulé		

Télévision écran plat 70 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 70 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 75 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 75 pouces – fixation murale - bras articulé		
Télévision écran plat 75 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 75 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 80 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 80 pouces – fixation murale - bras articulé		
Télévision écran plat 80 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 80 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 85 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 85 pouces – fixation murale - bras articulé		

Télévision écran plat 85 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 85 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 90 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 90 pouces – fixation murale - bras articulé		
Télévision écran plat 90 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 90 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 95 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 95 pouces – fixation murale - bras articulé		
Télévision écran plat 95 pouces – suspension plafond		
Télévision écran plat 95 pouces – sur piètement		
Télévision écran plat 100 pouces – fixation murale		
Télévision écran plat 100 pouces – fixation murale - bras articulé		



Télévision écran plat 100 pouces – suspension plafond		, --
Télévision écran plat 100 pouces – sur piètement		, --

**ANNEXE III : FICHE A REMPLIR****CAHIER DES CHARGES N°: S&L/DA/2017/057****Procédure ouverte ayant pour objet la livraison, l'installation et la mise en œuvre d'un système de gestion de files d'attente unique pour les bâtiments du SPF FINANCES.**

Comme preuve de la capacité «économique et financière **(article 67 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques)** dont il est entre autres questions au point 4.1.2.1. du volet C. « Attribution » du présent cahier spécial des charges, il est demandé de remplir pour chaque référence la fiche suivante :

**POUR LES CHIFFRES D'AFFAIRE**

Le soumissionnaire doit avoir réalisé au cours des trois derniers exercices un chiffre d'affaires total **moyen** relatif à l'objet du présent marché d'au moins :

- 125.000 €.

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

Le soumissionnaire joindra à son offre une déclaration relative au chiffre d'affaires total réalisé pendant les trois derniers exercices, à moins que le chiffre d'affaires total soit mentionné dans les comptes annuels approuvés qui peuvent être consultés via le guichet électronique (il s'agit des comptes annuels libellés selon le schéma comptable complet, ou selon le schéma comptable raccourci dans laquelle la mention facultative du chiffre d'affaires total réalisé, a été complétée).

Les soumissionnaires qui n'ont pas déposé les comptes annuels approuvés des trois dernières années comptables auprès de la Banque Nationale de Belgique, sont tenus de les joindre à leur offre. Cette obligation vaut également pour les comptes annuels approuvés récemment et qui n'ont pas encore été déposés auprès de la Banque Nationale de Belgique, parce que le délai légal accordé pour le dépôt de ceux-ci n'est pas encore échu. Pour les entreprises individuelles, il convient de faire rédiger un document reprenant tous les actifs et tous les passifs par un comptable IEC ou un réviseur d'entreprise. Ce document doit être certifié conforme par un comptable IEC agréé ou par le réviseur d'entreprise, selon le cas. Le document doit refléter une situation financière récente (datant de 6 mois au maximum, à compter de la date d'ouverture des offres). Au cas où l'entreprise n'a pas encore publié de compte annuel, un bilan intermédiaire certifié conforme par le comptable IEC ou par le réviseur d'entreprise suffit.

<b>Exercices clôturés</b>	<b>Montants (€)</b>
<b>1</b>	
<b>2</b>	
<b>3</b>	