



Documents du marché
Dispositions administratives

Référence 2021/2300
« *Mise en œuvre, exploitation, maintenance
et support de l'application de gestion de la
surveillance électronique (SISSET2)* »

! Seules les offres électroniques (via e-tendering) sont autorisées !

Pouvoir adjudicateur	ETNIC
Mode de passation	Procédure ouverte avec publicités belge et européenne
Type de marché	Services
Date limite pour les questions	xx à 14 h
Date ultime de remise des offres	xx à 14 h
Dérogation aux Règles générales d'exécution	Art. 33, 63, 118 et 156 RGE

Table des matières

<i>Table des matières</i>	2
<i>Glossaire</i>	6
<i>Présentation succincte du marché (executive summary)</i>	8
1. Dispositions générales (passation / exécution du marché)	9
1.1. Législation applicable et valeur des documents du marché	9
1.2. Dérogations aux RGE	9
1.3. Pouvoir adjudicateur (PA) & Fonctionnaire dirigeant	10
1.4. Forme du marché	10
1.5. Objet et structure du marché	10
1.5.1. Objet	10
1.5.2. Montant initial estimé du marché	11
1.5.3. Variantes et options	11
1.5.3.1. Variantes	11
1.5.3.2. Options	11
1.5.4. Mode de détermination des prix et quantités	12
1.6. Durée	13
1.7. Langue	13
1.8. Confidentialité	13
1.8.1. Obligations à charge du PA	13
1.8.2. Obligations à charge de l'adjudicataire	14
1.8.3. Obligations à charge du soumissionnaire	15
2. Passation du marché	16
2.1. Mode de passation	16
2.2. Préparation des offres	16
2.2.1. Erreurs et omissions contenus dans le CSC	16
2.2.2. Questions par rapport au CSC et modalités de contact	16
2.2.3. Corrections apportées par le PA aux dispositions du marché	17
2.3. De l'offre	17
2.3.1. Généralités	17
2.3.2. Remise de l'offre	18
2.3.3. Signature de l'offre	18
2.3.4. Date et heure ultimes de dépôt des offres	19
2.4. Sélection	19
2.4.1. DUME (Document Unique de Marché Européen)	19
2.4.1.1. Principe	19
2.4.1.2. Combien de DUME doit-on remplir ?	20
2.4.1.3. Que remplir ?	20
2.4.1.4. Où et comment remplir un DUME	21
2.4.2. Motifs d'exclusion	21
2.4.2.1. Condamnation définitive pour certaines infractions pénales (Motifs d'exclusion obligatoires)	21
2.4.2.2. Motif d'exclusion relatif aux dettes sociales et fiscales	22
2.4.2.3. Motifs d'exclusion facultatifs	23
2.4.3. Mesures correctrices (mesures d'auto-réhabilitation)	24
2.4.4. Sélection qualitative	25
2.4.4.1. Capacité financière et économique	25

2.4.4.2.	<i>Capacité technique et professionnelle</i>	26
2.4.5.	<i>Capacité des tiers</i>	28
2.5.	<i>Régularité</i>	28
2.6.	<i>Critères d'attribution</i>	28
2.7.	<i>Évaluation des offres (ordre - méthode)</i>	31
2.8.	<i>Fin de la procédure de passation du marché</i>	33
2.8.1.	<i>Délai d'engagement</i>	33
2.8.2.	<i>Arrêt/interruption du marché</i>	33
2.8.3.	<i>Communication de la décision motivée, standstill et notification du marché</i>	33
3.	<i>Exécution du marché : dispositions administratives</i>	34
3.1.	<i>Documents applicables dans le cadre de l'exécution du marché</i>	34
3.2.	<i>Cautionnement</i>	34
3.2.1.	<i>Constitution</i>	34
3.2.2.	<i>Libération</i>	35
3.3.	<i>Suivi du marché</i>	35
3.3.1.	<i>Fonctionnaire dirigeant</i>	35
3.3.2.	<i>Équipe de projet du PA</i>	36
3.3.3.	<i>Réunion de lancement et suivi du marché</i>	36
3.4.	<i>Responsabilité</i>	36
3.4.1.	<i>Généralités</i>	36
3.4.2.	<i>Assurance</i>	37
3.4.3.	<i>Personnel affecté à la réalisation du marché</i>	37
3.4.4.	<i>Sous-traitance</i>	38
3.4.5.	<i>Incident/intervention planifiée chez l'adjudicataire</i>	38
3.5.	<i>Droit de propriété intellectuelle</i>	39
3.5.1.	<i>Droits du Pouvoir adjudicateur sur les résultats</i>	39
3.5.1.1.	<i>Cession à titre exclusif des droits portant sur les résultats du marché</i>	39
3.5.1.2.	<i>Cession à titre non-exclusif des droits portant sur les composants préexistants et les connaissances antérieures</i>	40
3.5.2.	<i>Protection des droits du Pouvoir adjudicateur à l'égard des tiers</i>	40
3.5.3.	<i>Propriété du nom de domaine</i>	41
3.6.	<i>Sécurité et protection des données</i>	41
3.6.1.	<i>Généralités</i>	41
3.6.2.	<i>Sécurité de l'information</i>	41
3.6.3.	<i>Protection des données personnelles</i>	42
3.6.3.1.	<i>Cadre juridique</i>	42
3.6.3.2.	<i>Obligations de l'adjudicataire</i>	43
3.6.3.3.	<i>Sous-traitance ultérieure</i>	45
3.6.3.4.	<i>Notification des violations de données</i>	45
3.6.3.5.	<i>Sort des données et fin du marché</i>	46
3.6.5.	<i>Exigences particulières</i>	46
3.6.5.1.	<i>Respect de la Directive Police et Justice</i>	46
3.6.5.2.	<i>Localisation des données</i>	46
3.6.6.	<i>Veille continue</i>	47
3.6.7.	<i>Audit</i>	47
3.6.7.1.	<i>Audit par l'adjudicataire</i>	47
3.6.7.2.	<i>Droit d'audit par le Pouvoir Adjudicateur</i>	47
3.7.	<i>Modalités de commandes et de livraison</i>	48
3.7.1.	<i>Modalités de commande</i>	48
3.7.2.	<i>Délai et modalités d'exécution</i>	48
3.8.	<i>Modalités de réception</i>	49
3.8.1.	<i>Généralités</i>	49

3.8.2.	Réceptions techniques et provisoires	49
3.8.2.1.	Poste 1 – Setup	49
3.8.2.2.	Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive	50
3.8.2.3.	Poste 3 – Support	51
3.8.2.4.	Poste 4 – Exploitation et veille technologique	51
3.8.2.5.	Option obligatoire – Réversibilité	51
3.8.3.	Garantie	51
3.8.4.	Réception définitive	52
3.9.	Modalités de facturation et de paiement	52
3.9.1.	Modalités spécifiques au marché conjoint	52
3.9.2.	Modalités de facturation du marché	52
3.9.2.1.	Généralités	53
3.10.	Modifications et clauses de réexamen en cours de marché	54
3.10.1.	Clause de réexamen : Remplacement de l'adjudicataire	55
3.10.2.	Clause de réexamen : Révisions des prix	55
3.10.3.	Clauses de réexamen liées aux articles 38/8 et 38/9 RGE	56
3.10.4.	Clause de réexamen relative à la suspension de l'exécution du marché – Mesures particulières relevant d'une décision de l'Etat fédéral et/ou de la Communauté française et/ou portant sur le territoire de la Région bruxelloise (art. 38/12 RGE)	56
3.11.	Défaut d'exécution	57
3.12.	Litige	57
4.	Exécution du marché : dispositions techniques et fonctionnelles	58
4.1.	Introduction	58
4.1.1.	Organisation générale de la surveillance électronique en Belgique	58
4.1.2.	Communautés flamande, française et germanophone	58
4.1.3.	État des lieux de la SE en Belgique	59
4.1.3.1.	Nombre de Surveillances électroniques	59
4.1.3.2.	Répartition du nombre de Surveillances électroniques	59
4.2.	Historique et contexte de l'application Siset	59
4.3.	Objet du marché	60
4.3.1.	Les applications hors périmètre du présent marché	60
4.3.1.1.	EMS	60
4.3.1.2.	SIDIS-Suite	61
4.3.2.	Le périmètre couvert par le présent marché ou l'ensemble applicatif Siset	61
4.3.2.1.	ROUTE-PLANNER	62
4.3.2.2.	L'application Siset (Système Informatique de Surveillance Électronique)	63
4.3.2.3.	Intégrateur ESB (Light Service BUS - SIP)	64
4.3.3.	Structure du marché	64
4.4.	Description détaillée des Postes du marché	64
4.4.1.	Remarque sur les volumes	64
4.4.2.	POSTE 1 : SETUP	64
4.4.2.1.	Périmètre fonctionnel	65
4.4.2.2.	Route-Planner	65
4.4.2.3.	Exigences particulières	67
4.4.2.4.	Méthodologie de réalisation	71
4.4.2.5.	Documentation	73
4.4.2.6.	Formation et assistance au changement	73
4.4.2.7.	Hébergement	74
4.4.2.8.	Transfert de données	75
4.4.2.9.	Nom de domaine siset.be	76
4.4.2.10.	Compatibilité	76
4.4.2.11.	Évolutivité et pérennité	76
4.4.3.	POSTE 2 : Maintenances corrective et évolutive	76
4.4.3.1.	Maintenance en régie	77
4.4.3.2.	Maintenance en mode forfaitaire	77

4.4.4.	POSTE 3 : Support	79
4.4.4.1.	Gestion du support	79
4.4.4.2.	Degrés de sévérité d'un incident	80
4.4.4.3.	Durée d'intervention	81
4.4.4.4.	Disponibilité du support	81
4.4.4.5.	Rapport mensuel des activités de support	81
4.4.5.	POSTE 4 : Exploitation et veille technologique	82
4.4.5.1.	Exploitation	82
4.4.5.2.	Veille technologique	83
4.4.6.	OPTION EXIGEE : Réversibilité	84
4.5.	Accord de Niveau de service (SLA)	85
4.5.1.	Rapports du niveau de service	85
4.6.	Des modalités d'exécution du marché	85
4.6.1.	Le comité de pilotage Siset	85
4.6.2.	Les représentants autorisés des Entités desservies	86
4.6.3.	Les représentants de l'adjudicataire	86
4.6.4.	Modalités de suivi de l'exécution des missions de l'adjudicataire	87
4.6.5.	Personnel de l'adjudicataire	87
4.7.	Proposition financière attendue	88
4.7.1.	POSTE 1 : SETUP	88
4.7.2.	POSTE 2 : Maintenance corrective et évolutive	88
4.7.2.1.	Maintenance en régie	88
4.7.2.2.	Maintenance forfaitaire	88
4.7.3.	POSTE 3 : Support	89
4.7.4.	POSTE 4 : Exploitation et veille technologique	89
4.7.4.1.	OPTION EXIGEE: Réversibilité	89
4.8.	Accessibilité numérique	89
4.8.1.	Normes et validation	89
4.8.2.	Déclaration d'accessibilité	90
5.	Annexes	91
5.1.	Annexes au marché	91
5.2.	Documentation de la solution Siset existante	92

Glossaire

Dans le cadre du présent marché, il faut entendre par :

- **Adjudicataire** : le soumissionnaire à qui le présent marché est attribué ;
- **AGSE** : Application pour la Gestion de la Surveillance Électronique. Voir EMS ;
- **CF** : Communauté française ;
- **CSC** : les documents du marché (anciennement « cahier spécial des charges »), à savoir le présent document, en ce compris ses annexes ;
- **CSE (VCET en Néerlandais)** : Centre de Surveillance électronique ;
- **DGB** : Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens ;
- **DUME** : Document unique de marché européen, déclaration sur l'honneur à remettre par le candidature/soumissionnaire avec son offre (voir art. 73 Loi 17 juin 2016 et art. 38 à 40 de l'AR 18/04/2017) ;
- **Ensemble applicatif Siset** : dans le cadre du présent marché, il s'agit de l'ensemble applicatif comprenant les fonctionnalités de Route-Planner (gestion des interventions) et de gestion administrative de la surveillance électronique (application Siset). Ceci inclut également toutes les applications sous-jacentes, nécessaires à leur fonctionnement et à leur intégration ;
- **Entités desservies** : les entités dont les besoins sont visés par le présent marché, à savoir les trois communautés (flamande, française et germanophone), au nom et pour le compte de qui le présent marché est passé par l'ETNIC. Dans le cadre du présent marché, quand il est fait référence à « Entité desservie », il s'agit de chaque communauté pour ce qui la concerne ;
- **EMS (Electronic Monitoring System – ABET en Néerlandais et AGSE en Français)** : L'Application de Gestion de la Surveillance Électronique est un logiciel qui permet le suivi technique de la surveillance électronique grâce aux données transmises par les MTI ;
- **ESB** : Enterprise Service Bus ;
- **FD** : le fonctionnaire dirigeant, à savoir le fonctionnaire, ou toute autre personne désignée par le PA, chargé de la direction et du contrôle de l'exécution du marché (article 2, 7°, RGE) ;
- **MCF** : le Ministère de la Communauté française ;
- **MTI** : Le matériel technique individuel est l'ensemble du dispositif technique, utilisé avec chaque justiciable mis en surveillance électronique ainsi que son matériel de surveillance et de contrôle, qui communique avec l'EMS, permettant ainsi la surveillance électronique du justiciable ;
- **PA** : le Pouvoir adjudicateur, en l'occurrence l'ETNIC, entité qui passe le présent marché et effectuera des commandes dans le cadre de son exécution ;
- **Recommandé** : envoi recommandé (poste) ou envoi électronique assurant de manière équivalente la date exacte de l'envoi ;
- **RGE** : les règles générales d'exécution établies par l'arrêté royal du 14 janvier 2013 ;
- **RF** : Radio Fréquence ;
- **ROUTE-PLANNER** : logiciels (actuellement FROTCOM, OPTITIME) et matériel GPS destinés aux équipes d'intervention ;
- **SE** : Surveillance Électronique ;

- **Soumissionnaire** : la personne physique ou morale qui remet une offre dans le cadre du présent marché ;
- **SPF** : Service public fédéral ;
- **TAP** : tribunal de l'application des peines ;
- **VCET** : Vlaamse Centrum Elektronisch Toezicht ;
- **VG** : Vlaamse Gemeenschap ;
- **VV** : Vérification Vocale ;
- **ZEÜ** : Zentrum für elektronische Überwachung.

Présentation succincte du marché (executive summary)

SISSET est l'application utilisée par les 3 Communautés de Belgique pour la gestion administrative de la surveillance électronique qui inclut la logistique des bracelets et la gestion des interventions sur site.

Les Communautés remettent en concurrence la solution SISSET actuelle qui est basée notamment sur Microsoft XRM 2011. Le soumissionnaire est libre de reprendre la solution existante ou de proposer la solution de son choix pour répondre aux exigences du cahier des charges. L'évaluation des offres tiendra notamment compte de l'ensemble des coûts sur toute la durée du marché (7 ans).

SISSET restera hébergé dans le Datacenter SMALS. L'adjudicataire devra assurer l'ensemble des services nécessaires au bon fonctionnement de la solution, à savoir la mise en œuvre, l'exploitation, la maintenance et le support 24/7 de celle-ci, de même que la fourniture du matériel embarqué nécessaire aux équipes mobiles pour assurer leurs interventions sur site.

De par la sensibilité des données traitées et la criticité de l'application, une attention particulière doit être portée à la sécurité et à la protection des données, ainsi qu'au niveau de service de la solution.

1. Dispositions générales (passation / exécution du marché)

1.1. Législation applicable et valeur des documents du marché

Le présent marché est soumis à la législation et aux normes suivantes :

- Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics (ci-après dénommée « **Loi 17/06/16** ») ;
- 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 et de concessions (ci-après dénommée « **Loi Recours** ») ;
- Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques (ci-après dénommé « **AR 18/04/17** ») ;
- Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics (ci-après dénommé « **RGE** ») ;
- Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (ci-après dénommée « **LVP** ») ;
- L'arrêté ministériel du 28 OCTOBRE 2020. - Arrêté ministériel portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19) ;
- Directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution de sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données (JO L 119 du 4.5.2016, p. 89) (ci-après dénommée « **Directive Police et Justice** ») ;
- Publications officielles (avis de marché et éventuels avis rectificatifs).
- Documents du marché (le présent document, ses annexes, ainsi que les autres documents / informations éventuellement publiés ou transmis par le PA à tous les soumissionnaires).

En cas de contradiction entre les documents du marché (art. 80 AR 18/04/17), l'ordre de priorité suivant est déterminant pour l'interprétation de ces documents :

1. Avis de marché et autres publications officielles (avis rectificatifs) ;
2. Réponses aux questions sur le forum du marché ;
3. CSC (hors annexes) ;
4. Inventaire ;
5. Autres annexes.

Il est également renvoyé à la réglementation applicable en matière de surveillance électronique, détaillée au point **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..**

1.2. Dérogations aux RGE

(art. 9 RGE)

Le présent CSC déroge au RGE, en ses articles :

- 33, en ce qu'il prévoit que la demande de libération du cautionnement doit être introduite par l'adjudicataire. Le détail de la dérogation est repris au point 3.2.2 du présent CSC.

- 63, en ce qu'il prévoit que le PA (suite à une décision du comité de pilotage) pourra mettre fin au présent marché avant son échéance, moyennant un préavis de un an par lettre recommandée (cf point 1.6 du CSC).
- 118 § 2, en ce qu'il prévoit l'interdiction de remplacer le bordereau de livraison par une facture. Le détail de la dérogation est repris au point 3.8.2 du présent CSC.
- 156, en ce qu'il prévoit des réceptions tacites. Le détail de la dérogation est repris au point 3.8 du CSC.

1.3. Pouvoir adjudicateur (PA) & Fonctionnaire dirigeant

Le Pouvoir adjudicateur (PA) du présent marché est l'ETNIC (Entreprise publique des Technologies Numériques de l'Information et de la Communication de la Communauté française), sise Bâtiment Zénith - Boulevard du Roi Albert II, 37 à 1030 Bruxelles.

M. Lionel BONJEAN, Administrateur général, est le fonctionnaire dirigeant du présent marché.

1.4. Forme du marché

Il s'agit d'un marché conjoint occasionnel au sens de l'article 48 Loi du 17 juin 2016.

Ce marché sera passé par l'ETNIC (PA), au nom et pour le compte des 3 Communautés visées par le présent marché (la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone Entités Desservies).

1.5. Objet et structure du marché

1.5.1. Objet

L'objectif du marché est de mettre en place, de maintenir et de supporter un système répondant aux besoins de gestion métier et logistique de la surveillance électronique.

L'adjudicateur est libre de reprendre l'ensemble applicatif Siset existant ou de le ré-implémenter partiellement ou complètement à condition de répondre aux contraintes du présent marché.

Le marché est structuré en 4 Postes et une option exigée :

- Poste 1 : Setup
- Poste 2 : Maintenance corrective et évolutive
- Poste 3 : Support
- Poste 4 : Exploitation et veille technologique
- Option exigée : Réversibilité

Pour le surplus, se référer aux dispositions techniques et fonctionnelles.

1.5.2. Montant initial estimé du marché

(art. 16 et 20 Loi 17/06/16 – art. 6 et 7 AR 18/04/17)

Conformément aux règles de calcul du montant initial du marché prévues aux articles 6 et suivants de l'AR du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, le présent marché est évalué sous toute réserve à un montant total de 8.611.932,68€ HTVA. Le montant est estimé entre minimum 6.000.000€ et maximum 11.000.000€ HTVA.

1.5.3. Variantes et options

1.5.3.1. Variantes

(art. 56 Loi 17/06/2016 et art. 87 AR 18/04/2017)

Dans le cadre du Poste 1 du présent marché, les soumissionnaires ont le choix :

- **soit** de répondre à l'offre de base, qui consiste à proposer une nouvelle solution technique ;
- **soit** de répondre à la variante autorisée, qui consiste à reprendre partiellement ou complètement la solution technique existante.

Les soumissionnaires ne peuvent proposer qu'une seule des deux solutions : celle qu'ils estiment être la plus adaptée en rapport aux exigences et critères du marché.

Les variantes autorisées sont évaluées au regard des mêmes critères d'attribution que les offres de base ; le marché est attribué sur la base d'un classement unique des offres de base et des variantes au regard des critères d'attribution indiqués ci-dessous.

Les autres Postes, de même que l'option exigée, ne sont pas concernés par les variantes.

Les variantes libres (i.e. celles qui émanent de l'initiative des soumissionnaires, et ne sont donc pas prévues par le présent CSC) sont interdites.

1.5.3.2. Options

(art. 56 Loi 17/06/2016 et art. 48 et 87 AR 18/04/2017)

Le présent marché prévoit une option exigée :

- Option exigée : Réversibilité

Cette option exigée est décrite dans les dispositions techniques et fonctionnelles du présent marché (voir point 4 du CSC).

L'option **exigée** est un élément accessoire à l'offre, exigé de la part du PA, et que ce dernier se réserve la possibilité, ou non, de commander.

Les soumissionnaires DOIVENT remettre prix pour l'option exigée par le présent CSC¹. Les offres sont comparées en tenant compte des options exigées et ce, même si, dans le cadre de l'exécution du marché, ces options exigées ne sont jamais levées.

Les options libres, de l'initiative des soumissionnaires et par définition non prévues par le présent CSC, ne sont pas autorisées.

Pour rappel, le PA n'est jamais obligé de lever une option, ni lors de la conclusion, ni pendant l'exécution du marché.

1.5.4. Mode de détermination des prix et quantités

(art. 9 Loi 17/06/16 – art. 2, 3° à 6° et 25 à 32 AR 18/04/17)

Le présent marché est un marché à prix mixte :

- à prix global pour le Poste 1 et l'option exigée « Réversibilité » ;
- à bordereau de prix pour tous les autres Postes.

Pour rappel :

- ◆ Un poste à bordereau de prix est un poste qui prévoit la remise de prix unitaires forfaitaires (qui comprennent l'ensemble des fournitures et prestations nécessaires à leur exécution), qui seront multipliés par les quantités réellement commandées et mises en œuvre dans le cadre de ce poste. Les quantités reprises dans les documents du marché pour ces postes sont des quantités estimées, données à titre indicatif et qui reflètent, autant que possible, la situation réellement envisagée dans le cadre du présent marché.
- ◆ Un poste à prix global est un poste qui prévoit la remise d'un prix global forfaitaire pour l'ensemble des fournitures et prestations visées par le poste concerné.

Le soumissionnaire doit avoir établi le montant de ses prix unitaires et globaux suivant ses propres constatations, tenant compte du contenu et de l'étendue du marché.

Sauf disposition contraire reprise dans les dispositions techniques et fonctionnelles du marché, les prix remis dans le cadre du présent marché sont en Euro.

Les prix remis (tant unitaires que globaux) dans le cadre du présent marché comprennent :

- toutes les impositions auxquelles est assujéti le présent marché, à l'exception de la TVA, dont le taux est mentionné séparément dans l'offre du soumissionnaire et sera ajouté au montant total de l'offre, notamment dans le cadre de son évaluation au regard du critère « coût » du présent marché ;
- les frais et redevances liés aux droits de propriété intellectuelle et licences d'exploitation nécessaires à l'exécution du marché ;
- les frais de réception des fournitures et prestations prévues dans le cadre du présent marché ;
- les autres frais, mesures et impositions prévus à l'art. 32 § 2, § 3 AR 18/04/17.

¹ Toute non satisfaction à une exigence essentielle d'une option exigée emporte l'irrégularité substantielle de l'offre et son écartement.

1.6. Durée

(art. 57 Loi 17/06/16)

Le présent marché est conclu pour une durée estimée de 84 mois (7 ans) à compter du lendemain de la date de notification d'attribution. La durée de mise en œuvre du Poste 1 – Setup est estimée à deux ans et serait suivie de 5 années de fonctionnement à compter de la réception provisoire du Poste 1 – Setup (Mise en Production). La motivation relative à cette durée se trouve dans le dossier administratif du PA.

Attention : la solution proposée par l'adjudicataire pour le Poste 1 devra être pleinement opérationnelle avant la fin du marché de support Siset actuel (2019/2375), soit au plus tard le 13 septembre 2023.

La durée du marché comprend l'ensemble des prestations nécessaires à l'exécution des missions visées par le présent marché, y compris le cas échéant, le transfert de connaissances et de documents vers l'adjudicataire du marché suivant (Option exigée « Réversibilité »).

Le PA, suite à une décision du comité de pilotage, pourra mettre fin au présent marché avant son échéance, moyennant un préavis de un an par lettre recommandée.

1.7. Langue

(art. 53 AR 18/04/17)

Sauf disposition contraire reprise dans les documents du marché, l'ensemble des communications intervenant dans le cadre du présent marché, tant au niveau de la passation du marché que de l'exécution, seront rédigées ou effectuées en langue française.

Sont notamment visés, sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive :

- les **offres des soumissionnaires**, en ce compris les différentes parties/annexes qu'elles contiennent ;
- les échanges en cours de passation du marché (questions posées par les soumissionnaires concernant le CSC, demande de précision/compléments d'information de la part du PA, ...) ;
- les échanges en cours d'exécution du marché (demandes de réception provisoire, communications écrites ou orales avec les destinataires finaux du marché, PV, ...).

1.8. Confidentialité

(art. 13 Loi 17/06/16 et art. 18 RGE)

1.8.1. Obligations à charge du PA

Nonobstant toute disposition contraire contenue dans les offres reçues, les offres ne sont pas soumises à une obligation générale de confidentialité dans le chef du PA.

Le PA s'engage toutefois à respecter la stricte confidentialité des informations suivantes, qui seront en

tout état de cause considérées comme confidentielles :

- l'identité des personnes reprises dans l'offre des soumissionnaires ;
- les diverses composantes des prix remis.

Les soumissionnaires qui souhaitent que d'autres informations reprises dans leur offre soient traitées de manière confidentielle par le PA, identifient celles-ci de manière explicite dans le formulaire d'offre.

Seules les informations spécifiquement désignées par un soumissionnaire comme étant confidentielles seront traitées comme telles par le PA. L'attention des soumissionnaires est cependant attirée sur le fait que les éléments utiles pour l'appréciation de l'offre au regard des critères d'attribution ne seront en tout état de cause pas couverts par la confidentialité, nonobstant toute disposition contraire contenue dans les offres reçues. Il en va ainsi, notamment, des prix des offres.

1.8.2. Obligations à charge de l'adjudicataire

Conformément à l'article 18 RGE, l'adjudicataire s'engage à considérer et à traiter de manière strictement confidentielle (et donc à ne pas divulguer à quiconque), tout fait, document ou autre information dont il aurait reçu communication ou pris connaissance à l'occasion de l'exécution du marché. Ces obligations persisteront après l'exécution du marché. Les informations confidentielles couvrent notamment, sans que cette liste soit limitative, l'existence même du présent marché.

À ce titre, l'adjudicataire s'engage notamment :

- à respecter et à faire respecter la stricte confidentialité des éléments précités, et à prendre toutes précautions utiles afin d'en préserver le secret (ces précautions ne pouvant en aucun cas être inférieures à celles prises par l'adjudicataire pour la protection de ses propres informations confidentielles) ;
- à ne consulter, utiliser et/ou exploiter, directement ou indirectement, l'ensemble des éléments précités que dans la mesure strictement nécessaire à la préparation et, le cas échéant, à l'exécution du présent marché (en ayant notamment égard aux dispositions législatives en matière de protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel) ;
- à ne rendre accessibles les éléments précités qu'aux seuls membres de son personnel qui ont besoin d'en avoir connaissance dans le cadre de la préparation et, le cas échéant, de l'exécution du présent marché (l'adjudicataire limitant dans tous les cas au maximum ce besoin d'en connaître). L'adjudicataire est également autorisé à communiquer les informations aux sous-traitants qu'il utilise dans le cadre de ses activités, sous les mêmes réserves. Une fois l'attribution du marché et avant le commencement de l'exécution, un engagement de confidentialité individuel, emportant des obligations de secret au moins aussi strictes que celles définies dans la présente clause, est soumis par l'adjudicataire à la signature de chaque personne intervenant dans l'exécution du marché. Ces engagements individuels sont conservés par l'adjudicataire, et fournis au PA sur simple demande. L'adjudicataire est également autorisé à communiquer les informations aux sous-traitants qu'il utilise dans le cadre de ses activités, sous les mêmes réserves ;
- à ne pas reproduire, distribuer, divulguer, transmettre ou autrement mettre à disposition de tiers les éléments précités, en totalité ou en partie, et sous quelque forme que ce soit, à moins d'avoir obtenu l'accord préalable et écrit du PA ;

- à restituer, à première demande du PA, les éléments précités ;
- d'une manière générale, à ne pas divulguer directement ou indirectement aux tiers, que ce soit à titre publicitaire ou à n'importe quel autre titre, l'existence et/ou le contenu du présent marché, ni le fait que l'adjudicataire exécute celui-ci pour le PA, ni, le cas échéant, les résultats obtenus dans ce cadre, à moins d'avoir obtenu l'accord préalable et écrit du PA.

Les obligations susvisées persisteront pendant toute la durée du présent marché et resteront en vigueur aussi longtemps que les informations confidentielles ne seront pas tombées dans le domaine public (autrement que du fait du non-respect par l'adjudicataire, et/ou par les personnes se trouvant sous son autorité, de ses/leurs obligations au titre des présentes dispositions).

Lorsque les informations présentent un caractère personnel, l'adjudicataire est en outre tenu de les traiter dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, et de toute autre disposition légale, réglementaire ou contractuelle relative à la protection des données à caractère personnel qui s'applique à lui.

Pour l'application de la présente clause, l'adjudicataire répond vis-à-vis du PA, de ses préposés, de ses sous-traitants et des préposés de ces derniers, comme de lui-même. En cas de manquement à la présente clause, outre les mesures dont dispose le PA en application de la législation des marchés publics et sans préjudice du droit pour le PA de réclamer et d'obtenir des dommages et intérêts additionnels en cas de préjudice plus important, l'adjudicataire sera tenu, pour les dommages directs, au paiement d'une indemnité forfaitaire au PA correspondant à un montant équivalent à 100.000€ HTVA. L'adjudicataire pourra en outre être exclu de toute participation aux marchés publics du PA pendant une durée de 5 ans, dans le respect des dispositions de l'article 48 RGE.

En ce qui concerne la confidentialité des dessins, modèles, savoir-faire, méthodes ou inventions, il sera fait application de l'article 18, §2 RGE.

1.8.3. Obligations à charge du soumissionnaire

Les obligations reprises ci-dessus à charge de l'adjudicataire s'appliquent également au soumissionnaire dans le cadre de la passation du marché.

2. Passation du marché

2.1. Mode de passation

(art. 35 et suiv. Loi 17/06/16)

Le présent marché est un marché de services, lancé selon la procédure ouverte avec publicités belge et européenne, en application des articles 35 et 36 de la Loi 17/06/16 et de l'article 11 de l'AR 18/04/17.

Le montant total initial estimé du marché est repris au point 1.5.2 du présent CSC.

2.2. Préparation des offres

2.2.1. Erreurs et omissions contenus dans le CSC

(art. 81 et 82 AR 18/04/17)

Un soumissionnaire peut détecter dans les documents du marché des erreurs ou omissions de nature à rendre impossible pour lui la remise d'une offre et/ou l'établissement de son prix pour le présent marché ou encore de nature à rendre impossible la comparaison des offres dans le cadre du présent marché. **Dans ce cas, il est tenu de le signaler au PA immédiatement et par écrit, au minimum 10 jours avant le délai de remise des offres.** Le cas échéant, il sera fait application du point 2.2.3 du présent CSC.

2.2.2. Questions par rapport au CSC et modalités de contact

(art. 14 et 64 Loi 17/06/16)

Les soumissionnaires sont autorisés à poser des questions concernant le présent marché. Les questions devront être posées via le forum de questions-réponses de e-Procurement.

Afin de permettre au PA d'en prendre connaissance et d'y répondre en temps utiles, les soumissionnaires sont cependant tenus de poser leurs questions au plus tard 10 jours ouvrés avant la date ultime de remise des offres.

Les réponses apportées par le PA aux questions posées dans le cadre du présent marché feront l'objet d'une communication à l'ensemble des soumissionnaires.

Cette communication se fera par l'intermédiaire du forum de questions-réponses prévu à cet effet d'e-Procurement. Le cas échéant, un avis rectificatif pourra également être publié si des modifications sont apportées aux informations publiées précédemment. Les soumissionnaires seront, en tout état de cause, réputés en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de l'élaboration et de la remise de leur offre pour le présent marché.

2.2.3. Corrections apportées par le PA aux dispositions du marché

Dans le cadre des réponses apportées aux questions posées par les soumissionnaires potentiels, le PA peut être amené à apporter des corrections aux documents du marché.

Dans ce cas, celles-ci sont identifiées dans le document publié conformément à l'avis d'informations complémentaires dont question au point 2.2.2 ci-dessus.

2.3. De l'offre

2.3.1. Généralités

(art. 14, 47 et 63 Loi 17/06/16 et art. 54, 77 à 79, 81 et 82 AR 18/04/17)

Sans préjudice des variantes prévues dans le cadre du présent marché (voir point 1.5.3.1 ci-dessus), les soumissionnaires ne sont autorisés à remettre qu'une seule offre².

L'offre (« transmises par des moyens électroniques ») respecte les conditions suivantes :

- L'offre reprend les **mentions visées à l'article 78 AR 18/04/17** (dans le DUME ou, le cas échéant, dans le formulaire d'offre, suivant ce que requièrent ces deux documents).
- L'offre reprend l'ensemble des documents requis pour le présent marché, dont la liste figure dans le formulaire d'offre (annexe « Annexe 1 – Formulaire d'offre ») ;
- L'offre respecte les **formes** suivantes :
 - L'offre est soumise sous format inconvertible (.pdf) ;
 - Les annexes suivantes doivent cependant également être transmises sous format convertible (.xls) :
 - Annexe 2.1 – Inventaire
 - Annexe 2.2 – Profils
 - Annexe 2.3 – coût total estimé
 - Annexe 3 – Critères qualité – Équipement des équipes mobiles
 - Annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA)
 - Chaque fichier ne dépasse pas 5Mo ;
 - L'offre contient une table des matières, qui suit la structure du présent CSC ;
 - Elle est paginée (feuillettes et annexes numérotés conformément à la table des matières de l'offre).

Le soumissionnaire établit son offre en ayant pris connaissance et en tenant compte des documents du marché et suivant ses propres connaissances et constatations professionnelles et personnelles.

Le soumissionnaire est tenu d'utiliser les annexes (formulaire d'offre, inventaire, ...) mises à sa disposition par le PA. A défaut, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et ceux mis à disposition par le PA.

Dans le cadre de la remise de son offre, le soumissionnaire n'est pas autorisé à modifier les quantités estimées reprises à l'inventaire.

Il répare les omissions éventuelles contenues dans l'inventaire et joint à son offre une note justifiant

² Notez que pour cette interdiction, chaque membre d'un groupement sans personnalité juridique est considéré comme un soumissionnaire.

ses corrections.

2.3.2. Remise de l'offre

(art. 83 à 85 AR 18/04/2017)

Les soumissionnaires DOIVENT remettre une offre électronique via la plateforme e-Tendering. Les offres papier ne sont PLUS autorisées.

Plus d'informations concernant l'introduction d'une offre via cette plateforme sont disponibles dans le manuel édité par le fédéral : « Manuel e-Tendering – Entreprises » qui détaille la procédure à suivre pour déposer une telle offre.

<https://www.publicprocurement.be/fr/documents/manuel-e-tendering-entreprises-pdf>

Il est rappelé que l'offre introduite via la plate-forme e-Tendering doit toujours être signée électroniquement par la ou les personne(s) compétente(s) ou habilitée(s) à engager le soumissionnaire.

Par le simple fait de transmettre leur offre par des moyens électroniques, les soumissionnaires acceptent que les données de leur offre soient enregistrées par le dispositif de réception du PA, conformément à l'article 47 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

Si un soumissionnaire estime que certains écrits ne peuvent être créés par des moyens électroniques ou moyennant des difficultés disproportionnées, le soumissionnaire peut transmettre ces documents sur support papier, pour autant que :

- ces documents parviennent au PA avant la date limite de réception des offres ;
- Ils soient glissés dans un double pli scellé (2 enveloppes, l'une dans l'autre), sur lequel est indiqué de manière claire :
 - o Marché 2021/2300 – Siset 2 ;
 - o Complément de l'offre du soumissionnaire « (nom du soumissionnaire) ».

2.3.3. Signature de l'offre

(art. 40, 41 à 44 et 59 AR 18/04/2017)

Le rapport de dépôt de l'offre³ via la plateforme électronique (e-Tendering) doit être revêtu d'une signature électronique qualifiée, de la part d'une personne habilitée à engager le soumissionnaire. S'il s'agit d'un mandataire, il mentionne clairement son (ses) mandant(s).

Lorsque le soumissionnaire est un **groupement sans personnalité juridique** (association momentanée, etc.), le rapport de dépôt est signé par **chacun** des participants au groupement, conformément au paragraphe précédent. Les différents participants s'engagent solidairement et désignent, dans le DUME (voir point 2.4.1 ci-dessous), celui d'entre eux qui sera chargé de représenter le groupement vis-à-vis du PA.

³ Et non chacun des documents composant l'offre.

Par « **personne habilitée à engager le soumissionnaire** », il faut entendre le soumissionnaire lui-même s'il s'agit d'une personne physique (sans préjudice d'une éventuelle procuration dûment établie) ou son/ses représentant(s) légal(aux) s'il s'agit d'une personne morale⁴.

Le soumissionnaire annexe à son offre les justificatifs dont question ci-dessus (procuration, extrait des statuts et/ou actes authentique ou sous seing privé lui accordant le mandat,...).

L'offre signée électroniquement au nom d'une personne morale à l'aide d'un certificat attribué au nom de cette dernière et qui s'engage uniquement en son nom et pour son compte, ne requiert pas de mandat supplémentaire.

2.3.4. Date et heure ultimes de dépôt des offres

(art. 83 et 84 AR 18/04/2017)

L'offre doit parvenir au PA avant la date et l'heure ultimes de dépôt des offres. Les offres reçues tardivement ne sont pas acceptées.

La date et l'heure ultimes de dépôt des offres est fixée le xx xx 2021 à 14 h

La responsabilité du choix du mode de remise et de la remise dans les temps de son offre incombe exclusivement au soumissionnaire.

Le procès-verbal sera disponible sur l'espace réservé à ce marché sur la plateforme fédérale officielle e-Tendering.

2.4. Sélection

2.4.1. DUME (Document Unique de Marché Européen)

2.4.1.1. Principe

(art. 73 Loi 17/06/2016 et art. 38 et 40 AR 18/04/2017)

Pour répondre au présent marché, le soumissionnaire doit remplir le Document Unique de Marché Européen (ci-après « le DUME »). C'est, depuis avril 2017, une obligation pour tout marché soumis à publication au niveau européen.

Le DUME est une déclaration sur l'honneur officielle, servant de preuve provisoire (a priori) de l'absence de motifs d'exclusion dans le chef des soumissionnaires et de réponse aux critères de sélection du marché.

⁴ L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait qu'un administrateur délégué à la gestion journalière n'est que rarement habilité à engager une société anonyme dans le cadre de la remise d'une offre pour un marché public (sauf par exemple en présence d'un mandat spécial, d'un système de délégation particulier et/ou de marchés de peu d'importance au regard de l'entreprise concernée).

Dans ce DUME, les soumissionnaires :

- Déclarent se trouver ou ne pas se trouver dans les situations d'exclusion précitées⁵ ;
- S'engagent à transmettre au Pouvoir adjudicateur les documents attestant de l'absence de motifs d'exclusion (visés à l'article 72 §2 AR 18/04/17) ou donnent, déjà dans le DUME, toutes les informations nécessaires permettant au pouvoir adjudicateur d'obtenir directement ces documents via une banque de données gratuitement accessible.

Aucune attestation ne doit dès lors être jointe à l'offre. Les attestations nécessaires ne devront être délivrées que sur demande du Pouvoir adjudicateur, et uniquement par l'adjudicataire pressenti.

2.4.1.2. Combien de DUME doit-on remplir ?

Le nombre de DUME à remplir et à remettre avec l'offre dépend de la structure de réponse du soumissionnaire (répond seul, en groupe, en recourant aux tiers, etc.) **et de la présence de lots :**

- Le soumissionnaire répond **à titre individuel** et
 - ne recourt pas à la capacité de tiers pour répondre aux critères de sélection de l'accord-cadre : un seul DUME **par lot**, pour lui.
 - recourt à la capacité de tiers pour répondre aux critères de sélection de l'accord-cadre :
 - un DUME **par lot**, pour lui (bien remplir la partie II. C du DUME) ;
 - un DUME distinct **par lot** pour chaque tiers auquel il est fait appel pour répondre aux critères de sélection de l'accord-cadre (bien remplir les parties II, sections A et B et III).
- Le soumissionnaire est un **groupement sans personnalité juridique** (y compris association momentanée) et :
 - ne recourt pas à la capacité de tiers (autres que les membres du groupement) pour répondre aux critères de sélection du marché : un DUME **par lot** par membre du groupement (bien remplir les parties II à IV).
 - recourt à la capacité de tiers (autres que les membres du groupement) pour répondre aux critères de sélection de l'accord-cadre :
 - un DUME distinct **par lot** pour chaque membre du groupement (bien remplir les parties II à IV) ;
 - un DUME distinct **par lot** pour chaque tiers auquel il est fait appel pour répondre aux critères de sélection de l'accord-cadre (bien remplir les parties II, sections A et B et III).

Les membres du groupement indiquent également dans leur DUME (partie II, B) celui d'entre eux qui représente le groupement à l'égard du PA.

2.4.1.3. Que remplir ?

Le DUME est composé de 6 parties.

⁵ Avec possibilité de démontrer, dans ce dernier cas, qu'ils ont pris des mesures permettant d'attester de leur fiabilité (voir point 2.4.3).

Dans le cadre du présent marché, le soumissionnaire devra compléter les parties suivantes :

- II, A) à D) (« informations concernant l'opérateur économique »),
- III, A) à C) (« motifs d'exclusion »),
- IV, C) (« critères de sélection »),
- VI (« déclarations finales »).

Les parties suivantes ne devront par contre pas être remplies :

Les parties suivantes ne devront par contre pas être remplies :

- I : cette partie reprend automatiquement les informations concernant la procédure de passation et le pouvoir adjudicateur si vous indiquez la référence de la publication européenne du présent accord-cadre (voir point suivant) ;
- III, D) (« exclusions nationales », non prévues par le présent marché) ;
- IV, A), B) et D) (« critères de sélection »),
- V, inutile pour la présente procédure.

2.4.1.4. Où et comment remplir un DUME

Les soumissionnaires complètent le **DUME** directement en ligne, en suivant la procédure suivante :

- Se rendre sur <https://uea.publicprocurement.be/filter?lang=fr>
- A la question « Qui êtes-vous ? », cliquer sur « je suis un opérateur économique »
- A la question « Quelle action souhaitez-vous effectuer ? », cliquer sur « Importer une demande / réponse DUME »
- Télécharger le fichier XML intitulé « DUME 2021-2300 » que nous avons mis à votre disposition, en annexe à ce CSC
- A la question « Dans quel pays votre entreprise est-elle située ? », sélectionner le pays concerné
- Cliquer sur « suivant »
- Compléter le DUME autant de fois que nécessaires avec les informations telles qu'exigées dans l'avis de marché et dans le présent CSC (voir points **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** et REF_Ref62046844 \r \h **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).

2.4.2. Motifs d'exclusion

Le présent point identifie les motifs d'exclusion de la participation à la procédure de passation du marché.

Si le soumissionnaire est un groupement sans personnalité juridique, chacun de ses membres doit répondre de l'absence de chacun des motifs d'exclusion repris ci-dessous.

2.4.2.1. Condamnation définitive pour certaines infractions pénales

(Motifs d'exclusion obligatoires)

(art. 67 Loi 17/06/2016 et art. 61, 70 et 72 AR 18/04/2017)

Sont exclus, sauf motifs impérieux d'intérêt général ou s'ils ont démontré avoir pris des mesures correctrices suffisantes visées à l'art. 70 Loi 17/06/16 (voir point 2.4.3 ci-dessous), les soumissionnaires qui ont fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée pour l'une des infractions suivantes :

- Participation à une organisation criminelle
- Corruption
- Fraude
- Infractions terroristes (y inclus incitation, complicité ou tentative d'une telle infraction)
- Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme
- Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains
- Occupation de ressortissants de pays tiers en séjour illégal⁶

Ces infractions sont mieux définies à l'article 61 de l'AR 18/04/17.

L'exclusion s'applique pour une période de 5 ans à compter de la date du jugement⁷.

L'exclusion obligatoire s'applique également lorsque la personne condamnée par jugement définitif est une personne physique membre de l'organe administratif, de gestion ou de surveillance du soumissionnaire ou détient un pouvoir de représentation, de décision ou de contrôle en son sein.

2.4.2.2. Motif d'exclusion relatif aux dettes sociales et fiscales

(art. 68 Loi 17/06/2016 et art. 62 et 63 AR 18/04/2017)

Sont exclus de la procédure, sauf motifs impérieux d'intérêt général, les soumissionnaires qui ont :

- une dette de cotisations de sécurité sociale ou d'impôts et taxes égale ou supérieure à 3.000 Euros,
- sauf s'ils peuvent démontrer qu'ils disposent à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers pour un montant égal à sa dette diminué de 3.000 euros.

S'il constate qu'un soumissionnaire doit être exclu sur cette base, le PA lui donnera l'opportunité de se mettre en règle et de lui en fournir la preuve **dans les 5 jours ouvrés** de l'invitation qui lui sera adressée.

N'est pas en situation d'exclusion le soumissionnaire qui, avant la date ultime d'introduction des offres, a payé sa dette (y inclus amendes et intérêts de retard) ou a conclu un accord contraignant à cet effet.

⁶ Toutefois, pour cette infraction, une simple décision administrative ou judiciaire suffit, en ce compris une notification par l'inspection du travail.

⁷ Ou à partir de la fin de l'infraction pour la dernière infraction citée.

2.4.2.3. Motifs d'exclusion facultatifs

(art. 69 et 70 Loi 17/06/2016 et art. 61, 64, 68 et 69 AR 18/04/2017)

Le PA **peut exclure** les soumissionnaires dans les hypothèses suivantes, sauf s'ils ont démontré avec pris des mesures correctrices suffisantes au sens de l'article 70 Loi 17/06/16 (voir point 2.4.3 ci-dessous) :

- Lorsque le PA peut démontrer par tout moyen approprié que le soumissionnaire a manqué à ses obligations en matière de **droit environnemental, social ou du travail** telles que visées à l'article 7 Loi 17/06/16 ;
- Lorsque le soumissionnaire est en état de **faillite**, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou ont fait l'aveu de sa faillite, a fait l'objet d'une procédure de liquidation ou de réorganisation judiciaire ou est dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans l'État membre d'origine du soumissionnaire ;
- Lorsque le PA peut démontrer par tout moyen approprié que le soumissionnaire a commis une **faute professionnelle grave** remettant en cause son intégrité ;
- Lorsque le PA 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 §1^{er} al. 2 Loi 17/06/16 ;
- Lorsqu'il ne peut être remédié par d'autres mesures moins intrusives à un **conflit d'intérêts** au sens de l'article 6 Loi 17/06/16, telles que complétées par les dispositions de l'article 51 AR 18/04/17⁸ ;
- Lorsqu'il ne peut être remédié par d'autres mesures moins intrusives à une **distorsion de concurrence** résultant de la participation préalable d'un soumissionnaire à la préparation de la procédure de passation visée à l'article 52 Loi 17/06/16 ;
- 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 mesures d'office, des dommages et intérêts ou une autre sanction comparable ;
- Le soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de **fausses déclarations** en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des conditions de sélection, a caché ces informations ou n'est pas en mesure de présenter les documents justificatifs requis ;
- Le soumissionnaire a **entrepris d'influer indûment** sur le processus décisionnel du PA ou d'obtenir des informations confidentielles susceptibles de lui donner un avantage indu lors de la procédure de passation ou a fourni par négligence des informations trompeuses susceptibles d'avoir une influence déterminante sur les décision d'exclusion, de sélection ou d'attribution.

La **période d'exclusion** s'applique pour une durée de **3 ans** à compter de la date de l'événement concerné ou, en cas d'infraction continue, de la fin de l'infraction. La décision d'exclure ou non un soumissionnaire pour les motifs précités tient compte des éventuelles mesures correctrices qu'il aurait identifiées dans le cadre de l'introduction de son offre.

⁸ Cet article instaure la règle du « **tourniquet** » qui impose un délai de non-intervention de 2 ans lorsqu'une personne physique qui a travaillé pour le PA et qui l'a quitté pour rejoindre une entreprise qui souhaite décrocher un marché public auprès de ce même PA et ce, chaque fois qu'un lien direct existe entre les nouvelles activités et les précédentes activités exercées en tant qu'employé du PA.

2.4.3. Mesures correctrices (mesures d'auto-réhabilitation)

(art. 70 Loi 17/06/2016)

Si le soumissionnaire se trouve dans un des cas d'exclusion visés aux articles 67 (cf point 2.4.2.1) et/ou 69 (cf point 2.4.2.3) de l'AR 18/04/17, il indique de manière précise dans son DUME les mesures qu'il a prises, démontrant que, malgré le(s) motif(s) d'exclusion existant(s), il est suffisamment fiable pour exécuter le marché⁹.

Dans son DUME, il indique :

- « oui » au motif d'exclusion concerné (et reprend les détails requis dans le DUME) ;
- « oui » au fait d'avoir pris des « mesures de auto-réhabilitation » (et reprend également le détail de cette/ces mesures dans son DUME, dans l'espace prévu à cet effet).

Il reviendra ensuite au PA de juger du caractère suffisant des mesures prises par le soumissionnaire.

⁹ Exemples :

- Versement d'une indemnité de réparation ;
- Mesures techniques / organisationnelles / en termes de personnel pour éviter toute nouvelle infraction ;
- ...

2.4.4. Sélection qualitative

(art. 8, 71 et 77 Loi 17/06/2016 et art. 65 à 72 AR 18/04/2017)

2.4.4.1. Capacité financière et économique

(art. 67 AR 18/04/17)

Le PA évalue la capacité financière et économique des soumissionnaires sur la base des éléments suivants :

Critère(s)	Niveau minimal requis	Que reprendre dans le DUME	Document(s) demandé(s) à l'adjudicataire pressenti (liste non limitative et transmise à titre informatif)
Chiffre d'affaires sectoriel Le PA évalue la capacité financière du soumissionnaire sur la base du chiffre d'affaires annuel spécifique portant sur des services similaires au présent marché (chiffre d'affaire sectoriel).	Pour être sélectionné, chiffre d'affaires annuel spécifique du soumissionnaire, cumulé <u>sur les trois derniers exercices</u> écoulés du soumissionnaire ¹⁰ , doit au minimum atteindre le montant de <u>1.000.000 Euro</u> . Par services similaires, il y a lieu d'entendre des services de mise en œuvre, d'implémentation, de maintenance et d'exploitation d'applications informatiques.	Dans le DUME (partie IV – sélection, capacité financière), le soumissionnaire indique : <ul style="list-style-type: none">• dans le champ « Chiffre d'affaires annuel spécifique » : son chiffre d'affaires annuel spécifique, calculé conformément au présent point ;• dans le champ « Capacité de tiers » : le cas échéant, le tiers dont le soumissionnaire se prévaut pour le présent critère et à concurrence de quel chiffre d'affaires sectoriel (cumulé sur les 3 dernières années).	Documents financiers du soumissionnaire, le cas échéant

¹⁰ Le chiffre d'affaires annuel spécifique pris en compte pour les présent marché correspond donc à la formule suivante : (chiffre d'affaires annuel spécifique pour l'exercice ⁿ⁻¹) + (chiffre d'affaires annuel spécifique pour l'exercice ⁿ⁻²) + (chiffre d'affaires annuel spécifique pour l'exercice ⁿ⁻³) où n correspond à l'exercice correspondant à la date limite de réception des offres.

2.4.4.2. Capacité technique et professionnelle

(art. 68 AR 18/04/17)

Le Pouvoir adjudicateur évalue la capacité technique et professionnelle des soumissionnaires sur la base des éléments suivants :

Critère(s)	Niveau minimal requis	Que reprendre dans le DUME	Document(s) demandé(s) à l'adjudicataire pressenti (liste non limitative et transmise à titre informatif)
<p>Références Le PA évalue la capacité technique et professionnelle sur la base des références similaires pertinentes du soumissionnaire. (art. 68 §4, 1°)</p>	<p>Pour être sélectionné, le soumissionnaire qui dispose d'<u>au moins 3 références</u> similaires pertinentes exécutées dans les règles de l'art et à l'entière satisfaction du client, d'un montant <u>minimum de 400.000 Euro (TVAC) chacune</u>. Par services similaires, il y a lieu d'entendre des services de mise en œuvre, d'implémentation, de maintenance et d'exploitation d'applications informatiques.</p>	<p>Pour chaque référence, le soumissionnaire indique dans le DUME (partie IV, capacité technique)</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans le champ « description » : une description succincte de l'objet de la référence et de sa pertinence pour le présent marché ; • dans le champ « montant » : le montant (TVAC) de la référence exécuté (correspondant aux prestations dûment réceptionnées, voire facturées) au cours des trois dernières années ; • dans les champs « dates » : les dates de début et de fin de la référence ; • dans le champ « bénéficiaire » : le client/maître d'ouvrage pour lequel les prestations ont été exécutées, avec les coordonnées d'un représentant aux fins de permettre au PA de vérifier les déclarations du soumissionnaire ; • dans le champ « Capacité de tiers » : le cas, échéant, le tiers ayant effectué (en tout ou en partie) la référence dont laquelle se prévaut le soumissionnaire. 	<p>Le cas échéant, les attestations de bonne exécution correspondantes.</p>

<p>ETP Le PA évalue la capacité technique et professionnelle sur la base du nombre d'équivalent temps plein (ETP) du soumissionnaire. (art. 68 §4, 8°)</p>	<p>Le soumissionnaire doit disposer, en moyenne sur les trois derniers exercices écoulés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de minimum 10 ETP¹¹, - dont au minimum 10% de personnel d'encadrement¹². 	<p>Dans le DUME (partie IV, capacité technique), le soumissionnaire indique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans le champ « année » : l'année concernée • dans le champ « numéro » : le nombre d'ETP dont il a disposé en moyenne sur les trois derniers exercices ; • dans le champ « Capacité de tiers » : le cas, échéant, le tiers dont se prévaut le soumissionnaire pour le présent critère et à concurrence de combien d'ETP (cumulés sur les trois dernières années). 	<p>Le cas échéant, documents attestant de l'organisation du soumissionnaire, en termes de personnel.</p>
---	--	---	--

¹¹ Le nombre d'ETP moyen sur les trois dernières années, pris en compte pour le présent marché, correspond donc à la formule suivante :

$$\frac{[(\text{nombre d'ETP pour l'exercice } n-1) + (\text{nombre d'ETP pour l'exercice } n-2) + (\text{nombre d'ETP pour l'exercice } n-3)]}{3}$$
où n correspond à l'exercice correspondant à la date limite de réception des offres.

¹² Calculé selon la même méthode que pour le nombre d'ETP.

2.4.5. Capacité des tiers

(art. 78 Loi 17/06/16 et art. 64, 73 et 74 AR 18/04/2017)

Le soumissionnaire peut faire appel à la capacité de tiers pour répondre aux conditions de capacité économique, financière, technique et/ou professionnelle énoncées ci-dessus, pour autant que ce tiers :

- Soit **clairement identifié dans l'offre du soumissionnaire** (partie II, C de son propre DUME), de même que la part de marché qui lui est sous-traitée ;
- **Complète un DUME** (= 1 DUME par tiers) qui est **joint à l'offre** du soumissionnaire ;
- Ne se trouve pas en situation d'exclusion au sens du point 2.4.2 ci-avant.
- Pour le critère « ETP », s'engage à exécuter la part de marché pour laquelle le soumissionnaire se prévaut de ses capacités. Pour ce faire, l'engagement de ce tiers (dont un modèle figure en annexe 8 du présent CSC), dûment complété et signé par ce dernier, est annexé à l'offre. **Pour rappel, le soumissionnaire ne peut se prévaloir de la capacité de tiers pour répondre au critère « ETP » que si ce(s) tiers exécutera(ont) effectivement le marché.**

Le recours à la capacité de tiers ne préjuge pas de la responsabilité du soumissionnaire lui-même.

2.5. Régularité

(art. 83 et 84 Loi 17/06/16 et art. 34 à 36, 76, 82 et 87 AR 18/04/2017)

Le PA vérifie la régularité des offres et notamment les éléments suivants :

- Rectification éventuelle des offres (art. 34 et 87 AR 18/04/2017)
- Vérification des prix/coûts et des prix anormaux (art. 84 Loi 17/06/16 et art. 35 et 36 AR 18/04/2017)
- Régularité : présence d'irrégularités (formelles et matérielles) substantielles et/ou non substantielles (art. 83 Loi 17/06/16 et art. 76 AR 18/04/2017)

Pour rappel, l'**absence de DUME** est considérée par la réglementation comme une **irrégularité substantielle**, entraînant l'écartement de l'offre concernée.

2.6. Critères d'attribution

(art. 81 Loi 17/06/16)

- Critère « Coût » (60%)

Ce critère est évalué sur la base du coût total estimé de l'offre TVAC tel que repris dans le formulaire d'offre et l'inventaire du soumissionnaire et établi conformément à l'inventaire (Annexe 2.3 - Coût total estimé de l'offre et 2.2– compléter les cellules reprises en jaune dans les Annexes 2.1 et 2.2) du

présent marché tenant compte des quantités estimées et fixes suivantes:

- Poste 1 – Setup : Coût forfaitaire ;
- Poste 2 – Maintenance en régie : 200 jours-hommes par an durant 5 ans sur base du coût journalier moyen estimé (voir ci-dessous) ;
- Poste 2 – Maintenance forfaitaire : 250 jours-hommes par an durant 5 ans sur base du coût journalier moyen estimé et du supplément forfaitaire (overhead) ;
- Poste 3 – Support : Coût pour 5 ans de support ;
- Poste 4 – Exploitation et veille technologique: Coût pour 5 ans incluant un accroissement de 30 utilisateurs par an ;
- Option exigée – Réversibilité : Coût forfaitaire.

Le coût journalier moyen estimé pour le Poste 2 se base sur la moyenne pondérée des coûts journaliers des profils suivants :

Profil	Pondération
Chef de Projet	10%
Architecte	5%
Analyste fonctionnel	20%
Analyste technique	15%
Développeur	30%
Ingénieur réseau	5%
Ingénieur système	5%
Expert	10%

L'offre présentant le coût total estimé TVAC le plus bas obtiendra le maximum de points pour ce critère. Les cotations obtenues par les autres offres seront calculées conformément à la règle de proportionnalité, telle que décrite ci-dessous :

Cote du soumissionnaire X = 60 points (P_y / P_x)

où P_x = Prix total TVAC remis par le soumissionnaire X

P_y = Prix total TVAC du soumissionnaire ayant remis le prix le plus bas

- Critère Qualité (40%)

Ce critère et ses sous-critères sont évalués sur base d'un nombre de points de qualité conformément à l'inventaire repris dans les annexes « Annexe 3 – Critères équipe mobile » et « Annexe 4 – SLA ». Le nombre de points de qualité dépend de l'amélioration du niveau de service et des fonctionnalités souhaitées proposées en rapport au niveau de service et aux fonctionnalités minimum acceptables. Le nombre total de points est déterminé sur base de la pondération de chaque sous-critère détaillé ci-dessous et repris dans les Annexes 3 et 4 (compléter les cellules reprises en jaune).

Pour les éléments des sous-critères 1 et des sous-critères 2 détaillés ci-dessous, le nombre de points obtenus dépend de l'amélioration relative entre le niveau de service minimum garanti par le soumissionnaire et le niveau de service minimum acceptable pour le sous-critère compte tenu de l'amélioration maximale possible. Exemple : le temps de réponse médian annuel doit être de maximum 2 secondes (= niveau de service minimum acceptable). Le soumissionnaire qui indique un niveau de service garanti de 500 ms pour ce sous critère obtiendra 75% des points, soit 11,25 points étant donné que ce sous-critère vaut 15 points.

L'adjudicataire indiquera dans son offre les moyens qu'il mettra en œuvre pour atteindre les niveaux de service garantis. Le PA se réserve le droit de réduire ou d'annuler les points de qualité obtenus pour

un critère s'il s'avère que les moyens mis en œuvre sont insuffisants pour assurer le niveau de service garanti.

Seules les activités relevant du périmètre de responsabilité de l'adjudicataire tel que défini dans le présent CSC seront prises en compte lors du suivi de ces critères durant l'exécution du marché. Par exemple, si un incident nécessite l'intervention de l'hébergeur SMALS pour rétablir une situation exploitable, la durée de cette intervention ne sera pas prise en compte dans l'évaluation du niveau de service de l'adjudicataire.

○ Sous-critère 1 : Disponibilité de l'ensemble applicatif Siset (40%).

Ce sous-critère évalue les éléments suivants :

- Durée maximale pour revenir à une situation exploitable en cas de défaillance engendrant une indisponibilité de Siset (15%) ;
- Durée de disponibilité annuelle de l'ensemble des services Siset (10%) ;
- Temps de réponse médian annuel de l'ensemble des services Siset (15%).

○ Sous-critère 2 : Délais d'intervention et de mise en œuvre (40%)

Ce sous-critère évalue les éléments suivants :

- Délais de prise en charge, d'intervention et de réalisation des « Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive » et « Poste 3 – Support »:
 1. Délai maximum d'intervention sur un incident critique (degré P1) (15%) ;
 2. Délai maximum d'intervention sur un incident de haute priorité (degré P2) (5%) ;
 3. Délai maximum de livraison d'une offre détaillée (devis) pour une réalisation en mode forfaitaire (2%) ;
 4. Délai maximum avant le démarrage de l'implémentation d'une demande que ce soit en régie ou en mode forfaitaire (2%) ;
 5. Amende de retard à appliquer en cas de dépassement du délai de livraison défini dans le planning initial du devis de réalisation (mode forfaitaire) (6%).
- Délai de mise en œuvre de l'ensemble du « Poste 1 – Setup », depuis la réunion de lancement (kick-off) jusqu'à la livraison en Production (10%) ;

○ Sous-critère 3 : Qualité du système dédié à la gestion des équipes mobiles (20%)

Ce sous-critère permet de déterminer à quel point la solution proposée pour la gestion des équipes mobiles se rapproche de la solution souhaitée. Les critères détaillés sont repris dans l'Annexe « Annexe 3 – Critères équipe mobile ».

Le soumissionnaire devra obtenir au moins 70% des points pour ce sous-critère (soit 14 points).

2.7. **Évaluation des offres (ordre - méthode)**

(art. 66 à 78 Loi 17/06/16 et art. 75 AR 18/04/2017)

Dans le cadre de l'évaluation des offres, le PA effectuera les différentes étapes suivantes :

1. Vérification de l'absence de dettes sociales et fiscales – Mesures correctrices

La vérification de l'absence de **dettes sociales et fiscales** s'effectue dans le chef de **tous les soumissionnaires**, dans les 20 jours suivant la date ultime d'introduction des offres et ce via la consultation (i) de l'application TELEMARC (DIGIFLOW) pour les soumissionnaires belges ou employant du personnel assujetti à l'ONSS (ii) ou, pour les autres soumissionnaires, de tout autre banque de données similaire référéncée dans leur DUME.

Si la consultation de ces banques de données et applications ne permet pas de déterminer de manière certaine si les soumissionnaires satisfont à leurs obligations, le Pouvoir adjudicateur leur demande de leur transmettre l'attestation visée aux articles 62, 63 et 72 §2 AR 18/04/17.

S'il apparaît de ces consultations ou documents qu'il existe une dette supérieure à 3.000 euros, le Pouvoir adjudicateur prendra contact, par email, avec les soumissionnaires concernés pour vérifier s'ils sont ou non en situation d'exclusion et, le cas échéant, pour les inviter à régulariser la situation. Le PA peut également s'enquérir de la situation d'un soumissionnaire assujetti à la sécurité sociale des **travailleurs indépendants** afin de vérifier s'il est en règle en matière de paiement de ses cotisations sociales, suivant les mêmes règles que celles établies ci-dessus.

Le cas échéant, la vérification du caractère suffisant des **mesures correctrices indiquées par les soumissionnaires dans leur DUME**, dans le chef de tous les soumissionnaires concernés par de telles mesures.

Le PA fait de même pour les tiers dont la capacité est invoquée. Dans le cadre de ces vérifications, si le PA constate que le tiers est en situation d'exclusion, il pourra en exiger le remplacement. Le non-respect d'un ordre de remplacement entraîne la non-sélection du soumissionnaire.

2. Régularité

Le PA procède ensuite à la vérification de la régularité des offres (respect des règles de forme ainsi que du contenu des documents du marché).

3. Critères d'attribution

Les offres restantes sont évaluées au regard des critères d'attribution (comparaison des offres régulières remises par des soumissionnaires sélectionnés au regard des critères d'évaluation prévus pour le marché).

4. Adjudicataire pressenti : absence de motifs d'exclusion et sélection qualitative

Le PA procède enfin à la vérification de l'absence d'autres motifs d'exclusion et de la satisfaction aux critères de sélection qualitative (capacité économique, financière, technique et professionnelle)

uniquement dans le chef de l'**adjudicataire pressenti** du marché ¹³.

Dans le cadre de ces vérifications, le soumissionnaire concerné transmet au PA à sa première demande et dans le strict respect du délai indiqué dans la demande du PA :

- les **documents justificatifs** visés à l'article 72 § 2 AR 18/04/17 (motifs d'exclusion et sélection qualitative), référencés dans le DUME, sauf s'ils sont disponibles via des banques de données gratuitement accessibles ET que le soumissionnaire a transmis, dans le DUME, les informations nécessaires pour y accéder.
 - Motifs d'exclusion : il s'agira de l'extrait de casier judiciaire datant de moins de 3 mois ou du document assimilé pour les soumissionnaires étrangers, qui devra être fourni :
 - pour le soumissionnaire agissant individuellement :
 - s'il s'agit d'une personne morale, celui de la société et de chaque personne physique détenant un pouvoir de représentation, de décision et/ou de contrôle au sein du soumissionnaire ; à cette fin le soumissionnaire joint déjà à son offre la liste des personnes visées par la présente disposition (voir annexe 10)) ;
 - s'il s'agit d'une personne physique, le sien propre ;
 - pour chaque membre du groupement si le soumissionnaire est un groupement sans personnalité juridique (suivant le même principe que repris ci-dessus, pour chaque membre du groupement) ;
 - pour chaque tiers dont le soumissionnaire se prévaut pour répondre à la sélection qualitative.
 - S'agissant de la sélection qualitative, tout document permettant de vérifier ses déclarations en matière de sélection qualitative sauf s'ils sont disponibles via une banque de données gratuitement accessible et référencée dans le DUME. Le détail des documents attendus est repris au point **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** ci-dessus.
- et le cas échéant tout document permettant :
 - d'établir les **engagements de chaque tiers** dont la capacité est invoquée dans le cadre de la sélection qualitative (voir ci-dessus, le point 2.4.5) – Un modèle d'engagement de tiers (à remplir par ce dernier) figure en annexe 8 du présent CSC ;
 - de **vérifier les déclarations et l'absence de motifs d'exclusion** dans le chef de chaque tiers dont la capacité est invoquée dans le cadre de la sélection qualitative.

Remarques importantes :

- 1) Le PA dispose de la possibilité, et non de l'obligation, d'inviter les soumissionnaires à compléter, clarifier ou préciser les informations/documents contenus dans son offre, dans le respect du principe d'égalité des soumissionnaires. Les soumissionnaires ne peuvent cependant, dans ce cadre, apporter de modifications aux éléments essentiels de leur offre.
- 2) Le PA peut revoir la sélection d'un soumissionnaire si sa situation personnelle ne correspond pas ou ne correspond plus aux conditions de sélection prévues pour le présent marché. (art. 60 AR 18/04/17).
- 3) Le Pouvoir adjudicateur peut se renseigner par tous moyens qu'il juge utile de la situation des soumissionnaires et notamment, lorsqu'il a un doute sur la situation d'un soumissionnaire, il peut s'adresser aux autorités belges ou étrangères compétentes.

¹³ Sans préjudice du droit pour le PA de procéder à des vérifications à tout moment de la procédure pour en assurer le bon déroulement.

2.8. Fin de la procédure de passation du marché

2.8.1. Délai d'engagement

(art. 58, 88 et 89 AR 18/04/17 et art. 8 § 2 Loi Recours)

Le délai d'engagement est de 6 mois à compter de la date limite de réception des offres. Durant ce délai, le soumissionnaire est lié par son offre.

Sous toutes réserves et sauf demande de prolongation de ce délai par le PA conformément à l'art. 58 AR 2017, la décision d'attribution du présent marché (et sa notification) interviendra endéans le délai précité. Il est rappelé que ce délai est prolongé pendant la période de "standstill" de 15 jours prévue par la Loi du 17/06/16 recours

2.8.2. Arrêt/interruption du marché

(art. 58 et 85 Loi 17/06/16)

Le PA dispose toujours de la possibilité de ne pas attribuer (ou de ne pas conclure) le marché et, le cas échéant, de refaire la procédure, au besoin suivant un autre mode de passation.

2.8.3. Communication de la décision motivée, standstill et notification du marché

(art. 3 à 27 Loi Recours - art. 88 et 89 AR 18/04/17)

Les soumissionnaires dont l'offre n'a pas été sélectionnée, est irrégulière, n'a pas été retenue ou a été retenue en seront avertis par un envoi recommandé – accompagné d'un e-mail et/ou d'un fax – indiquant les voies de recours et accompagné de la décision motivée (intégrale ou par extrait, suivant les cas), conformément à l'article 8 § 1^{er} Loi Recours.

Conformément aux art. 8 et 11 Loi Recours, les soumissionnaires disposeront d'un délai de 15 jours calendrier (délai de standstill) à compter du lendemain de l'envoi de cette communication pour introduire un éventuel recours.

Conformément à l'art. 8 § 2 Loi Recours, cette communication n'entraîne aucun engagement contractuel à l'égard du soumissionnaire retenu et suspend par ailleurs le délai de validité des offres dont question au point 2.8.1 ci-dessus.

A l'issue de ce délai et en l'absence de recours, la notification de l'approbation de l'offre retenue sera effectuée par l'envoi d'une lettre d'attribution du marché adressée au soumissionnaire retenu.

3. Exécution du marché : dispositions administratives

3.1. Documents applicables dans le cadre de l'exécution du marché

(art. 34 et 35 RGE)

Le point 1.1 est également applicable à l'exécution du marché.

Les **conditions du marché** constituent le contrat qui lie le PA et l'adjudicataire et sont définies, dans l'ordre de priorité repris ci-dessous, des documents et normes suivants :

- des dispositions légales visées au point 1.1 ;
- des documents du marché, tels que définis au point 1.1 ;
- de l'inventaire et de l'offre de l'adjudicataire ;
- des règles de l'art.

L'exécution du marché doit être conforme aux conditions du marché.

L'ordre de priorité repris ci-dessus sera notamment utilisé en cas de difficultés d'interprétation des documents ou en cas de contradiction entre ceux-ci.

Conformément à l'art. 35 RGE, l'adjudicataire conserve, et tient à disposition du PA, tous les documents et l'échange d'informations se rapportant à l'attribution et à l'exécution du marché jusqu'à la réception définitive du marché.

3.2. Cautionnement

3.2.1. Constitution

(art. 25 à 27, 29 et 31 RGE)

L'adjudicataire est tenu de constituer, endéans les trente (30) jours suivant le jour de la conclusion du marché, un cautionnement correspondant à 5 % (arrondi à la dizaine d'Euro supérieure) de l'assiette du cautionnement telle que définie ci-dessous, destiné à répondre de ses obligations envers le PA et les Entités desservies, jusqu'à la complète exécution du marché.

L'assiette du cautionnement est fixée à 2.000.000 Euro HTVA, soit un cautionnement de 100.000 Euro.

Le cautionnement peut être constitué selon une des façons décrites au §2 de l'art. 27 RGE :

Modes de constitution possibles	Organismes visés
En numéraire	Caisse des Dépôts et Consignations (http://caissedesdepots.be/Borgtocht/Borgtocht.htm) ou organisme public remplissant un rôle similaire
En fonds publics	Caissier de l'État (Banque nationale de Belgique) ou organisme public remplissant un rôle similaire
Sous forme de cautionnement collectif	Caisse des Dépôts et Consignations (http://caissedesdepots.be/Borgtocht/Borgtocht.htm)

	ou organisme public remplissant un rôle similaire
Au moyen d'une garantie bancaire	Établissement de crédit ou entreprise d'assurances

L'adjudicataire doit produire, endéans les trente jours (30) de calendrier qui suivent la notification de l'approbation de son offre, la preuve que ce cautionnement est constitué.

Le justificatif à produire par l'adjudicataire doit impérativement mentionner les informations suivantes :

- le bénéficiaire, à savoir l'ETNIC
- l'affectation précise (objet et référence du marché)
- nom, prénom et adresse complète de l'adjudicataire
- nom, prénom et adresse complète du tiers (si garantie par un tiers)

Pour rappel, en cas de défaut de constitution du cautionnement, l'art. 29 RGE trouve à s'appliquer.

3.2.2. Libération

(art. 33, 133 RGE et 158 RGE)

Le cautionnement sera entièrement libéré en une fois après la réception définitive du marché.

Par dérogation à l'art. 33 RGE, une fois la réception définitive acquise, l'adjudicataire adresse par écrit sa demande de libération du cautionnement.

Pour autant que le cautionnement soit libérable (autrement dit, pour autant que les fournitures/prestations n'aient pas donné lieu à contestation et aient été dûment réceptionnées), le PA en délivre la mainlevée endéans les 30 jours de la demande en question.

Pour rappel, l'organisme auprès duquel le cautionnement a été constitué ne peut exiger d'obtenir préalablement l'accord de l'adjudicataire si le PA décide d'y faire appel (art. 30 RGE).

3.3. Suivi du marché

3.3.1. Fonctionnaire dirigeant

(art. 11 RGE)

Le fonctionnaire dirigeant (FD) est la personne chargée de la direction et du contrôle de l'exécution du marché.

Dans le cadre du présent marché, le fonctionnaire dirigeant est M. Lionel BONJEAN, Administrateur général de l'ETNIC.

Il dispose des pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de l'article 39 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 16 janvier 2019 portant délégations de compétence et de signature aux fonctionnaires généraux et à certains autres membres du personnel de l'Entreprise publique des technologies numériques de l'information et de la communication de la Communauté française

(ETNIC), à savoir notamment :

- rédiger des bons de commande ;
- diriger et contrôler l'exécution du marché dans les limites du marché et des commandes qu'il a passées ;
- effectuer / refuser les réceptions des fournitures et prestations prévues dans le cadre du présent marché ;
- le cas échéant, appliquer les sanctions prévues dans le cadre du présent marché ;
- etc.

Dans le cadre du présent marché, certaines des tâches du fonctionnaire dirigeant sont déléguées au Comité de pilotage Siset et/ou aux services de concertation et de coopération (voir point 4.6).

3.3.2. Équipe de projet du PA

L'équipe de projet du PA sera composée d'un représentant de chaque Communauté et d'un représentant de l'ETNIC. Se référer au point 4.6 pour plus d'informations.

3.3.3. Réunion de lancement et suivi du marché

Le PA organisera une réunion de lancement du marché (kick-off) dans le mois qui suit l'attribution et une réunion de suivi toutes les 8 semaines avec les représentants de l'adjudicataire et des Entités desservies.

La participation de l'adjudicataire à ces réunions est comprise dans son offre financière et ne pourra pas donner lieu à facturation.

3.4. Responsabilité

(art. 122, 152 et 153 RGE)

3.4.1. Généralités

Pour rappel, l'exécution du marché doit être conforme aux conditions du marché, et plus spécifiquement aux documents du marché (voir art. 34 RGE).

L'adjudicataire est responsable du choix des fournitures et services proposés et mis en œuvre en vue d'obtenir les résultats décrits dans le présent CSC. Il s'engage à observer tous les engagements pris et toutes les garanties qu'il a données dans son offre ainsi que tous documents signés par lui, le cas échéant après la remise de son offre.

L'adjudicataire répondra vis-à-vis du PA de toutes les fournitures livrées et de toutes les prestations exécutées par lui-même ou par ses sous-traitants. Cette responsabilité ne saurait être limitée par aucune clause contractuelle. La présente clause prévaut, le cas échéant, sur toute clause contraire des documents du marché.

L'adjudicataire demeure, par ailleurs, seul et pleinement responsable des engagements qu'il a souscrits envers le PA, le cas échéant, du fait de ses sous-traitants. L'appel à des sous-traitants

n'exempte l'adjudicataire, ni entièrement ni partiellement, des dispositions générales ou spécifiques applicables au marché.

3.4.2. Assurance

(art. 24 RGE)

L'adjudicataire devra avoir souscrit et maintenir en vigueur, pendant toute la durée d'exécution du marché, une police d'assurance couvrant sa responsabilité en cas d'accident du travail ainsi que sa responsabilité civile.

Il devra, si cela n'a déjà été fait au stade de la remise de son offre, en apporter la preuve dans les trente jours de calendrier suivant la conclusion du marché. L'attestation à transmettre devra reprendre l'étendue de la responsabilité garantie.

3.4.3. Personnel affecté à la réalisation du marché

(art. 16 RGE)

Le présent article doit être lu sans préjudice du point 3.4.4 **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** ci-dessous.

Sauf lorsqu'il l'a déjà prévu dans son offre, l'adjudicataire désigne, au plus tard dans les 10 jours de la notification de l'attribution du marché, une personne chargée de le représenter auprès du PA dans le cadre de la gestion et de la bonne exécution du marché.

Le personnel qui exécute le marché – qu'il soit employé par l'adjudicataire ou par l'un de ses sous-traitants – doit être le même que celui proposé dans son offre.

L'adjudicataire s'assure que le personnel affecté à la réalisation du marché est en nombre suffisant et dispose des qualités requises pour la marche régulière et la bonne exécution du marché. L'adjudicataire remplace immédiatement les membres du personnel qui lui sont signalés par le PA comme compromettant la bonne exécution du marché par leur incapacité, leur mauvaise volonté ou leur inconduite notoire.

Le personnel de l'adjudicataire devra exécuter ses activités au sein de l'Union Européenne.

Toute modification, par l'adjudicataire ou à la demande du PA, de la personne ou des personnes désignées en son sein aux fins de l'exécution du marché, sera soumise à l'autorisation préalable du PA. Celle-ci ne pourra lui être accordée que si l'adjudicataire propose du personnel de qualité équivalente. Par qualité équivalente, on entend le personnel qui répond, d'une part, aux exigences minimales requises par le PA, et d'autre part, aux niveaux de qualification et d'expérience auxquels s'est engagé l'adjudicataire dans son offre.

Toute prestation effectuée par du personnel non autorisé par le PA¹⁴ ne pourra être validée par le PA, ni faire l'objet d'une facturation de la part de l'adjudicataire.

¹⁴ Personnel autorisé = personnel qui figurait dans l'offre de l'adjudicataire telle qu'approuvée par le PA ou personnel pour lequel l'adjudicataire a obtenu une autorisation préalable de la part du PA

Cette modification ne pourra en aucun cas engendrer de frais pour le PA et les Entités desservies ni de retard dans l'exécution du marché, sous peine d'application de l'une des mesures d'office visées au point 3.11u présent CSC.

3.4.4. Sous-traitance

(art. 10 et 86 Loi 17/06/16, art 73 et 74 AR 18/04/17 et art. 12 à 14 et 18 § 3 RGE)

Sans préjudice de l'application des points 2.4.5 et 3.4.3 du présent CSC, pour l'exécution du marché, l'adjudicataire peut s'adjoindre les services d'un ou plusieurs sous-traitants.

L'adjudicataire communique dans son offre la liste des sous-traitants auxquels il compte faire appel dans le cadre du présent marché, en mentionnant leur numéro BCE. Le recours à d'autres sous-traitants que ceux repris dans cette liste est soumis à l'accord préalable et écrit du PA afin de vérifier la correcte application de l'art. 12 RGE, d'une part, et, d'autre part, que ces autres sous-traitants répondent aux critères de sélection prévus pour les prestations sous-traitées (en application de l'art. 12/4 RGE).

L'appel à des sous-traitants, même avec l'accord du PA, ne porte pas atteinte au fait que l'adjudicataire reste seul responsable de l'exécution de la totalité du marché vis-à-vis du PA. Le PA ne se reconnaît en effet aucun lien contractuel avec les tiers auxquels l'adjudicataire confierait des prestations faisant l'objet du présent CSC.

Tout recours à un sous-traitant par l'adjudicataire doit être régi par un accord écrit imposant au sous-traitant ultérieur les mêmes obligations que celles qui incombent à l'adjudicataire en vertu des présentes. Le PA est autorisé à recevoir, à sa demande, une copie des termes pertinents du contrat de sous-traitance ultérieure conclu entre l'adjudicataire et le sous-traitant ultérieur, sauf si ce contrat contient des informations confidentielles, auquel cas l'adjudicataire fournira une version éditée du document.

Conformément à l'article 18 § 3 RGE, l'adjudicataire reprend dans le ou les contrat(s) de sous-traitance qu'il conclut, les obligations prévues par le présent marché en matière de confidentialité.

3.4.5. Incident/intervention planifiée chez l'adjudicataire

L'adjudicataire a l'obligation de notifier à l'ETNIC, toute intervention et/ou changement planifié(e), ainsi que tout incident ou événement non planifié, ayant un impact pour l'ETNIC et les Entités desservies, à l'adresse notification@etnic.be, dans les délais suivants :

- Intervention / changement planifié(e) : minimum 3 jours au préalable ;
- Incident (événement non planifié) : ASAP.

Cette adresse e-mail est gérée conjointement par le Service desk (SPOC), la permanence monitoring et les gestionnaires d'incidents et de changements. Notre service Marchés Publics sera également averti. Les informations communiquées par ce canal ne seront diffusées, en dehors de l'ETNIC, qu'à nos bénéficiaires impactés et selon la nature de l'évènement.

3.5. Droit de propriété intellectuelle

(art. 19 RGE)

3.5.1. Droits du Pouvoir adjudicateur sur les résultats

3.5.1.1. Cession à titre exclusif des droits portant sur les résultats du marché

Dans la mesure où les résultats fournis au PA par l'adjudicataire dans le cadre du présent marché sont protégés par des droits de propriété intellectuelle (notamment, des droits d'auteur), il est entendu que l'adjudicataire cède au PA et aux Entités desservies tous les droits patrimoniaux y afférents, quel que soit le support sur lequel ces résultats se trouvent incorporés.

Pour l'application de la présente clause, il y a lieu d'entendre par « résultats », l'ensemble des livrables qui résultent de l'exécution des prestations objet du présent marché, en particulier – sans que cette liste ne soit exhaustive – les configurations et développements spécifiques réalisés dans le cadre du présent marché (codes sources et codes exécutables), ainsi que les dossiers d'études techniques, de spécifications, de paramétrage et d'exploitation.

La cession porte plus précisément sur les modes d'exploitation suivants :

- le droit d'exploiter les résultats pour les besoins qui découlent de l'objet du présent marché ;
- le droit de reproduire ou de faire reproduire les résultats, en tout ou en partie, par tous moyens et procédés, sous toutes formes et sur tous supports (matériels et immatériels) ;
- le droit de représenter ou de faire représenter les résultats, sous quelque forme que ce soit et par tous moyens de diffusion et de communication au public ;
- le droit d'adapter ou de faire adapter tout ou partie des résultats, de les traduire ou de les faire traduire, et de reproduire les résultats en résultant sur tout support.

Il s'agit d'une cession définitive, consentie à titre exclusif. Elle est valable pour toute la durée de la protection légale (en ce compris son éventuelle prolongation) et couvre le monde entier. Elle s'effectue au fur et à mesure de la réalisation des prestations objets du marché, avec l'ensemble des garanties de fait et de droit associées.

Le soumissionnaire reconnaît que les prix qu'il remet incluent la contrepartie de la cession des droits de propriété intellectuelle au profit du PA et des Entités desservies.

L'adjudicataire autorise le PA et les Entités desservies à apporter des modifications raisonnables aux résultats, et renonce ainsi expressément, dans la mesure autorisée par la loi du 30 juin 1994 relative au droit d'auteur et aux droits voisins, à invoquer un quelconque droit moral en vue de s'opposer à de telles modifications, sauf s'il démontre que l'exploitation en cause est préjudiciable à son honneur ou à sa réputation.

L'adjudicataire renonce en outre expressément au droit de revendiquer la paternité de ses prestations,

et par conséquent, à ce que son nom soit mentionné lors de l'exploitation des résultats.

Lorsque les prestations consistent en la création, la fabrication ou le développement de dessins et modèles et/ou de signes distinctifs, le PA et les Entités desservies disposent en outre du droit de déposer, de faire enregistrer et de faire protéger ces derniers, conformément à l'article 19 RGE.

3.5.1.2. Cession à titre non-exclusif des droits portant sur les composants préexistants et les connaissances antérieures

Le régime des connaissances antérieures est différent de celui des développements directement réalisés par l'adjudicataire dans le cadre du marché.

La définition des connaissances antérieures vise tous les éléments préexistants au marché qui sont utilisés par l'adjudicataire pour réaliser les résultats du marché, notamment les composants logiciels qui appartiennent à des tiers ou qui sont sous licence libre et qui concourent à l'élaboration des résultats objet du marché.

L'adjudicataire doit faire en sorte que les connaissances antérieures qu'il utilise soient parfaitement séparables techniquement des résultats objet du marché, c'est-à-dire qu'elles figurent dans des documents et fichiers sources distincts.

Lorsque les résultats du marché incorporent des connaissances antérieures qui appartiennent à des tiers et qui sont indissociables du résultat, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas techniquement séparables des résultats, l'adjudicataire cède à titre non exclusif au PA et aux Entités desservies le droit d'utiliser les connaissances antérieures strictement nécessaires pour utiliser les résultats.

Cette cession des droits sur les logiciels qualifiés de connaissances antérieures est effective tant pour la Belgique que pour l'étranger et pour toute la durée de protection desdits logiciels par le droit d'auteur. Cette cession permet au pouvoir adjudicateur de mettre à disposition des tiers les résultats objet du marché.

L'adjudicataire s'engage à communiquer au PA et aux Entités desservies, au fur et à mesure du développement des résultats, un rapport constitué de la liste complète des composants logiciels utilisés pour constituer les résultats

3.5.2. Protection des droits du Pouvoir adjudicateur à l'égard des tiers

L'adjudicataire garantit au PA et aux Entités desservies la jouissance libre et entière des droits cédés liés aux fournitures et prestations prévues dans le cadre du présent marché, contre tout trouble, revendication et éviction quelconque.

Il certifie que les fournitures livrées et prestations fournies au PA et aux Entités desservies en exécution du présent marché ne constituent pas une contrefaçon de brevets, de droits d'auteur, de licences ou de tous droits de propriété intellectuelle généralement quelconques appartenant à des tiers et en excluant ou limitant l'utilisation.

Si tout ou partie des résultats est l'œuvre de tiers, l'adjudicataire garantit ainsi qu'il en a acquis l'intégralité des droits et qu'il peut les céder au PA et aux Entités desservies. L'adjudicataire certifie notamment détenir les droits d'exploitation afférents aux connaissances antérieures y compris les logiciels préexistants afin de permettre au pouvoir adjudicateur de mettre à disposition de tiers les résultats objet du marché.

3.5.3. Propriété du nom de domaine

La propriété du nom de domaine siset.be est et reste acquise au PA.

3.6. Sécurité et protection des données

3.6.1. Généralités

Les aspects liés à la sécurité applicative et à la protection des données sont des sujets extrêmement sensibles dans le contexte de la SE. Il est attendu de l'adjudicataire une attitude proactive dans le domaine de la sécurité et de la protection des données, et ce pour tous les aspects des services prestés dans le cadre du présent marché.

3.6.2. Sécurité de l'information

Il est demandé que le plus grand soin soit apporté par l'adjudicataire à la gestion de la sécurité informatique, tant matérielle (hardware) qu'immatérielle (software). La gestion de la sécurité informatique porte sur l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données, mais aussi sur la protection contre les failles de sécurité et les infections de logiciels malveillants, tels que les virus, vers, portes dérobées, chevaux de Troie, logiciels espions et autres formes de logiciels malicieux.

L'adjudicataire mettra donc en œuvre toutes les bonnes pratiques nécessaires pour s'assurer que les machines et réseaux du PA, des Entités desservies et du SPF Justice ne soient pas infectés par un virus (virus informatique, malware ou éléments similaires) suite à l'utilisation de l'ensemble applicatif Siset ou des systèmes de support du projet (application de suivi des incidents, de partage de documents, etc.).

La communication des utilisateurs et des systèmes tiers avec l'ensemble applicatif Siset doit disposer d'un système de codage et de cryptage aussi sécurisé que possible, selon l'état actuel de la technologie. Les web services déployés par l'adjudicataire seront sécurisés afin de garantir l'authentification, l'intégrité et la confidentialité des messages (p. ex en utilisant des jetons de sécurité, en cryptant les sessions et les communications, etc.). Les accès devront également être limités à certains « range IP » qui seront communiqués par les Entités desservies (limitation d'accès par firewall ou autre).

En cas d'incident de sécurité (lui étant imputable ou non), l'adjudicataire s'engage à intervenir et à coopérer avec le PA et les Entités desservies pour rétablir le niveau de sécurité initial attendu, et à entreprendre tout ce qui est en son pouvoir pour éviter qu'un tel événement ne se reproduise dans le futur. Si l'incident de sécurité est imputable à l'adjudicataire ou à son matériel (y compris par le biais de ses sous-traitants), son intervention conformément au présent paragraphe (prestations/matériels) est intégralement à sa charge.

Sans préjudice des obligations décrites dans le présent CSC, l'adjudicataire devra établir et maintenir un programme de sécurité de l'information de protection des données, comprenant les mesures de sécurité physiques, techniques, administratives et organisationnelles requises, conformément aux meilleures pratiques et aux principes exposés dans les normes tels que ceux de la série ISO2700X.

Dans le cas de tout acte, d'erreur ou omission, de négligence, de faute ou violation qui compromet ou est suspecté de compromettre la sécurité, la confidentialité, l'intégrité des données (qu'elles soient

personnelles ou non) ou les mesures de sécurité physiques, techniques, administratives ou organisationnelles mises en place par l'adjudicataire, l'adjudicataire doit, selon les cas :

- Informer le PA dès la connaissance de cet événement.
- Coopérer avec le PA dans l'enquête sur cet événement, y compris en mettant à disposition tous documents pertinents, logs, rapports et autres matériels requis pour se conformer à la loi applicable ou demandés par le PA.
- Effectuer ou prendre toutes les mesures nécessaires pour se conformer à la législation applicable à cet événement.
- Recréer, sans frais pour le PA, les données perdues de la manière et suivant le calendrier fixé par le PA.
- Fournir au PA un plan détaillé décrivant les mesures que le prestataire de services entreprendra pour prévenir que cet événement ne se reproduise dans le futur. Ce document contiendra une description de la nature de la perte, une liste des données impactées et la date connue ou approximative de la perte.

3.6.3. Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution du marché, l'adjudicataire sera notamment amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du PA et des Entités desservies. Les dispositions qui suivent détaillent les traitements ainsi confiés en sous-traitance, en réglementent l'exécution et l'organisation par l'adjudicataire, et fixent les responsabilités respectives des parties, dans le respect de l'article 28 du RGPD.

Les traitements confiés en sous-traitance sont ceux décrits au point 4.6 du présent CSC.

3.6.3.1. Cadre juridique

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, toutes les parties concernées - PA, Entités desservies et adjudicataire - s'engagent par principe et explicitement à se conformer aux dispositions de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, en ce compris, mais non limitativement :

- le règlement n°2016/679/UE du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (ci-après, « le RGPD ») ;
- la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Il faut aussi tenir compte de la directive n°2016/680/UE du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution de sanctions pénales, dite « Directive Police et Justice »¹⁵. Cette directive est entrée en vigueur le 5 mai 2016 ; La Belgique, a transposé cette directive via la Loi-cadre sur le traitement des données à caractère personnel du

¹⁵ Le texte de cette directive peut être consulté à l'adresse suivante : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L0680&from=FR>

30 juillet 2018 .

Cette directive sur la protection des données applicable à la police et aux autorités judiciaires en matière pénale forme, avec le Règlement Général sur la Protection des Données, l'ensemble de réformes sur la protection des données dans l'Union européenne.

3.6.3.2. Obligations de l'adjudicataire

3.6.3.2.1. Respect des instructions et devoir de signalement

L'adjudicataire, en ce compris les personnes agissant sous son autorité ou pour son compte, ne traitent les données que sur et selon les instructions écrites du PA et des Entités desservies, et pour la ou les finalité(s) de la sous-traitance. À ce titre, l'adjudicataire s'engage à ne pas utiliser les données pour son propre compte ou pour celui d'un tiers.

Seules les données personnelles strictement nécessaires à l'exécution du présent marché peuvent en outre être traitées par l'adjudicataire.

Les dispositions du présent cahier spécial de charges constituent les instructions du PA et des Entités desservies en matière de traitement des données personnelles. Toute autre instruction sera donnée - et documentée - par le Fonctionnaire dirigeant du marché.

L'utilisation des données par l'adjudicataire à d'autres fins que l'exécution correcte des missions qui lui sont confiées (telles que la publicité, le marketing direct, le profilage ou le courtage d'adresses) est strictement prohibée, à moins qu'un tel traitement ne réponde à une obligation légale ou décrétable qui s'impose à lui. Dans ce cas, l'adjudicataire informe préalablement le PA et les Entités desservies de l'existence de cette obligation, à moins qu'une telle information ne soit interdite pour des motifs importants d'intérêt public. **L'adjudicataire sera considéré comme responsable des traitements qu'il effectue en dehors des instructions du PA et des Entités desservies, et assumera la responsabilité qui en découle.**

Le PA et les Entités desservies garantissent quant à eux que le traitement confié en sous-traitance respecte la réglementation applicable. Ils s'assurent en particulier de la licéité des instructions données à l'adjudicataire.

Si l'adjudicataire devait estimer qu'une des instructions qui lui est donnée par le PA ou par une Entité desservie viole la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, il a le devoir de le lui signaler immédiatement. L'adjudicataire ne procédera au traitement que si le PA ou l'Entité desservie lui confirme, par écrit, l'instruction donnée.

Si, pour quelque raison que ce soit, l'adjudicataire n'est pas en mesure de respecter une instruction, il en informe dans les plus brefs délais le PA ou l'Entité desservie à l'adresse du marché (service.map@etnic.be et privacy@etnic.be), qui se trouve alors en droit de suspendre l'envoi des données et/ou de résilier le contrat.

3.6.3.2.2. Devoir de confidentialité

Sans préjudice de l'article 1.7.2, l'adjudicataire est tenu à la confidentialité des données à caractère personnel qu'il reçoit du PA ou d'une Entité desservie, sauf si une disposition légale l'oblige à les

communiquer et si la fourniture des données a lieu au nom du PA ou d'une Entité desservie. Toute communication légalement obligatoire par l'adjudicataire des données à caractère personnel à des tiers doit être préalablement portée à la connaissance du PA ou de l'Entité desservie concernée.

L'adjudicataire veille à ce que les personnes ayant accès aux données à caractère personnel soient informées du caractère confidentiel des données qu'elles traitent et aient connaissance des prescrits de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.

L'adjudicataire doit veiller à ce que toutes les personnes ayant accès aux données à caractère personnel se conforment aux spécifications du présent CSC, ainsi qu'au respect des bonnes pratiques et de la législation en vigueur en termes de protection des données et de sécurité de l'information.

3.6.3.2.3. Devoir de sécurité

L'adjudicataire s'engage à prendre d'initiative toutes précautions utiles afin de sécuriser de manière optimale les données et leur traitement contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non-autorisé, de manière accidentelle ou illicite, et contre toute autre forme illicite de traitement.

Le niveau de sécurité assuré par l'adjudicataire doit être adapté aux risques que présente le traitement, compte tenu des possibilités techniques existantes, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement.

L'adjudicataire mettra notamment en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et/ou électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation, aux applications et aux données de l'adjudicataire ainsi qu'aux renseignements confidentiels afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux données est limité aux personnes autorisées et que les renseignements confidentiels sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.

L'adjudicataire évalue régulièrement les mesures de sécurité prises pour garantir la sécurité du traitement, et adapte celles-ci si nécessaire, en tenant compte de l'évolution de la technique, ceci afin d'assurer continuellement un niveau de protection adéquat des données. L'adjudicataire informe périodiquement le PA et les Entités desservies de la nature précise des mesures physiques, techniques et organisationnelles qu'il prend.

3.6.3.2.4. Certifications

Sans préjudice des obligations décrites dans le présent CSC, l'adjudicataire devra établir et maintenir un programme de sécurité de l'information de protection des données, comprenant les mesures de sécurité physiques, techniques, administratives et organisationnelles requises en la matière. A cet égard l'adjudicataire devra posséder une certification de la série ISO2700X ou semblable.

3.6.3.2.5. Devoir d'information et de coopération

L'adjudicataire assiste sur première demande le PA et les Entités desservies afin d'assurer le respect par ces derniers de leurs obligations.

De manière générale, l'adjudicataire met à la disposition du PA et des Entités desservies toutes les

informations qui leur sont nécessaires pour permettre de démontrer le respect de leurs obligations. Ces informations sont mises à disposition régulièrement, au fur et à mesure de leur disponibilité. Cette obligation vaut également pour le PA et les Entités desservies vis-à-vis de l'adjudicataire.

Les parties se transmettent notamment toutes les informations dont elles ont respectivement besoin pour compléter leur registre des traitements, en ce compris, le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données qu'elles ont chacune désigné.

3.6.3.3. Sous-traitance ultérieure

Conformément à l'article **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**, le soumissionnaire peut faire appel à la capacité d'un tiers pour répondre au présent marché, ce qui constitue une sous-traitance ultérieure au sens de l'article 28 du RGPD.

L'adjudicataire ne peut confier tout ou partie des activités de traitement effectuées pour le compte du PA et des Entités desservies qu'au seul sous-traitant ultérieur mentionné dans l'offre et retenu par le PA, et uniquement dans les conditions de l'article **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**

3.6.3.4. Notification des violations de données

Si une violation de données à caractère personnel se produit ou vient de se produire, l'adjudicataire en informe, dès qu'il en prend connaissance, le PA et l'Entité desservie concernée par email. Les adresses email de contact à utiliser seront communiquées lors de la réunion de lancement du marché (kick-off).

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Entité desservie concernée, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle instituée par la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (ci-après dénommée « APD ») et, le cas échéant, aux personnes concernées impactées.

Lors de la notification de l'incident ou, si cela n'est pas possible, dans les meilleurs délais après la notification de la violation des données à caractère personnel, l'adjudicataire fournit à l'Entité desservie concernée les informations suivantes :

- a) la nature de la violation des données à caractère personnel ;
- b) si possible, les catégories de personnes concernées ;
- c) le nombre estimatif de personnes concernées ;
- d) les catégories de données à caractère personnel ;
- e) le nombre estimatif de données à caractère personnel ;
- f) le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données si le Sous-traitant a désigné un tel délégué ou, en l'absence de ce dernier, un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- g) les conséquences et risques probables, y compris pour les personnes concernées ;
- h) les mesures prises pour remédier à la violation des données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

L'adjudicataire apportera toute autre aide utile à l'Entité desservie concernée afin de lui permettre d'exécuter les obligations liées à une violation de données.

3.6.3.5. Sort des données et fin du marché

L'adjudicataire ne conserve pas les données au-delà de la période nécessaire à l'exécution de la mission pour laquelle elles sont mises à disposition.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement, l'adjudicataire s'engage à renvoyer et, s'il recourt à un tiers (sous-traitant ultérieur), à faire renvoyer, l'ensemble des données à caractère personnel dont il dispose (ainsi que les copies et/ou back-ups) au PA et aux Entités desservies.

Le renvoi des données doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de l'adjudicataire. Une fois détruites, l'adjudicataire doit justifier par écrit de la destruction. Les données ne peuvent être conservées par l'adjudicataire que si une telle conservation est rendue obligatoire en vertu d'une disposition légale. Dans ce cas, l'adjudicataire en informe le PA et les Entités desservies, garantit qu'il assurera la confidentialité des données à caractère personnel dont il dispose et qu'il ne traitera plus activement ces données.

3.6.5. Exigences particulières

3.6.5.1. Respect de la Directive Police et Justice

- La solution proposée par l'adjudicataire ainsi que l'ensemble des services fournis par l'adjudicataire dans le cadre de ce marché devront être conforme à la Directive Police et Justice. L'adjudicataire détaillera dans son offre les mesures qu'il prévoit de mettre en place pour assurer la conformité avec cette Directive. Se référer notamment aux spécifications du point 4.4.2.3.54.4.2.3.5 sur la protection des données.

3.6.5.2. Localisation des données

L'adjudicataire s'engage à stocker toute donnée liée à l'ensemble applicatif Siset dans un État membre de l'Union européenne relevant de la législation européenne en matière de protection des données à caractère personnel ou de la législation nationale d'un État membre de l'Union européenne. Ceci inclut notamment les systèmes de support au projet tels que l'application de suivi des incidents, de partage de documents liés au projet, etc.

À ce titre, l'adjudicataire informera le PA de la localisation des serveurs hébergeant ces données.

De même L'adjudicataire s'engage à traiter toute donnée à caractère personnel du PA dans un État membre de l'Espace Économique Européen (EEE). Il s'engage autrement dit à ne procéder à aucun transfert de données à caractère personnel hors de l'EEE pour l'exécution du marché.

Cette interdiction vaut tant pour les traitements que l'adjudicataire effectue lui-même que pour les traitements qu'il effectue par le biais de tiers. Cela signifie que si l'adjudicataire fait appel à des sous-traitants pour exécuter ses missions, ces sous-traitants ne peuvent pas non plus procéder à des transferts de données hors de l'EEE.

Si l'adjudicataire souhaite procéder (lui-même ou par le biais de tiers) à un quelconque transfert de données à caractère personnel dans un pays tiers situé hors de l'Espace Économique Européen, il doit obtenir l'autorisation préalable écrite de l'ETNIC, après s'être assuré que le niveau de protection dans ce pays est suffisant.

3.6.6. Veille continue

L'adjudicataire suivra en permanence, pendant toute l'exécution du marché, les technologies, standards et normes en usage dans le secteur des services.

Il informera le Comité de Pilotage de manière proactive sur tous les aspects pertinents relatifs à la préparation, l'introduction et l'utilisation d'éventuelles nouveautés dans les technologies, standards et normes dans le cadre des services, en particulier dans le domaine de la protection des données et de la sécurité.

3.6.7. Audit

3.6.7.1. *Audit par l'adjudicataire*

Préalablement à la livraison du Poste 1 - Setup et ensuite au moins tous les trois ans, l'adjudicataire fera appel à une tierce partie indépendante pour procéder à un audit complet de son programme de protection des données et de sécurité de l'information relatif au périmètre du présent marché et fournira au PA les conclusions de l'audit.

Cet audit comprendra notamment :

- la description de conformité à la législation relative à la vie privée en vigueur à ce moment-là ;
- l'état up-to-date de la protection de l'information utilisée (par exemple top 10 OWASP) selon l'état de la technologie ;
- l'évaluation des algorithmes de cryptage et longueurs de clé utilisés par rapport aux failles les plus récentes dans de tels systèmes.

Un rapport de cet audit sera remis au Comité de Pilotage. Outre les constats, il reprendra les mesures que l'adjudicataire propose de mettre en place pour résoudre les lacunes identifiées.

La mise en œuvre des mesures relatives à l'audit réalisé préalablement à la livraison du Poste 1 - Setup seront entièrement à charge de l'adjudicataire. Les mesures identifiées lors d'audits ultérieurs feront, le cas échéant, l'objet d'une demande de changement par le PA dans le cadre du Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive.

La réalisation de ces audits par l'adjudicataire est comprise dans son offre financière et ne pourra pas donner lieu à facturation.

3.6.7.2. *Droit d'audit par le Pouvoir Adjudicateur*

Sans préjudice des autres droits d'audit du Pouvoir Adjudicateur, le PA aura le droit d'examiner le programme de protection des données et de sécurité de l'information avant le début du service et pendant toute la durée du marché.

Le Comité de pilotage pourra décider d'effectuer ou de faire effectuer, à ses frais et sans préavis, un audit du programme de protection des données et de sécurité de l'information sur base d'un questionnaire à compléter par l'adjudicataire et/ou d'une visite sur site.

3.7. Modalités de commandes et de livraison

3.7.1. Modalités de commande

(art. 146 RGE)

Chaque poste, sous-poste, ou option exigée du présent marché retenu(e) par le PA fera l'objet d'un ou plusieurs bon(s) de commande qui sera (seront) établi(s) selon les besoins du PA et la capacité du celui-ci à traiter les fournitures/services.

L'exécution du présent marché est subordonnée à la notification de chaque commande dans la mesure où le présent marché prévoit des quantités estimées.

Les bons de commande seront exclusivement édités par le PA pendant toute la durée du marché.

Les commandes interviendront de la manière suivante :

6. Poste 1 – Setup :
 - Une commande pour le Poste 1 Setup ;
7. Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive :
 - La maintenance en régie et en mode forfaitaire fera l'objet d'un bon de commande qui sera établi sur instruction du Comité de Pilotage Siset, selon les besoins des Entités desservies. Un devis détaillé devra être établi par l'adjudicataire préalablement à toute commande relative à des prestations en mode forfaitaire.
8. Poste 3 – Support :
 - Ce Poste fera l'objet d'une commande annuelle.
9. Poste 4 – Exploitation et veille technologique:
 - Ce Poste fera l'objet d'une commande annuelle.
- Option exigée – Réversibilité : le cas échéant, une commande au moment où le PA et les Entités desservies décident de l'activer.

3.7.2. Délai et modalités d'exécution

(art. 147 et 149 RGE)

Les prestations seront exécutées dans les locaux de l'adjudicataire et, au besoin, dans les locaux du PA, des Entités desservies ou d'une autre entité visée par le marché.

L'adjudicataire est tenu de respecter les procédures d'accès et de sécurité du PA et de l'Entité où il est amené à exécuter des prestations.

3.8. Modalités de réception

3.8.1. Généralités

(art. 34, 39, 41, 64, 152, 153 et 156 RGE)

Les fournitures livrées / Les services prestés doivent être en tous points conformes aux conditions du marché.

Le contrôle de la qualité des fournitures et des prestations s'effectue au fur et à mesure de l'exécution du présent marché.

La réception des fournitures / services n'intervient qu'après que celles-ci aient satisfait aux vérifications et réceptions techniques.

Le PA et le Comité de Pilotage Siset peuvent faire surveiller ou contrôler la préparation et la réalisation des fournitures/prestations prévues par le marché par tous moyens appropriés, en ce compris le respect de la réglementation en matière de protection de données à caractère personnel. A cette fin, l'adjudicataire a l'obligation de fournir tout renseignement nécessaire et de collaborer activement avec le PA et le Comité de Pilotage Siset, sans que sa responsabilité soit désengagée par le fait de cette surveillance ou de ce contrôle.

Le prestataire de services assume l'entière responsabilité des erreurs ou manquements dans les fournitures livrées / les services réalisés dans le cadre de l'exécution du marché.

Quel que soit le type de réception (technique/provisoire/définitive) visé, si, lors des opérations de vérification, les conditions du marché ne sont pas rencontrées ou ne le sont que partiellement, l'adjudicataire s'engage à apporter gratuitement les modifications ou compléments nécessaires dans le délai imparti par le PA, à l'issue duquel il pourra introduire une nouvelle demande de réception.

Pour rappel, les demandes de réception devront être adressées au PA. Toute disposition contraire contenue dans l'offre d'un soumissionnaire sera réputée nulle et non-avenue et toute demande de réception adressée en contravention du présent point sera réputée non reçue par le PA.

3.8.2. Réceptions techniques et provisoires

(art. 2, 41, 64, 150 et 156 RGE)

La réception provisoire des services n'intervient qu'après que ceux-ci aient satisfait aux vérifications et réceptions techniques.

Pour rappel, la réception technique de prestations n'entraîne pas de paiement en faveur de l'adjudicataire, au contraire de la réception provisoire.

Lorsqu'il est question de « demande de réception » ci-dessous, il faut entendre la demande de réception adressée par écrit ou de manière électronique (e-mail) au PA.

3.8.2.1. Poste 1 – Setup

Un calendrier des réceptions techniques des livrables intermédiaires sera déterminé de commun accord entre les parties (adjudicataire et PA) lors de la réunion de lancement. Ce calendrier tient compte des délais auxquels s'est engagé l'adjudicataire dans son offre.

Le Comité de Pilotage Siset (défini au point au point 4.6.1.) procèdera à la réception technique de ces livrables intermédiaires. Pour chacune de ces réceptions techniques, le Comité de Pilotage Siset disposera d'un délai de maximum 30 jours calendrier à compter de la demande de réception technique par l'adjudicataire pour effectuer les opérations de vérification nécessaires.

En l'absence de réaction endéans ce délai ou de notification anticipée de la réception, la réception technique des livrables concernés est réputée accordée en faveur de l'adjudicataire.

Une fois la solution du Poste 1 mise en Production et opérationnelle, l'adjudicataire fera une demande de réception provisoire. Le Comité de Pilotage Siset disposera d'un délai de maximum 30 jours calendrier à compter de cette demande pour effectuer les opérations de vérification nécessaires. En l'absence de réaction endéans ce délai ou de notification anticipée de la réception, la réception provisoire des livrables concernés est réputée accordée en faveur de l'adjudicataire.

3.8.2.2. Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive

Prestations en régie

Dans les 15 jours calendriers qui suivent la fin du mois écoulé, l'adjudicataire est tenu de transmettre le rapport des prestations effectuées (timesheet) au Comité de Pilotage Siset. Cette transmission vaut demande de réception provisoire des prestations du mois écoulé.

Sur la base de ce rapport, le PA disposera d'un délai de maximum 30 jours calendrier pour effectuer les opérations de vérification nécessaires. En l'absence de réaction endéans ce délai ou de notification anticipée de la réception, la réception provisoire des prestations du mois écoulé est réputée accordée en faveur de l'adjudicataire.

Réalisations en mode forfaitaire

La réalisation en mode forfaitaire pourra comporter des livrables intermédiaires qui auront été identifiés dans le plan de projet préalable.

Chaque livrable fera l'objet d'une réception intermédiaire.

Pour chacune de ces réceptions intermédiaires, le Comité de Pilotage Siset disposera d'un délai de maximum 30 jours calendrier à compter de la demande de réception technique par l'adjudicataire pour effectuer les opérations de vérification nécessaires. En l'absence de réaction endéans ce délai ou de notification anticipée de la réception, la réception technique des prestations concernées est réputée accordée en faveur de l'adjudicataire.

Une fois que l'objet de la réalisation en mode forfaitaire sera opérationnel en Production, le Comité de Pilotage Siset disposera d'un délai de maximum 30 jours calendrier à compter de la demande de réception provisoire par l'adjudicataire pour effectuer les opérations de vérification nécessaires. En l'absence de réaction endéans ce délai ou de notification anticipée de la réception, la réception provisoire de la mission concernée est réputée accordée en faveur de l'adjudicataire.

3.8.2.3. Poste 3 – Support

Dans les 15 jours calendriers de la fin du mois écoulé, l'adjudicataire est tenu de transmettre un rapport mensuel des activités de support au Comité de Pilotage Siset tel que détaillé au point 4.4.4.5. Cette transmission vaut demande de réception provisoire des services liés au support au cours du mois écoulé.

Sur la base de ce rapport et à partir de sa date de réception, le Comité de Pilotage Siset disposera d'un délai de maximum 30 jours calendrier pour effectuer les opérations de vérification nécessaires. En l'absence de réaction endéans ce délai ou de notification anticipée de la réception, la réception provisoire du poste 3 pour le mois écoulé est réputée accordée en faveur de l'adjudicataire.

3.8.2.4. Poste 4 – Exploitation et veille technologique

A l'expiration de chaque mois, la réception provisoire de ce poste pour le mois écoulé est automatiquement acquise en faveur de l'adjudicataire, en l'absence de contestation du Comité de Pilotage Siset endéans les 30 jours calendrier qui suivent le mois concerné.

3.8.2.5. Option obligatoire – Réversibilité

Dans le cadre de cette option, le Comité de Pilotage Siset procédera à différentes réceptions techniques de livrables intermédiaires, suivant un calendrier à établir de commun accord avec l'adjudicataire.

Pour chacune de ces réceptions techniques, le Comité de Pilotage Siset disposera d'un délai de maximum 30 jours calendrier à compter de la demande de réception technique par l'adjudicataire pour effectuer les opérations de vérification nécessaires. En l'absence de réaction endéans ce délai ou de notification anticipée de la réception, la réception technique des prestations concernées est réputée accordée en faveur de l'adjudicataire.

Une fois la réception technique de tous les livrables intermédiaires effectuée, le Comité de Pilotage Siset disposera d'un délai de maximum 30 jours calendrier à compter de la demande de réception provisoire par l'adjudicataire pour effectuer les opérations de vérification nécessaires. En l'absence de réaction endéans ce délai ou de notification anticipée de la réception, la réception provisoire des prestations concernées est réputée **refusée**.

Le cas échéant, l'adjudicataire devra donc adresser une nouvelle demande de réception au Comité de Pilotage Siset. Un nouveau délai de 30 jours trouvera à s'appliquer suivant les mêmes modalités et avec les mêmes conséquences en cas de refus que celles décrites ci-dessus.

3.8.3. Garantie

(art. 65 et RGE)

La garantie accordée par l'adjudicataire est soumise à l'article 65 RGE et aux conditions du marché reprises ci-dessous.

Poste	Garantie
Poste 1 – Setup	6 mois
Poste 1 – Setup – Matériel GPS de traçage des véhicules	5 ans
Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive – Mode forfaitaire	6 mois

La garantie prend effet à compter de la réception provisoire des prestations ou des livrables concernés. Le périmètre de la garantie applicable est spécifié au point 4 - Exécution du marché : dispositions techniques et fonctionnelles.

Il n'est pas prévu de garantie pour les autres Postes et option du marché.

3.8.4. Réception définitive

(art. 2, 64 et 156 RGE)

La réception définitive correspond à la fin de la période de garantie accordée dans le cadre du présent marché ou, à défaut de garantie, à la dernière réception provisoire.

3.9. Modalités de facturation et de paiement

(art. 12 Loi 17/06/16 – art. 66, 67 et 160 RGE)

3.9.1. Modalités spécifiques au marché conjoint

Dans le cadre du présent marché, la facturation interviendra de manière séparée, par Entité desservie, en fonction de la clé de répartition reprise dans l'accord de coopération relatif à la surveillance électronique, à savoir :

- Communauté germanophone à hauteur de 0,58 %,
- Communauté française à hauteur de 49,71 %,
- Communauté Flamande à hauteur de 49,71 %.

Cependant, ceci ne s'applique aux éventuelles demandes effectuées par une seule Entité desservie. Dans ce cas, le montant sera exclusivement acquitté par l'Entité bénéficiaire du service. Le cas échéant, cette information sera transmise par le Comité de Pilotage Siset au moment de la commande.

L'attention du soumissionnaire est attirée sur le fait que les factures devront être adressées à chaque Entité desservie pour ce qui la concerne. Toute disposition contraire contenue dans l'offre du soumissionnaire sera réputée nulle et non-avenue. De même, toute facture qui ne respecte pas cette disposition sera considérée comme irrégulière et, partant, ne pourra donner lieu à paiement.

3.9.2. Modalités de facturation du marché

Le paiement des prestations effectuées par l'adjudicataire dans le cadre du présent marché sera effectué par acomptes¹⁶ à l'issue des formalités de réception provisoire visées au point 3.8 **Fout! V erwijzingsbron niet gevonden.** du présent CSC.

Sauf instruction contraire du Comité de Pilotage Siset, et pour autant que les prestations concernées aient été réceptionnées provisoirement, la facturation interviendra de la manière suivante :

1. Poste 1 – Setup :
 - Une facture par bon de commande et par Entité desservie, sur la base de la clé de répartition dont question ci-dessus.
2. Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive :
 - En mode régie : Une facture par mois et par Entité desservie, sur la base de la clé de répartition dont question ci-dessus ;
 - En réalisation forfaitaire : Une facture par bon de commande et par Entité desservie, sur la base de la clé de répartition dont question ci-dessus.
3. Poste 3 – Support :
 - Une facture par mois et par Entité desservie, sur la base de la clé de répartition dont question ci-dessus.
4. Poste 4 – Exploitation et veille technologique:
 - Une facture par mois et par Entité desservie, sur la base de la clé de répartition dont question ci-dessus.

Option exigée – Réversibilité : le cas échéant, une facture par bon de commande et par Entité desservie, sur la base de la clé de répartition dont question ci-dessus.

Le paiement intervient endéans les 30 jours de la réception provisoire des prestations concernées, et ce pour autant que les Entités desservies – ou l'Entité desservie, le cas échéant – soi(en)t en possession de la facture régulièrement établie par l'adjudicataire à l'issue des formalités de réception provisoire.

3.9.2.1. Généralités

Un paiement ne peut être effectué que pour un service fait et accepté.

Dans son offre, le soumissionnaire choisit le mode de facturation qu'il utilisera, pendant toute la durée du marché :

- Facturation papier : Chaque facture devra être libellée en 1 exemplaire original libellé T.V.A.C. (exception : H.T.V.A pour les prestataires de services établis à l'étranger) à l'adresse reprise ci-dessous

**ETNIC - Service Comptabilité
37, Boulevard du Roi Albert II, 6ème étage
1030 Bruxelles**

¹⁶ Pour rappel, un **acompte** consiste en le paiement fractionné du marché/d'un lot, en contrepartie d'un service effectivement presté et accepté. A ne pas confondre avec une **avance** – interdite dans le cadre du présent marché – qui consiste en un paiement anticipatif d'une partie du marché, sans contrepartie effectivement prestée et acceptée.

- Facturation électronique : La facture, sous format pdf, est envoyée à l'adresse e-mail suivante: budget-compta@etnic.be

Les factures porteront obligatoirement les mentions suivantes :

- Date d'émission
- Numéro de facture
- Détails des prestations ou des fournitures visées
- Référence du marché et du bon de commande

Elles seront, en outre, accompagnées d'une copie du bon de commande afférent à celles-ci.

Les paiements seront effectués, par virement, sur un compte bancaire de l'adjudicataire, tel que mentionné dans le formulaire d'offre qu'il a remis pour le présent marché.

Pour rappel, conformément à l'article 72 des RGE, toute somme due au PA ou aux Entités desservies dans le cadre de l'exécution du marché est imputée en premier lieu sur les sommes qui sont dues à quelque titre que ce soit, et ensuite sur le cautionnement.

Adresses auxquelles doivent être adressées les factures :

Communauté Flamande :

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Bart Lemmens, IT-manager
Koning Albert II-laan 35 bus 30
1030 Brussel

Communauté française (ETNIC) :

ETNIC - Service Comptabilité
37, Boulevard du Roi Albert II, 6ème étage
1030 Bruxelles

Communauté germanophone

Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens
Justizhaus
Diana RAUW
Fachbereichsleiterin
Aachener Strasse 62 A
4700 EUPEN

3.10. Modifications et clauses de réexamen en cours de marché

(art. 10 et 11 Loi 17/06/16 et art. 2, 24°, 37 à 38/19 RGE, 117, 121 RGE et 151 RGE)

Le PA reste seul compétent en ce qui concerne les modifications en cours de marché.

Sans préjudice du jeu des quantités estimées (qui constitue également une clause de réexamen encadrée par le présent CSC), le présent marché prévoit les clauses de réexamen suivantes :

3.10.1. Clause de réexamen : Remplacement de l'adjudicataire

(art. 38/3 RGE)

En application de l'art. 38/3 RGE, (suite à une succession universelle ou partielle de l'adjudicataire initial, suite à des opérations de restructuration de société, rachat, fusion, etc.), le PA s'assurera, avant d'autoriser le remplacement de l'adjudicataire, du respect des conditions de l'article précité et des éléments suivants :

- Le nouvel adjudicataire s'engage sur la reprise des droits et obligations nées de la conclusion du présent marché avant l'ancien adjudicataire (pour ce faire, le nouvel adjudicataire sera invité à remplir, dater et signer un document de reprise des droits et obligations ad hoc, transmis par le PA) ;
- Le nouvel adjudicataire répond au droit d'accès prévu par le présent marché ;
- Un nouveau cautionnement, égal au cautionnement constitué par l'ancien adjudicataire, est constitué par le nouvel adjudicataire.

L'autorisation du remplacement de l'adjudicataire, pour autant qu'il respecte les dispositions de l'article précité et le présent point, relève de la compétence de l'Administrateur général de l'ETNIC.

3.10.2. Clause de réexamen : Révisions des prix

(art. 10 Loi 17/06/16 et art. 38/7 RGE)

Le prix remis pour le Poste 1 – Setup ne sera pas soumis à révision des prix dans le cadre du présent marché.

L'adjudicataire pourra, le cas échéant, demander à ce que les prix des prestations proposés dans son offre soient revus suivant la formule de révision suivante :

$$P1 = P0 \times (S1/S0)$$

Où :

- P1 = Prix annuellement adapté qui prend cours au lendemain de la date anniversaire de la notification de l'attribution du marché et sera d'application pour toute prestation commandée après cette date.
- P0 = Prix contractuel mentionné dans l'offre.
- S1 = Index « moyenne nationale » repris dans le tableau « Salaires de référence », dans la colonne « Coût salarial » « Contrats à partir du 11/7/1981 » publié sur le site d'AGORIA (rubrique Index Agoria > Salaires de références > Tableaux mensuels), de l'avant-dernier mois précédant la date anniversaire de la notification de l'attribution du marché.
- S0 = Index « moyenne nationale » repris dans le tableau « Salaires de référence », dans la colonne « Coût salarial » « Contrats à partir du 11/7/1981 » publié sur le site d'AGORIA (rubrique Index Agoria > Salaires de références > Tableaux mensuels), de l'avant-dernier mois précédant la notification de l'attribution du marché.

Conditions d'application de la révision des prix :

- La demande est adressée par lettre recommandée et par e-mail (service.map@etnic.be) au PA
- Au plus tard 15 jours calendrier précédant la date anniversaire de la notification de l'attribution du marché
- En mentionnant expressément la référence du marché (intitulé et référence du marché)
- En fournissant une proposition des prix recalculés sur cette base (inventaire du présent CSC, adapté avec la révision demandée)
- En fournissant les éléments nécessaires à la vérification de l'application de la formule de révision des prix susvisée.

Le PA a le droit de refuser une demande qui n'est pas adressée conformément aux conditions reprises ci-dessus.

Sans contestation de la part du PA avant la date anniversaire de la notification de l'attribution du marché, la révision des prix sera applicable conformément aux informations transmises par l'adjudicataire dans son courrier et ce, à partir du lendemain de la date anniversaire de la notification de l'attribution du marché, pour les prestations commandées après cette date.

Le PA pourra exiger une révision des prix dans les mêmes conditions que celles prévues ci-dessus.

3.10.3. Clauses de réexamen liées aux articles 38/8 et 38/9 RGE

Les articles 38/8 et 38/9 RGE contiennent les clauses de réexamen applicables en cas d'impositions ayant une incidence sur le montant du marché et en cas de circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire, pour autant que les conditions suivantes soient également respectées, **à peine de forclusion** :

- l'adjudicataire doit impérativement faire parvenir au PA, **par envoi recommandé et par e-mail** (service.map@etnic.be) sa demande d'application de la clause concernée.
- **endéans** :
 - Impositions (38/8) : les 60 jours calendrier de l'entrée en vigueur de la modification de l'imposition/des impositions en Belgique ayant une incidence sur le montant du marché ;
 - Circonstances imprévisibles (38/9) : les 30 jours calendrier de la survenance des circonstances concernées ou de leur prise de connaissance par l'adjudicataire (à charge pour l'adjudicataire, dans ce second cas, de prouver qu'il ne pouvait en prendre connaissance endéans les 30 jours calendrier de leur survenance).

3.10.4. Clause de réexamen relative à la suspension de l'exécution du marché – Mesures particulières relevant d'une décision de l'Etat fédéral et/ou de la Communauté française et/ou portant sur le territoire de la Région bruxelloise (art. 38/12 RGE)

Si l'Etat fédéral et/ou la Communauté française, et/ou la Région de Bruxelles Capitale pour ce qui concerne son territoire, devai(en)t décréter des mesures de confinement, de distanciation sociale et/ou d'autres mesures ayant un impact sur l'exécution du présent marché, telles que celles qui ont été prises – et sont en partie encore en cours – dans le cadre de la crise sanitaire du COVID-19, le PA pourra décider de suspendre l'exécution du marché pendant une période déterminée, sans droit à

indemnisation de l'adjudicataire, et ce, jusqu'à ce que les mesures décrétées par la ou les entité(s) précitée(s) soient levées.

Pour autant que cela soit possible, le délai d'exécution du marché sera bien entendu prolongé à concurrence de la durée de cette suspension.

Il appartient à l'adjudicataire de prendre toutes les précautions nécessaires pour préserver les prestations, livrables, travaux et matériaux relevant de sa responsabilité, de la perte et/ou de la dégradation pouvant notamment résulter de la maladie des personnes exécutant le marché, de conditions météorologiques défavorables, d'autres actes de malveillance (vol, etc.), et/ou de tout autre incident pouvant intervenir pendant la suspension de l'exécution du marché.

Sauf urgence le lui empêchant, le PA prendra au préalable contact avec l'adjudicataire pour concertation.

3.11. Défait d'exécution

(art. 44 à 51, 71 et 123 et 124 / 154 et 155 RGE)

Le présent point s'applique sans préjudice des amendes, pénalités et mesures d'office prévues par les RGE.

Dans le cadre du présent marché, des amendes particulières de retard et des pénalités sont établies et détaillées dans l'annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA).

Le montant des amendes de retard et des pénalités ne peut dépasser un maximum de 10% de la valeur des fournitures et/ou des services concernés.

3.12. Litige

Le présent point s'applique sans préjudice des obligations et modalités de réclamation (délais, etc) prévus par les RGE et le présent CSC.

En cas de contestation ou de différend entre le PA et l'adjudicataire relatif au présent marché, les parties tâcheront de parvenir à un accord dans le cadre d'une négociation menée par des responsables de haut niveau de part et d'autre. Les parties pourront, le cas échéant, convenir de faire appel à un ou plusieurs experts désignés de commun accord.

Dans l'hypothèse où cette négociation n'aboutirait pas à un accord entre les parties, le différend sera soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement de Bruxelles, statuant dans la langue française. **Toute disposition contraire contenue dans l'offre d'un soumissionnaire sera réputée non écrite.**

4. Exécution du marché : dispositions techniques et fonctionnelles

4.1. Introduction

4.1.1. Organisation générale de la surveillance électronique en Belgique

Jusqu'au 31 décembre 2014, la surveillance électronique était exercée par le Centre national de Surveillance électronique (SPF Justice) de l'autorité fédérale.

Depuis le 1^{er} juillet 2014, l'exécution de la surveillance électronique en Belgique est une compétence des Communautés (ci-après dénommées « Entités desservies »). Il y a trois Communautés : la Communauté germanophone, la Communauté française et la Communauté flamande. Le 1^{er} janvier 2015, la Communauté française et la Communauté flamande ont créé leurs propres services. Pour la mise en œuvre de la surveillance électronique, la Communauté germanophone fait appel à la capacité de la Communauté française.

Le centre de surveillance électronique (CSE/VCET) est responsable :

- de la gestion des dossiers de surveillance électronique (pas des dossiers d'écrou) ;
- de la récolte des informations nécessaires à l'établissement d'un outil de gestion permettant de disposer au quotidien d'une vue globale de l'exécution des surveillances électroniques. À cet effet, le Centre de Surveillance électronique (CSE/VCET) centralise et coordonne les informations relatives à la surveillance électronique ;
- du contrôle du respect de l'horaire de détention et de la présence du justiciable dans le périmètre de surveillance ;
- de la gestion et du placement du matériel électronique de surveillance (bracelet et box de surveillance).

En ce qui concerne la mise en œuvre et le suivi de la surveillance électronique (SE), le Centre de Surveillance électronique collabore étroitement avec :

- les maisons de justice (assistant de justice – responsable de la guidance du justiciable) ;
- les autorités mandantes (tribunal de l'application des peines, juge d'instruction, direction générale de la détention, direction de prison) ;
- les greffes de prison ;
- les services de police.

Le CSE et le VCET sont des services dynamiques en pleine expansion qui occupent une place importante au centre de l'exécution des peines privatives de liberté. Ils assurent un service continu 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

4.1.2. Communautés flamande, française et germanophone

En exécution d'un accord de coopération entre les Communautés, le présent marché est porté par l'ETNIC au bénéfice des Communautés française, flamande et germanophone.

4.1.3. État des lieux de la SE en Belgique

4.1.3.1. Nombre de Surveillances électroniques

Les Entités desservies ne peuvent pas déterminer le nombre de décisions de mise sous SE. Elles doivent donc adapter en permanence leur capacité à la demande des autorités judiciaires ou administratives. Il y a donc des variations du nombre de justiciables sous SE à prévoir au cours d'une année ainsi que d'une année à l'autre.

Année	Surveillance électronique en Belgique	
	Nombre de SE prises en charge	Nombre de SE simultanées au 31/12
2012	3.500	1.000
2013	5.191	1.719
2014	6.301	1.836
2015	6.048	1.722
2016	5.609	1.641
2017	6.596	1.646
2018	7.011	1.798
2019	7.256	1.964
2020	6.958	2.219

4.1.3.2. Répartition du nombre de Surveillances électroniques

À titre indicatif : Durée moyenne d'une SE par procédure pour l'année 2020 (sans tenir compte des délais de suspension).

Procédure	Min (jours)	Max (jours)	Durée Moyenne (jours)	Nombre de mandats
DPSE	0	1.245	90	1.731
SEPA	59	365	204	13
DD	0	266	49	2.655
SEdirP	0	388	111	1.637
SEDGD	43	405	154	18
SETAP	19	4.141	323	636
MDTAP	219	1.005	411	8
SEINT	103	254	176	7

4.2. Historique et contexte de l'application Siset

L'ensemble applicatif Siset a été développé initialement par la société Cronos pour le SPF Justice en 2011.

Suite à la 6^{ème} réforme de l'État, l'ETNIC a attribué un marché à la société Cronos en 2015 afin d'assurer

le support et l'hébergement de Siset (CSC 2015/3370).

Ce support a été remis en concurrence en septembre 2019 (CSC 2019/2375) et ce marché a été attribué à la société RealDolmen pour une durée de maximum 4 ans.

Depuis mars 2020, l'ensemble applicatif Siset est hébergé à la SMALS.

4.3. Objet du marché

L'objet du marché est la mise en œuvre d'une solution permettant de supporter la gestion métier et logistique de la surveillance électronique (Siset). L'adjudicataire devra assurer l'ensemble des services nécessaires au bon fonctionnement de cette solution, à savoir l'exploitation, la maintenance et le support 24/7 de celle-ci, de même que la fourniture du matériel embarqué nécessaire aux équipes mobiles pour assurer leurs interventions sur site.

L'hébergement de cette solution sera pris en charge par la SMALS.

Les Communautés souhaitent remettre en concurrence la solution actuelle qui est basée notamment sur Microsoft XRM 2011. Pour cela, le soumissionnaire est libre de reprendre et faire évoluer la solution existante ou de proposer la solution technique de son choix pour répondre aux exigences du cahier des charges.

La solution proposée par le soumissionnaire devra couvrir l'ensemble des fonctionnalités existantes de Siset (réalisation « As-Is »), à l'exception des fonctionnalités liées à la logistique (RoutePlanner) pour lesquelles une série de besoins ont été identifiés et pondérés (voir « Annexe 3 – Critère qualité – Équipement des équipes mobiles »).

Le soumissionnaire inclura dans son offre une phase d'analyse détaillée préalable avec le métier afin de s'assurer que ce qui sera réalisé soit aligné avec les besoins. Dans le cas où de nouvelles fonctionnalités qui n'existent pas dans la solution actuelle sont identifiées, celles-ci seront mises en œuvre suivant les modalités du Poste 2 - Maintenance évolutive (change request).

Siset étant de la responsabilité des trois Communautés, les prestations visées par le présent marché seront toujours concertées au niveau du Comité de Pilotage Siset. L'ETNIC, qui est le PA du marché, est seul habilité à passer commande pour ce marché.

De par la sensibilité des données traitées et la criticité de l'application, une attention particulière doit être portée à la sécurité et à la protection des données, ainsi qu'au niveau de service de la solution.

4.3.1. Les applications hors périmètre du présent marché

4.3.1.1. EMS

L'Application de gestion de la Surveillance Électronique (EMS – Electronic Monitoring System) est le logiciel qui permet le suivi technique de la surveillance électronique grâce aux données transmises par le Matériel technique individuel (MTI) placé chez un justiciable en SE.

Le MTI est l'ensemble du dispositif technique, utilisé avec chaque justiciable mis en SE ainsi que son matériel de surveillance et de contrôle, qui communique avec l'EMS permettant ainsi la surveillance électronique du justiciable.

Chaque MTI est composé d'un Dispositif d'Identification Personnelle (D.I.P. ou bracelet électronique) et d'une Unité de Surveillance (récepteur R.F) qui assure la liaison avec l'EMS.

L'EMS est actuellement hébergée au CNSE et est maintenue par la société 3M/Attenti. La solution EMS fait l'objet d'un nouveau marché de remise en concurrence qui devrait être attribué en 2022.

Elle constitue un élément clé du système d'information des Entités desservies qui doit communiquer avec l'application Siset.

« EMS » a récemment été renommé « AGSE » (Application pour la Gestion de la Surveillance Électronique) qui fait référence au même système. Afin d'éviter toute confusion, le terme EMS sera utilisé dans le présent CSC et ses annexes.

4.3.1.2. SIDIS-Suite

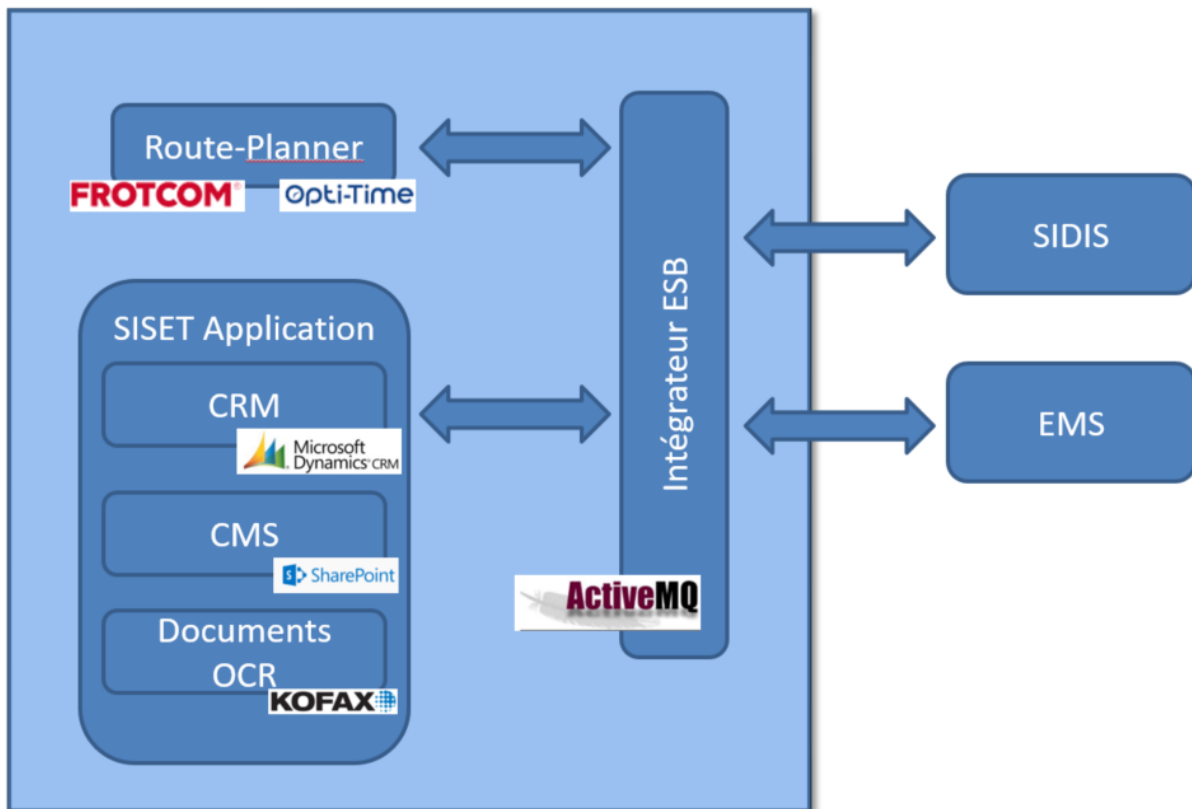
L'application SIDIS est une application de gestion administrative des greffes des prisons qui est utilisée comme une des sources authentiques de données pour Siset.

4.3.2. Le périmètre couvert par le présent marché ou l'ensemble applicatif Siset

L'ensemble applicatif Siset comprend trois parties :

- L'application Siset qui prend en charge toute la gestion administrative de la surveillance électronique ;
- Un Route-Planner qui gère les aspects logistiques de la surveillance électronique et inclus l'équipement des équipes mobiles d'intervention (voir point 4.4.2.2) ;
- Un LSB (Light Service Bus) qui permet d'intégrer les différents composants de l'ensemble applicatif Siset et les sources externes (SIDIS, EMS).

Le schéma ci-dessous donne une vue haut-niveau de l'architecture actuellement en place. Le périmètre couvert par le présent marché est repris dans le cadre bleu clair.



Les annexes listées au point 5.2 détaillent l'architecture et les fonctionnalités de l'ensemble applicatif Siset. Ces annexes décrivent la solution actuellement implémentée.

4.3.2.1. ROUTE-PLANNER

Les Entités desservies disposent de 30 équipes mobiles (15 véhicules d'intervention pour le CSE et 15 également pour le VCET) chargées du placement, des reprises et des interventions techniques relatives au matériel de surveillance électronique.

Le Route-Planner est actuellement composé des applications listées ci-dessous. Il est à noter que le PA souhaite remettre en concurrence la solution actuelle sur base des besoins et exigences formulés au point 4.4.2.2.

Frotcom: L'application GPS embarquée dans les véhicules.

Chaque véhicule d'intervention embarque un dispositif permettant d'en assurer le suivi continu par:

- La géolocalisation en temps réel par GPS qui permet de savoir à tout moment où le véhicule se situe, même lorsqu'il est inoccupé ou que le moteur est coupé ;
- La transmission des données du véhicule (consommation, vitesse, kilométrage...) qui permet de connaître les conditions d'utilisation du véhicule et d'être notifié lors des entretiens périodiques à effectuer ;
- un lecteur de badge utilisé par l'agent pour « pointer » en début et en fin de mission, ce qui permet de savoir précisément qui a utilisé le véhicule.

Optitime: Le système d'optimisation des tournées.

Optitime Mobile :

Il s'agit d'une application mobile installée sur le smartphone des agents. L'application reçoit les ordres de mission et guide l'agent mobile vers l'adresse de l'intervention.

Ses fonctionnalités principales sont :

- Communication de la position de l'agent en temps réel durant sa mission ;
- Communication avec Optitime Ressource Management Suite (adresses d'intervention, changement de statut d'une mission...);
- Intégration avec des applications de guidage routier (Waze et GoogleMaps).

Optitime Ressource Management Suite : est une application web qui assure la chaîne complète de la planification des interventions, à partir de la prise en compte de la demande par le centre d'appel, jusqu'à l'intervention, en tenant compte de multiples contraintes telles que :

- le type de contrat des clients ;
- la spécialisation des techniciens ;
- les plages horaires demandées ;
- les déplacements des intervenants.

Cette application est destinée à optimiser les tournées des équipes mobiles.

Elle reçoit et transmet des données de et vers Optitime Mobile et Siset.

Ses fonctionnalités principales sont :

- La gestion des plannings ;
- L'organisation des tournées ;
- La récupération des adresses des justiciables dans Siset ;
- La gestion administrative des tournées (Km parcourus, rapports mensuels, ...);
- etc.

4.3.2.2. L'application Siset (Système Informatique de Surveillance Électronique)

Siset est l'application informatique dédiée à la mise en œuvre et au suivi administratif de la surveillance électronique.

Ses fonctionnalités principales sont :

- la surveillance centrale de toutes les informations relatives à un mandat de SE ;
- la gestion des workflows par type de procédure ;
- la gestion des changements de statut (activation et désactivation d'une SE) ;
- la numérisation des documents ;
- la gestion des horaires du suivi ;
- la gestion des dossiers d'entrée et de la disponibilité du matériel de surveillance.

Cette application doit communiquer avec l'EMS (bracelets électroniques) et Sidis (application des Prisons).

4.3.2.3. Intégrateur ESB (Light Service BUS - SIP)

L'architecture Siset inclut un LSB (Light Service Bus) qui permet la communication entre les différents systèmes applicatifs par Web Services (Siset, Route-Planner, SIDIS-Suite et EMS).

Il assure la centralisation des échanges et la séparation des flux afin d'éviter qu'une erreur avec une source de données n'affecte la stabilité de l'ensemble du système.

4.3.3. Structure du marché

Le présent marché est un marché de remise en concurrence qui porte sur la mise en œuvre, la maintenance et le support de l'ensemble applicatif Siset.

Le marché est structuré en 4 Postes et une option imposée :

- Poste 1 : Setup
- Poste 2 : Maintenance corrective et évolutive
- Poste 3 : Support
- Poste 4 : Exploitation et veille technologique
- Option imposée : Réversibilité

4.4. Description détaillée des Postes du marché

4.4.1. Remarque sur les volumes

Le Pouvoir Adjudicateur ne peut pas déterminer au préalable le nombre de décisions de mise sous SE, il doit donc s'adapter en permanence à la demande des autorités judiciaires ou administratives. Il y a donc des variations du nombre de justiciables sous SE à prévoir au cours d'une année ainsi que d'une année à l'autre.

L'adjudicataire doit dimensionner sa solution pour une utilisation de l'ensemble applicatif Siset répondant aux exigences et au niveau de service du présent marché sur base du nombre d'utilisateurs suivant :

Durant les heures de bureau étendues (7h00-20h00 inclus les WE) :

- **1.200 utilisateurs** pour la gestion de la SE avec 150 utilisateurs concurrents. Le PA estime que le nombre d'utilisateurs devrait croître d'environ 30 utilisateurs supplémentaires par an ;
- **30 agents de l'équipe mobile** (accès à l'application mobile Route-Planner) et **30 véhicules d'intervention** (solution de « tracking ») travaillant simultanément ;
- **4 planificateurs** d'interventions (accès à l'application web Route-Planner) ;

En permanence et sans interruption (24/7/365) :

- Environ **60 agents du monitoring** qui assurent la surveillance électronique avec environ 20 utilisateurs concurrents.

4.4.2. POSTE 1 : SETUP

Le Setup doit permettre de garantir la continuité des services offerts par l'ensemble applicatif Siset au-delà du marché de support actuel par :

- La mise en œuvre d'une solution répondant aux exigences du marché ;
- L'installation complète de cette solution sur l'infrastructure de la SMALS incluant le transfert de toutes les données de la solution actuelle vers la solution proposée par l'adjudicataire.

La solution proposée devra être pleinement opérationnelle avant la fin du marché de support Siset actuel, soit au plus tard le 13 septembre 2023.

S'agissant d'un marché de remise en concurrence de la solution, le soumissionnaire est libre de reprendre (en partie ou complètement) la solution existante ou de proposer la solution de son choix pour répondre aux exigences du cahier des charges.

Dans le cas d'une reprise d'éléments de la solution existante, il s'assurera d'apporter les remises à niveau nécessaires notamment pour garantir le support éditeur des logiciels utilisés et la conformité aux contraintes de sécurité et de protection des données.

Il est rappelé qu'un soumissionnaire ne peut remettre qu'une seule proposition de solution ; celle qu'il aura estimé être la plus adaptée en rapport aux exigences et critères du marché.

La société RealDolmen, qui gère actuellement Siset, assurera un transfert de connaissance de la solution existante vers l'adjudicataire. Le périmètre de ce transfert est identique à celui couvert par l'option imposée « Réversibilité » du présent marché.

À noter que le « Postes 3 – Support » et le « Poste 4 – Exploitation » ne pourront démarrer qu'après la mise en production de la solution résultant du « Poste 1 – Setup ». Les éventuelles activités de support et d'exploitation nécessaires à la mise en œuvre du Poste 1 (par exemple les licences des environnements de tests) devront être incluses dans le Poste 1.

4.4.2.1. Périmètre fonctionnel

La solution proposée doit obligatoirement répondre à l'ensemble des exigences exprimées dans le présent marché et notamment couvrir le périmètre suivant:

- Répondre aux besoins spécifiques liés à la partie « Équipement des équipes mobiles » décrits au point 4.4.2.2 du présent marché ;
- Couvrir la totalité des besoins qui sont actuellement couverts par l'ensemble applicatif Siset (reprise iso-fonctionnelle – « As-Is »). Pour cela, l'adjudicataire se basera sur :
 - L'annexe « 2017-11_Siset_Functional_Documentation_V2.0_FR » qui décrit les fonctionnalités de la solution actuelle « AS-IS » (voir point 5.2) ;
 - Les annexes techniques référencées au point 5.2 décrivant notamment l'architecture et l'intégration de l'ensemble applicatif Siset actuel;
 - Le fait qu'un transfert de connaissance portant sur la solution existante est prévu avec la société RealDolmen qui assure actuellement le support de Siset. Le périmètre de ce transfert est le même que celui précisé au point 4.4.6 (Réversibilité) du présent marché.
- Répondre aux exigences particulières formulées au point 4.4.2.3 qui ne sont pas couvertes par la solution actuelle.

4.4.2.2. Route-Planner

L'adjudicataire mettra à disposition un système permettant une gestion efficace des interventions techniques (placements, retraits, maintenance...du matériel de surveillance électronique).

La flotte est actuellement constituée de 30 véhicules d'intervention (15 pour le CSE, 15 pour le VCET) et de 4 gestionnaires (planificateurs). L'offre inclura l'installation du matériel nécessaire dans chaque véhicule d'intervention afin de répondre aux exigences détaillées ci-après.

La solution proposée devra permettre de connaître en temps réel le positionnement de chaque véhicule (tracker), d'avoir une vue claire sur les interventions planifiées et de définir des tournées de manière optimisée en fonction des équipes disponibles et d'un niveau de priorité déterminé.

Le soumissionnaire inclura notamment dans son offre :

- Les frais et éléments nécessaires à la connexion des véhicules pour assurer la communication des informations nécessaires (connexion mobile) ;
- Les mises à jour de la solution permettant de garantir un niveau de fonctionnement et de sécurité optimal. Les cartes seront notamment mises à jour au moins une fois par an pendant toute la durée du marché sans supplément de coût ;

Une formation adaptée à l'utilisation du système au bénéfice des chauffeurs et des gestionnaires sera fournie.

4.4.2.2.1. Exigences

En vertu de l'article 4 §1er, 2° de la loi relative à la vie privée, le système de géolocalisation est mis en place pour poursuivre plusieurs finalités déterminées, explicites et légitimes.

Ces objectifs sont :

- La sécurité du travailleur
- La protection du véhicule
- La satisfaction des besoins professionnels de transport et de logistique
- La surveillance du personnel en vue de vérifier l'utilisation professionnelle du véhicule de service et la bonne exécution du régime de travail

Les tournées suivront un circuit optimisé à partir du Centre de Surveillance Électronique, du Vlaams Centrum Elektronisch Toezicht ou au départ d'autres endroits définis.

Le Centre de Surveillance Électronique (CSE/VCET) souhaite également pouvoir analyser le comportement de conduite : kilomètres parcourus, consommation d'essence, vitesse du véhicule, avec parcours visible sur une carte, résumé de la journée,...

Chaque véhicule d'intervention sera notamment équipé d'un système permettant au chauffeur de recevoir ses ordres de mission en direct avec les indications de l'itinéraire à suivre sur son smartphone (plus de précisions sur la compatibilité au point 4.4.2.10).

La solution proposée devra être intégrée autant que possible avec l'application Siset dans le but d'éviter toute opération de double encodage et afin de fluidifier le suivi des informations relatives aux interventions.

4.4.2.2.2. Évaluation qualitative de la solution

Afin d'évaluer la qualité de la solution proposée, l'adjudicataire est invité à compléter l'annexe « Annexe 3 – Équipement des équipes mobiles ». Un niveau de pondération est précisé pour chaque fonctionnalité souhaitée en vue de l'évaluation des offres.

Les fonctionnalités obligatoires suivantes devront être au minimum supportées par la solution « Route-Planner » proposée pour que l'offre soit recevable :

Gestion des tournées

- Planification et optimisation des tournées des équipes d'intervention de manière totalement électronique (paper free) en tenant compte de la durée des interventions et de leur priorité ;
- Gestion des plannings quotidiens au moins jusqu'à 12 mois ;
- Possibilité de définir des temps d'intervention standards pour les différents types d'intervention (placement, retrait, intervention technique, récupération du matériel à une adresse donnée, immobilisation du véhicule pour entretien/réparation, autre ;...). Ces temps seront pris en compte pour l'élaboration du planning.
- Le système permet de gérer séparément la planification des agents du CSE (Communauté française) et du VCET (Communauté flamande).

Matériel embarqué

- Le système embarqué permettra de connaître en permanence la localisation du véhicule, même lorsqu'il n'est pas utilisé ou que le moteur est coupé ;
- L'accès au système embarqué est sécurisé et permet d'identifier le chauffeur lorsqu'il se connecte avec son badge au moment de prendre le véhicule. Le soumissionnaire inclura dans son offre la fourniture d'un badge par agent de l'équipe mobile (se référer au point 4.4.1 qui détaille le nombre d'agents) ;
- Le système permettra la gestion de Zones de déplacement (geofencing) avec notification en cas de sortie de zone.

Application mobile

- Le système permettra l'aide à la conduite de manière graphique et vocale ou s'intégrera avec une solution tierce (les coûts éventuels d'utilisation de cette application tierce seront inclus dans l'offre) ;
- Le système d'optimisation doit tenir compte de la circulation en temps réel, du trafic, des travaux et proposer un itinéraire alternatif optimal ;
- Affichage des données du justiciable provenant de Siset (adresse, horaire de présence du justiciable, horaire d'intervention de la mission, téléphone du justiciable, type d'intervention, matériel nécessaire,...) ;
- Affichage du planning individuel de l'horaire d'intervention planifié et indication de la prochaine intervention planifiée.

4.4.2.3. Exigences particulières

4.4.2.3.1. Intégration des IAM des Entités desservies

La solution de l'adjudicataire devra être intégrée avec les systèmes de sécurité de la Communauté française et de la Communauté flamande. L'adjudicataire inclura une analyse d'intégration tenant compte notamment des spécifications détaillées ci-après.

Les accès seront gérés directement au niveau des IAM (Identity & Access Management) de chacune de ces deux Communautés pour leurs utilisateurs respectifs (se référer au point 4.4.2.3.1.3 pour ce qui

concerne les autres utilisateurs).

4.4.2.3.1.1. Exigences d'intégration

L'ensemble applicatif Siset sera accessible par internet au travers des modes d'authentification détaillés ci-après.

L'adjudicataire mettra en place les mesures et bonnes pratiques adéquates pour garantir la sécurité et la résilience de la solution face aux cyberattaques (DoS, MitM, exploitation de failles, SQL injection...). L'adjudicataire fera réaliser un audit de sécurité préalable au déploiement de la solution qui sera ensuite reproduit au moins tous les 3 ans (plus de détail au point 3.6.7).

Pour la Communauté française :

1. L'accès à l'application se fera au moyen d'un navigateur web sur une liaison sécurisée (HTTPS);
2. L'authentification pour l'application Siset se fera via une liaison sécurisée (HTTPS) avec une authentification forte (« two factor » : identifiant/mot de passe et carte eID/code pin). Dans la mesure où l'identification est déléguée au moyen d'un lien de fédération, l'authentification sera validée par la Communauté française ;
3. Le lien de fédération entre les partenaires respectera au moins les normes SAML 2.0 ;
4. La gestion des utilisateurs sera déléguée à l'Identity and Access Management (IAM) (gestionnaire d'accès) de la Communauté française ;
5. Les droits d'accès à l'application (profils d'accès) seront accordés par une autorisation et la gestion sera déléguée à l'IAM de la Communauté française ;
6. Les accès à Siset se feront par délégation. L'authentification des utilisateurs lors de l'accès à Siset sera déléguée aux gestionnaires d'accès de la Communauté française via un lien de fédération. Le lien de fédération sera réalisé par l'échange d'assertions SAML V2.0 entre le fournisseur d'identité (Identity Provider – IDP) du contrôleur d'accès de Siset et les fournisseurs d'identité de la Communauté française.
7. Seuls les utilisateurs de la Communauté française utiliseront ce droit d'accès. Elles pourront se connecter à tout moment, à savoir 24h sur 24h, 7 jours sur 7.
8. L'accès s'effectue :
 - a. à partir des ordinateurs clients ;
 - b. au moyen des identifiants fournis par la Communauté française.
9. Les identifiants sont destinés à réserver l'accès à Siset aux utilisateurs de la Communauté française, à protéger l'intégrité et la disponibilité de Siset ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données de de la Communauté française telles que transmises par les utilisateurs.

Pour la Communauté flamande

1. L'accès à Siset se fera au moyen d'un navigateur web via une liaison HTTPS avec une authentification forte (« two factor », comme un eID et un code pin) ;
2. L'accès à Siset doit être indépendant du système de pilotage des utilisateurs et ne peut nécessiter une installation de logiciels sur les pc des utilisateurs autre qu'un navigateur web ;
3. La gestion des utilisateurs et des accès est déléguée à l'autorité flamande (<https://overheid.vlaanderen.be/gebruikersbeheer>) ;

4. Seuls les utilisateurs de la Communauté flamande utiliseront ce droit d'accès. Ils pourront se connecter à tout moment, à savoir 24h sur 24h, 7 jours sur 7 ;
5. La solution d'intégration proposée à la Communauté flamande devra être validée par l'autorité flamande en charge de la sécurité des accès lors de l'analyse d'intégration prévue par l'adjudicataire.

4.4.2.3.1.2. Profils utilisateurs

Des profils applicatifs seront utilisés pour attribuer des rôles aux utilisateurs Siset. Ces profils seront gérés au niveau des systèmes de sécurité des Communautés française et flamande. L'adjudicataire prévoira une analyse d'intégration de Siset avec les IAM (workshop avec les techniciens des Communautés). L'adjudicataire précisera notamment les rôles utilisateurs nécessaires au moment de cette analyse.

Pour la Communauté française

Les profils d'accès seront disponibles au sein du système IAM de la Communauté française. Ceux-ci pourront évoluer selon les nécessités de l'application. Ces profils d'accès seront transmis (dans la représentation convenue entre les parties) à l'IDP Siset lors de l'authentification (via fédération) via la réponse SAML.

Pour la Communauté flamande

Les rôles seront gérés dans le « gebruikersbeheer » de l'autorité flamande.

4.4.2.3.1.3. Accès gérés par l'adjudicataire

Remarque importante : Les accès délivrés aux agents du SPF Justice et de la Communauté germanophone (environ 500 agents) seront gérés par l'adjudicataire de manière centralisée dans Siset sans intégration avec un IAM tiers.

Les données d'identification et d'authentification de ces utilisateurs sont personnelles et confidentielles. Les demandes liées à la gestion de ces comptes d'accès seront réalisées au travers de tickets dans le cadre du Poste 3 – Support (Change Request).

Une authentification forte sera mise en place (« two factor » : identifiant/mot de passe et carte eID/code pin).

4.4.2.3.2. Intégration BI et exploitation des données Siset

Les Communautés française et flamande souhaitent pouvoir exploiter les données Siset à des fins de reporting au travers de leurs solutions de Business Intelligence (BI). Pour ce faire, l'adjudicataire mettra en place une solution d'exportation des données anonymisées de Siset.

D'autre part, les data-analystes métiers du CSE/VCET doivent pouvoir accéder aux données Siset pour mener des analyses de qualité et établir un reporting opérationnel plus précis (p.ex via des requêtes SQL).

Pour répondre à ces deux besoins, l'adjudicataire mettra en place une solution qui soit sécurisée et n'impacte pas les performances de SISET.

4.4.2.3.3. Intégration avec des systèmes tiers (web-services)

Toutes les communications entre l'ensemble applicatif SISET et les systèmes tiers (actuellement SIDIS et EMS) devront être gérées et sécurisées conformément à l'état de l'art dans le domaine. Pour se faire, l'adjudicataire mettra en place une solution (de type ESB ou autre) répondant aux exigences de sécurité et de niveau de service du présent marché et permettant notamment d'assurer :

- L'intégration des systèmes tiers suivant les formats d'échanges (WebServices) et les contraintes techniques et de sécurité actuellement en place (EMS et SIDIS - plus d'informations dans les annexes « SISET_20160317_sipdraft2 » et « WSDL_EMS_SIDIS_SISET.zip ») ;
- Le cloisonnement des canaux de communication pour éviter, par exemple, que la saturation d'un canal n'entraîne un dysfonctionnement de l'ensemble du système ;
- Une gestion efficace des flux et des erreurs par un système de queue permettant de garantir qu'il n'y ait aucune perte de message ;
- Que, dans le futur, des données de SISET puissent être transmises à des systèmes tiers autorisés en respectant l'état de l'art dans le domaine, notamment en termes de sécurité (longueur de clés de chiffrement, méthode de cryptage, gestion des accès, traçabilité...).

SISET utilise actuellement un LSB (Light Service Bus) basé sur ActiveMQ qui ne répond plus aux exigences de sécurité et de fiabilité.

4.4.2.3.4. Garantie de support éditeur et constructeur

Tous les composants de la solution proposée par l'adjudicataire doivent bénéficier d'un support standard complet. Cela concerne par exemple le support éditeur sur les systèmes d'exploitation, les bases de données, les logiciels tiers, le support constructeur sur le matériel embarqué...

L'adjudicataire prendra en charge et à ses frais les éventuelles mises à jour nécessaires pour bénéficier de ce support durant les 36 mois qui suivent la réception provisoire du Poste 1 (mise en Production). Si, après cette période, des mises à jour s'avèrent nécessaires pour maintenir ce support, celles-ci seront prises en charge par les Communautés dans le cadre du Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive (« Change Request » en mode régie ou forfaitaire) après acceptation par le Comité de Pilotage SISET.

Par support standard, il faut entendre un support qui inclut au moins :

- Toutes les mises à jour de sécurité les plus récentes disponibles;
- Tous les correctifs disponibles (hotfix, service pack...) sans limite qui nécessiterait par exemple le passage à une version plus récente de l'élément ;
- Une assistance (helpdesk) pour l'assistance dans la résolution de problèmes.

4.4.2.3.4.1. Reprise de la solution SISET existante

Dans le cas d'une reprise de la solution SISET existante, le soumissionnaire devra notamment prévoir la mise à jour du produit Microsoft CRM 2011 dont le support standard a pris fin le 12/07/2016.

Les versions des produits utilisés dans la solution Siset actuelle sont précisées dans la documentation technique reprise en annexe (voir point 5.2).

4.4.2.3.5. Protection des données

La solution proposée par l'adjudicataire devra être conforme aux exigences de sécurité et de protection des données spécifiées au point 3.6.

Dans le cas d'une reprise partielle ou complète de la solution Siset existante, l'adjudicataire inclure dans son offre la mise en conformité des éléments repris qu'il aura identifiés comme non conforme aux exigences de sécurité et de protection des données au moment de la remise d'offre.

L'adjudicataire détaillera dans son offre l'ensemble des moyens (notamment techniques et organisationnels) qu'il prévoit pour assurer la conformité avec cette Directive tant au niveau de la solution proposée que de l'ensemble des services réalisés dans le cadre de ce marché.

L'adjudicataire veillera à ce que sa solution soit conçue en appliquant les bonnes pratiques de protection des données (privacy by design), ce qui inclura notamment :

- La traçabilité des consultations et des modifications des données par les utilisateurs ;
- Des mesures permettant de sécuriser les bases de données (p.ex cryptage, droits d'accès limités, traçabilité des accès techniques...) ;
- L'archivage et la suppression de données liées à des dossiers clôturés ;
- L'anonymisation de données lorsque celles-ci sont exploitées en dehors des traitements métiers (p.ex lors de tests, formations, résolution d'incidents par des techniciens – cela autant que possible –...).

4.4.2.3.6. Fonctionnalités hors périmètre

Les fonctionnalités relatives à la gestion des aides financières documentée au point 3.2.16 de l'annexe 2017-11_Siset_Functional_Documentation_V2.0_FR font partie de la solution existante mais ne sont plus utilisées et ne doivent pas faire partie de la solution proposée.

4.4.2.4. Méthodologie de réalisation

4.4.2.4.1. Réalisation itérative - SCRUM

Le Poste 1 sera réalisé suivant les bonnes pratiques de la méthodologie itérative SCRUM. Au moins une fois par mois, l'adjudicataire organisera notamment une réunion de suivi (Sprint Review) avec les utilisateurs clés qui seront impliqués activement dans la réalisation (prise en compte des remarques sur les livrables, suivi du statut d'avancement en rapport au backlog,...) tout en restant dans le cadre du périmètre défini pour le Poste 1.

La participation de l'adjudicataire à ces réunions est comprise dans son offre financière et ne pourra pas donner lieu à facturation.

4.4.2.4.2. Analyse détaillée des besoins

Afin de s'assurer que la solution corresponde au mieux aux besoins métiers, le soumissionnaire inclura dans son offre une phase d'analyse détaillée (workshops avec les key-users), préalable à la mise en œuvre. Cette analyse doit permettre d'affiner l'ensemble des besoins et d'identifier d'éventuelles nouvelles fonctionnalités nécessaires. Le cas échéant, ces nouvelles fonctionnalités seront réalisées suivant les modalités du Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive (« Change Request » en mode régie ou forfaitaire).

D'autre part, s'il s'avère durant cette analyse que certaines fonctionnalités doivent être supprimées, celles-ci pourront être déduites du coût de mise en œuvre du Poste 1 – Setup repris dans l'offre.

4.4.2.4.3. Ergonomie et efficience

Le soumissionnaire inclura une étape d'analyse et de validation avec les key-users portant sur les éléments qui ont un impact sur l'ergonomie et l'utilisation du système par les utilisateurs. L'objectif est de s'assurer que l'usage de la solution reste le plus ergonomique et efficace possible.

4.4.2.4.4. Planning et mise en œuvre

Le soumissionnaire proposera dans son offre un planning global de mise en œuvre du Poste 1 – Setup partant du kick-off jusqu'à la livraison de la solution complète en Production qui devra avoir lieu au plus tard le 13 septembre 2023. L'offre contiendra les principales activités nécessaires et les délais de réalisation.

Un planning détaillé sera transmis par l'adjudicataire lors du kick-off. Ce planning détaillé devra respecter les délais de livraison du planning global proposé dans l'offre et inclura toutes les dépendances et prérequis pour permettre à l'ensemble des intervenants de prendre les mesures nécessaires à la bonne exécution du Poste 1 (mise en place de l'infrastructure SMALS, configuration réseau, intégration IAM des Communautés, configuration interface SIDIS/EMS,...). Un délai raisonnable de mise en œuvre sera pris en compte pour les tâches qui ne dépendent pas de l'adjudicataire avec notamment un délai d'au moins un mois entre la demande d'action par l'adjudicataire et sa réalisation par la ou les entités concernées.

Le soumissionnaire tiendra compte des délais de réception technique définis au point 3.8.

L'impact des activités du Poste 1 sur la disponibilité et la qualité des services Siset existants devra être limité autant que possible, notamment lors de l'opération de transfert des données de la solution existante vers la solution proposée.

4.4.2.4.5. Garanties de non-régression et complétude

Le soumissionnaire indiquera dans son offre les mesures qu'il prévoit de mettre en place pour limiter autant que possible la régression fonctionnelle de la solution proposée par rapport à la solution existante.

Le soumissionnaire inclura au minimum :

- La réalisation et l'exécution d'un plan de test dont le contenu devra être validé par le Comité de Pilotage Siset ;
- Une garantie de 6 mois qui prendra effet le jour de la réception provisoire correspondant à la mise en Production de la solution complète sur la nouvelle infrastructure. Cette garantie

couvrira la correction des dysfonctionnements (bugs) éventuels qui n'auraient pas été identifiés au moment de la réception provisoire.

4.4.2.5. Documentation

4.4.2.5.1. Manuels et documentation utilisateurs

L'adjudicataire mettra à la disposition des Entités desservies les manuels et toute documentation qui s'avère être nécessaire à l'utilisation adéquate des matériels et logiciels faisant l'objet du marché. Ces manuels et documentations seront rédigés en français et en néerlandais.

Cette documentation sera livrée au PA et aux Entités desservies au plus tard au moment de la formation des utilisateurs à la solution proposée.

4.4.2.5.2. Documentation technique

Cette documentation sera destinée à des prestataires informatiques sans connaissance du sujet, qui devront y trouver toutes les informations pour une reprise de la solution. Cette documentation sera établie de préférence en anglais. A défaut, le français et le néerlandais sont les seules autres langues acceptées.

Cette documentation devra couvrir la totalité de l'ensemble applicatif Siset et contenir au minimum les informations relatives :

- à l'architecture technique ;
- aux spécifications fonctionnelles ;
- aux analyses techniques dérivées (documentation de la partie développement);
- au code source ;
- aux procédures d'exploitation ;
- à la sécurité.

Cette documentation sera livrée au PA et aux Entités desservies au plus tard 6 mois après la mise en Production de la solution proposée.

4.4.2.6. Formation et assistance au changement

L'adjudicataire prévoira trois types de formations portant sur l'ensemble du périmètre Siset couvert par le présent marché :

- Une formation sur l'utilisation de Siset pour la gestion de la surveillance électronique. La formation sera divisée en deux groupes de 12 personnes ; un groupe recevra la formation en français et l'autre en néerlandais ;
- Une formation sur l'utilisation et la gestion de la solution Route-Planner. La formation sera divisée en deux groupes de 12 personnes ; un groupe recevra la formation en français et l'autre en néerlandais ;
- Une formation destinée aux gestionnaires de Siset (« power-users ») qui sera donnée en anglais à un groupe de 6 personnes.

Ces formations seront calibrées en fonction de la différence d'ergonomie et d'utilisation qu'il y aura

entre la solution Siset actuelle et la solution proposée par l'adjudicataire.

Ces formations devront avoir lieu avant la réception provisoire du Poste 1 (mise en production).

4.4.2.7. Hébergement

Le Poste 1 – Setup couvre tous les éléments nécessaires à la mise en œuvre de la solution proposée, incluant notamment l'installation et la configuration de tous les éléments nécessaires à son exploitation telle que détaillée au point 4.4.5.

Trois environnements d'exploitation devront être mis en place par l'adjudicataire : Développement, Acceptance et Production.

La solution devra être hébergée dans le Datacenter G-Cloud de la SMALS qui fournira l'infrastructure nécessaire sur base des spécifications fournies par l'adjudicataire.

L'adjudicataire dimensionnera l'infrastructure de Production pour supporter les volumes spécifiés au point 4.4.1 et les niveaux de service spécifiés au point 4.5 et ce pour toute la durée du marché.

4.4.2.7.1. Déploiement par conteneurs

Pour des raisons de flexibilité, le PA souhaite privilégier l'approche de déploiement par conteneurs.

La solution proposée par l'adjudicataire devra être déployée dans l'environnement RedHat OpenShift SMALS sous la forme d'un ou plusieurs conteneurs Docker. Les conteneurs doivent pouvoir fonctionner en parallèle avec au moins 2 instances pour assurer la haute disponibilité.

Ils devront pouvoir fonctionner avec un minimum de ressources (CPU, RAM), pouvoir être démarrés et arrêtés rapidement, et être conçus pour permettre d'ajouter des conteneurs supplémentaires en cas de charge plus importante.

4.4.2.7.2. Déploiement sur machines virtuelles (VM)

Si certains éléments de la solution proposée ne peuvent pas être déployés par conteneurs Docker (p.ex pour des serveurs de Bases de Données), SMALS mettra des Machines Virtuelles (VM) à disposition sur base des spécifications fournies par l'adjudicataire (nombre de serveurs, cœurs, mémoire, espace disque...). L'adjudicataire se chargera notamment de l'installation et de la configuration de toutes les couches systèmes et applicatives nécessaires (OS, serveur applicatif, DB...).

4.4.2.7.3. Périmètre SMALS

Le périmètre de la SMALS pour l'hébergement de la solution se limite aux services suivants :

- La mise à disposition d'une infrastructure haute disponibilité (redondante) suivant les spécifications fournies par l'adjudicataire (OpenShift et/ou VM) ;
- La synchronisation des serveurs redondants (au niveau OpenShift / VM) et le basculement sur l'instance secondaire en cas de défaillance, le cas échéant ;
- Le backup (au niveau OpenShift/ VM) une fois par jour et leur restauration, le cas échéant ;
- La répartition de la charge entre les instances de serveurs (load-balancing avec SSL offload) ;

- La configuration réseau sur base des spécifications fournies par l'adjudicataire, notamment pour permettre à l'adjudicataire d'accéder en permanence aux serveurs ;
- Un servicedesk disponible 24/7.

L'adjudicataire disposera d'un accès aux serveurs avec les droits administrateurs et devra prendre en charge tous les éléments nécessaires à l'exploitation de la solution qui ne sont pas couverts par SMALS, notamment :

- La mise en place d'un système de monitoring (disponibilité, performances, alertes pro-actives ...). Cela inclura une page d'état XML et des sondes Kubernetes dans le cas de conteneurs Docker ;
- La mise en place d'un système de suivi des mises à jour (patching, anti-virus...). L'adjudicataire peut utiliser ses propres systèmes pour répondre à ce besoin. Dans ce cas, ses systèmes s'interconnecteront aux serveurs SMALS ;
- L'acquisition des licences, l'installation et la configuration de tous les logiciels nécessaires (OS, DB, antivirus, patching, monitoring, serveurs applicatifs, produits...) – à l'exception des licences Kofax acquises par les Communautés pour la numérisation de 300.000 pages par an. L'adjudicataire pourra réutiliser ces licences si il le souhaite ou proposer une solution alternative équivalente en incluant les coûts de licence éventuellement nécessaires ;
- La mise en place d'autres types de backups nécessaires (p.ex Bases de données) ;
- Etc.

4.4.2.7.4. Utilisation de services complémentaires SMALS

S'il le souhaite, le soumissionnaire peut recourir à des services transversaux complémentaires proposés par la SMALS, comme par exemple le service de base de données EDB PostgreSQL. Dans ce cas, le PA invite le soumissionnaire à prendre contact avec la SMALS (personne de contact : Jean-Francois Honet - Jean-Francois.Honet@smals.be) pour prendre connaissance des services disponibles et des tarifs associés.

Le cas échéant, le soumissionnaire indiquera clairement dans son offre quels services complémentaires de la SMALS seront utilisés et leurs coûts. Il rajoutera ces coûts dans son offre (au niveau du Poste 1 - Setup et du Poste 4 – Exploitation et veille technologique) afin de permettre une comparaison objective des offres.

Ces coûts seront directement facturés par SMALS aux Communautés. Les SLA spécifiés dans le présent marché ne tiendront pas compte des services couverts par la SMALS.

4.4.2.8. Transfert de données

Le Poste 1 – Setup inclut le transfert de l'ensemble des données de la solution existante vers la solution proposée par l'adjudicataire afin de ne perdre aucune information nécessaire au traitement des dossiers dans Siset. À titre indicatif, Siset contient actuellement environ 500Go de données.

L'adjudicataire prendra en charge les éventuelles transformations de données nécessaires pour permettre ce transfert.

L'adjudicataire se chargera également d'organiser et de coordonner ce transfert en limitant autant que

possible l'impact sur la disponibilité des services Siset.

Ceci ne concerne pas l'historique des données de la solution Route-Planner qui ne devront pas être reprises. L'adjudicataire devra toutefois récupérer les activités planifiées dans Route-Planner sur les 12 mois qui suivent la mise en Production de la solution afin de conserver les dates déjà planifiées pour le placement des bracelets.

4.4.2.9. Nom de domaine siset.be

Siset devra rester accessible au travers du nom de domaine siset.be dont le PA est propriétaire. Ce nom de domaine est également utilisé pour l'envoi et la réception d'e-mails depuis et vers l'ensemble applicatif Siset.

4.4.2.10. Compatibilité

La solution proposée devra être accessible à partir d'un PC Microsoft Windows milieu de gamme de moins de cinq ans avec la dernière version disponible des navigateurs Microsoft Edge Chromium, Mozilla Firefox et Google Chrome.

Des besoins liés à une utilisation mobile et/ou tactile (smartphone, tablette...) de la solution n'ont pas été exprimés (excepté pour l'application utilisée par les équipes mobiles détaillée ci-après). L'adjudicataire est toutefois libre d'assurer cette compatibilité.

Application mobile

Le système dédié aux équipes mobiles devra disposer d'une ergonomie adaptée aux smartphones et fonctionner sur un appareil Android milieu de gamme récent (moins de 3 ans). Les smartphones sont équipés du GPS et d'une connexion data à charge des Communautés.

4.4.2.11. Évolutivité et pérennité

Le soumissionnaire mettra en évidence dans son offre les moyens qui seront mis en œuvre pour assurer l'évolutivité et la pérennité de la solution. La solution devra notamment être implémentée sur base de standards reconnus, ouverts et pérennes.

Dans le cas de l'utilisation de produits (progiciel, framework...), l'adjudicataire se conformera aux bonnes pratiques d'implémentation recommandées par l'éditeur notamment pour limiter l'impact lors de mise à jour du produit.

4.4.3. POSTE 2 : Maintenances correctives et évolutives

Ce poste couvre les prestations visant à modifier et à corriger les composants faisant partie de l'ensemble applicatif Siset du présent marché.

Une mission de maintenance évolutive ou corrective pourra être exécutée en régie ou en mode forfaitaire en fonction de la décision prise par le Comité de Pilotage Siset. Toutes les demandes de maintenance devront préalablement être approuvées par le Comité de Pilotage Siset, excepté les interventions liées aux incidents.

Toute mise en Production d'une correction ou d'une évolution devra d'abord faire l'objet de tests complets par l'adjudicataire dans l'environnement de Développement et d'une approbation par le Comité de Pilotage Siset suite aux tests menés en Acceptance par des utilisateurs clés des entités desservies.

4.4.3.1. Maintenance en régie

Le soumissionnaire remettra une proposition de tarif journalier (journée de travail de 8 heures) pour les différents profils repris dans la matrice des profils de l'annexe « Annexe_2.2_Profils ». Le soumissionnaire y précisera le nombre minimum garanti de personnes disponibles pour chaque profil durant toute la durée du marché. Il doit au minimum y avoir deux personnes par profil. Une personne peut être indiquée pour plusieurs profils si elle en dispose des compétences.

Le soumissionnaire annexera le CV des personnes proposées suivant le modèle fourni à l'annexe 10 - Modèle de CV. Le CV doit démontrer les compétences de la personne à exercer le profil dans le contexte du présent marché.

À condition d'être clairement spécifiée dans l'offre, une majoration peut être prévue pour les prestations réalisées :

- entre 20h et 6h les jours ouvrés (heure Belge);
- le samedi ;
- le dimanche et les jours fériés.

Les délais d'intervention faisant suite à un incident sont fonction du niveau de priorité de l'incident). Pour les interventions qui ne sont pas liées à un incident, les délais d'intervention et de réalisation seront convenus de commun accord avec le Comité de Pilotage Siset avant le démarrage de la mission tout en restant conforme aux niveaux de services spécifiés dans l'annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA).

4.4.3.2. Maintenance en mode forfaitaire

Les missions en mode forfaitaire seront réalisées suivant les tarifs de la maintenance en régie avec application d'un supplément (overhead) correspondant à un pourcentage du coût total de la mission hors supplément.

L'adjudicataire est invité à spécifier son overhead dans l'annexe « Annexe 2.1 – Inventaire » (cellule B7 du premier onglet).

4.4.3.2.1. Réalisation en mode projet

Les missions en mode forfaitaire seront réalisées en trois étapes :

4.4.3.2.1.1. Analyse de la demande

L'adjudicataire analyse la demande du Comité de Pilotage Siset et, si nécessaire, l'aide à en préciser le périmètre.

Les prestations nécessaires pour mener à bien cette étape seront réalisées en régie.

4.4.3.2.1.2. Estimation de la charge de travail et plan de projet

Suite à la première étape ci-dessus, l'adjudicataire fournira un plan de projet dans lequel seront précisés les coûts de réalisation de la demande ventilés par tâches et profils, un planning prévisionnel des livraisons (en tenant compte des délais d'approbation des livrables tels que détaillés au point 3.8) et une description des risques liés au changement.

Le plan de projet devra clairement mettre en évidence l'application des tarifs par profils et l'overhead tels que repris dans l'annexe 2.1 – Inventaire.

Les prestations nécessaires à l'élaboration et à la remise d'un plan de projet ne pourront être facturées.

En cas d'accord du Comité de Pilotage Siset quant au plan de projet présenté, le coût total de réalisation devient forfaitaire, tant pour l'adjudicataire que pour le PA et les Entités desservies.

De même, le planning qu'il contient devient contraignant pour les parties.

4.4.3.2.1.3. La réalisation et les livrables du mode projet

Cette étape consiste à réaliser les tâches liées aux missions dans les conditions du plan de projet validé par le Comité de Pilotage Siset :

- l'analyse fonctionnelle détaillée : l'adjudicataire est chargé de réaliser, avec les personnes désignées par le Comité de Pilotage Siset, l'analyse métier détaillée nécessaire à la réalisation de la mission ;
- La réalisation et l'exécution des plans de test :
 - plans de tests de non-régression
 - plans de tests fonctionnels et d'intégration
 - plans de tests de performance
- l'analyse technique et l'implémentation ;
- le déploiement sur les 3 environnements ;
- la mise à jour de la documentation ;
- la formation éventuelle de key-users ;
- la demandes de réception provisoire et assurer la garantie jusqu'à la réception définitive (voir point 4.4.3.2.3).

4.4.3.2.2. Méthodologie de réalisation

Les réalisations en mode forfaitaire de plus de 20 jours-hommes seront réalisées suivant les bonnes pratiques de la méthodologie itérative SCRUM. Au moins une fois par mois, l'adjudicataire organisera notamment un Sprint Review avec les utilisateurs clés concernés qui seront impliqués activement dans la réalisation (prise en compte des remarques sur les livrables, suivi du statut d'avancement en rapport au backlog, ...) tout en restant dans le cadre du périmètre défini dans le plan de projet.

4.4.3.2.3. Garantie de 6 mois

Toutes les réalisations effectuées en mode forfaitaire sont soumises à une garantie de 6 mois. Cette garantie couvre les dysfonctionnements résultant des évolutions demandées (bugs). Voir également point 3.8.3.

4.4.3.2.4. Mise à jour de la documentation

Les manuels utilisateurs et la documentation technique spécifiés au point 4.4.2.5 devront impérativement être gardés à jour par l'adjudicataire en fonction des évolutions qui se présenteront durant toute la durée du marché. La charge des mises à jour documentaires sera intégrée aux coûts des différentes missions commandées dans le cadre du présent marché.

Les manuels et la documentation utilisateurs spécifiés au point 4.4.2.5.14.4.2.5.1 seront mis à jour en français et en néerlandais.

La documentation technique spécifiée au point 4.4.2.5.2 sera mise à jour de préférence en anglais ou, à défaut, en français ou néerlandais.

En fin de marché, la dernière version de la documentation mise à jour devra être livrée au PA et aux Entités desservies dans les 15 jours calendriers de la demande du PA. Pour rappel, une mission en mode forfaitaire ne pourra faire l'objet d'un paiement qu'après que la documentation mise à jour ait été livrée par l'adjudicataire et qu'elle ait fait l'objet d'une réception provisoire suivant les modalités prévues dans le point 3.8.2.2 du CSC.

4.4.3.2.5. Sanctions pour retard de livraison

Les sanctions appliquées en cas de retard à la livraison par rapport au planning initial défini dans le plan de projet sont détaillées dans l'annexe « Annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA)».

Ces sanctions ne pourront pas être appliquées s'il est démontré que le retard est lié aux manquements d'un tiers autre que l'adjudicataire et ses éventuels sous-traitants. Le point 3.11 s'applique notamment pour ce qui concerne le plafonnement des amendes de retard.

4.4.4. POSTE 3 : Support

Ce poste porte sur la mise à disposition d'un support disponible en permanence (24/7) capable d'intervenir sur l'ensemble des éléments de la solution afin de garantir une prise en charge des incidents et des demandes d'adaptation corrective ou évolutive.

4.4.4.1. Gestion du support

Le soumissionnaire proposera dans son offre une solution complète pour couvrir le support via un outil en ligne de suivi des incidents et des demandes de changement. Le support traitera toutes les demandes liées à l'ensemble du système applicatif Siset couvert par ce marché. La prise en charge sera réalisée au travers d'un 'service desk' qui fera office de point de contact unique (SPOC). Un ticket sera attribué à chaque incident, demande de correction ou demande d'évolution. Les tickets pourront être rédigés en français, néerlandais ou anglais. L'adjudicataire pourra y répondre dans la langue de création du ticket ou en anglais.

Seul un nombre limité d'utilisateurs Siset autorisés pourront introduire des demandes de support. La liste de ces utilisateurs sera établie par le Comité de Pilotage Siset lors de la réunion de kick-off du marché. Seuls ces mêmes utilisateurs seront habilités à fermer un ticket après sa résolution par l'adjudicataire.

Toutes les prestations relatives à la résolution des tickets seront prises en charge et réalisées suivant les modalités du Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive. Les incidents seront résolus en mode maintenance en régie. Les demandes de correction et d'évolution seront prestées en régie ou en mode forfaitaire selon la décision du Comité de Pilotage Siset.

4.4.4.1.1. Gestion des incidents

Dans le cas d'un incident, une priorité liée au degré de sévérité de celui-ci sera attribuée au ticket conformément au point 4.4.4.2.

Le niveau de priorité sera attribué par le créateur du ticket. En cas de contestation, le Comité de Pilotage Siset pourra statuer in fine sur le niveau de priorité à accorder au ticket.

Un incident devra pouvoir être déclaré par téléphone, email ou via l'outil de « gestion des incidents » proposé par l'adjudicataire. Toute déclaration donnera lieu à la création d'un ticket dans cet outil.

Seront fournis, lors du signalement du problème :

- la description du problème et la procédure pour le reproduire, si possible ;
- le degré de sévérité estimé (critique, haute, moyenne ou basse) ;
- tous les détails utiles à l'identification du module concerné, aux investigations de l'adjudicataire et à la résolution du problème ;
- les références d'une personne de contact auprès du service utilisateur.

L'adjudicataire aura la responsabilité de prendre les actions nécessaires pour résoudre les incidents dans le cadre du périmètre du présent marché et devra également coordonner et participer à l'identification des éventuelles causes externes à son périmètre de manière à permettre aux intervenants (SMALS, Communautés, partenaires extérieurs comme le SPF Justice,...) de prendre les mesures adéquates (lenteurs réseau, firewall, PC, interface SIDIS/EMS...).

4.4.4.1.2. Gestion des demandes de changement

La déclaration et le suivi des demandes de changements qui auront été préalablement approuvées par le Comité de Pilotage Siset se feront également par l'ouverture de tickets dans l'outil de gestion des incidents.

La réaffectation par l'adjudicataire d'un incident en demande de changement sera possible s'il est constaté que le problème signalé correspond à une demande d'évolution.

4.4.4.2. Degrés de sévérité d'un incident

Quatre degrés de sévérité ont été retenus dans le cadre du présent marché :

Degré	Description du degré de sévérité
P1	Critique <ul style="list-style-type: none">• Les services, dans leur ensemble, ne sont pas fonctionnels ou ne sont pas accessibles• Exposition non autorisée de tout ou partie des données

		<ul style="list-style-type: none"> • Perte ou corruption de tout ou partie des données
P2	Haute	<ul style="list-style-type: none"> • Interruption significative et/ou en cours d'une fonction critique (comme déterminée par l'utilisateur) et pour laquelle aucune solution temporaire n'est possible
P3	Moyenne	<ul style="list-style-type: none"> • Interruption mineure et/ou limitée d'une fonction non-critique (comme déterminée par l'utilisateur) des services • Problèmes qui ne sont pas inclus dans les degrés 1 et 2
P4	Basse	<ul style="list-style-type: none"> • Questions générales relatives aux services • Problèmes qui ne sont pas inclus dans les degrés 1, 2 et 3

4.4.4.3. Durée d'intervention

La durée exacte de l'intervention sera déterminée en tenant compte du temps qui s'écoule entre le moment où l'incident est notifié (ouverture d'un ticket) et le moment où un technicien compétent de l'adjudicataire le prend en charge.

eLe soumissionnaire proposera dans l'annexe «Annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA)» (colonne D), les durées maximales d'intervention qu'il s'engage à respecter par degré de sévérité des incidents P1 et P2.

Quel que soit le nombre de tickets sollicités, les délais d'intervention auxquels l'adjudicataire se sera engagé devront être impérativement respectés.

4.4.4.4. Disponibilité du support

L'ensemble applicatif Siset est utilisé sans interruption par les agents du monitoring qui assurent le suivi de la surveillance électronique par rotations d'équipes. Les planificateurs et les équipes mobiles utilisent la solution « Route-Planner » durant les jours ouvrables de 7h à 20h (plus de détails au point 4.4.1)

Le support devra être accessible en permanence et sans interruption pour l'ouverture de ticket (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 durant toute année, sans exception).

En cas d'incident, l'adjudicataire doit pouvoir intervenir sur n'importe quel élément de l'ensemble applicatif Siset couvert par le présent marché.

Il devra être en capacité d'intervenir à tout moment pour résoudre les incidents de degré P1 et P2. Pour ce faire, l'adjudicataire organisera un système de garde afin de garantir une couverture d'intervention complète.

Pour les incidents de degré de sévérité inférieur, les interventions seront limitées aux jours ouvrés et aux heures de bureau (8h – 18h).

4.4.4.5. Rapport mensuel des activités de support

L'adjudicataire fournira au Comité de Pilotage Siset un rapport à fréquence mensuelle où il détaillera les tickets ouverts et résolus au cours du mois écoulé. Il détaillera les prestations réalisées dans le cadre des interventions et les coûts relatifs en se basant sur les tarifs précisés dans l'annexe « Annexe 2.2 – Profils ».

On y retrouvera les informations suivantes :

- Date de notification et description synthétique de l'incident ou du changement ;
- Degré de sévérité de l'incident ;
- Durée d'intervention si l'incident est résolu. Statut de l'incident dans le cas contraire ;
- Contact du demandeur : nom, prénom, entité ;
- Détail des prestations effectuées : Nom des intervenants, profil et tarif de compétence, total presté en heures et minutes.

4.4.5. POSTE 4 : Exploitation et veille technologique

Ce poste couvre l'ensemble des éléments nécessaires à l'exploitation de l'ensemble applicatif Siset.

4.4.5.1. Exploitation

4.4.5.1.1. Périmètre

L'adjudicataire devra assurer l'exploitation de l'ensemble applicatif Siset afin que la solution soit conforme aux exigences du marché, plus particulièrement aux niveaux de service garantis (spécifiés dans l'annexe « Annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA) ») et aux exigences de sécurité.

Le soumissionnaire inclura dans son offre l'ensemble des éléments nécessaires à l'exploitation de la solution proposée durant toute la durée du marché, ce qui inclura notamment :

- Le renouvellement et la maintenance des licences nécessaires (OS, Bases de données,...voir point 4.4.2.7 relatif à l'hébergement du Poste 1 – Setup) ;

Le PA dispose de licences Kofax pour 300.000 documents par an. Si le soumissionnaire souhaite utiliser ces licences dans le cadre de la solution proposée, il devra inclure leur maintenance annuelle dans son offre sachant que ces licences ne sont plus sous maintenance depuis le 30/06/2017 ;

- Les backups complémentaires à ceux réalisés quotidiennement par SMALS au niveau de VM, si cela s'avère nécessaire (Bases de données p.ex) ;
- Le monitoring permanent (24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sans interruption) de la disponibilité et des performances du système ;
- La mise à jour des logiciels (patching, anti-virus) au moins tous les trimestres (4 fois par an) ;
- La restauration de backup si cela s'avère nécessaire.

L'adjudicataire prévoira un test de restauration à réaliser au moins une fois par an. La restauration partielle ou complète de l'ensemble applicatif Siset devra pouvoir se faire dans le délai garanti spécifié par le soumissionnaire dans l'annexe « Annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA) » ;

- Les processus de copie de données de la Production vers l'Acceptance pour permettre la réalisation de tests proches de la réalité. La fréquence de ces copies devra être définie de commun accord (au moins une fois par an). Les données seront copiées conformément aux spécifications et à la réglementation relative à la protection des données. Les données permettant d'identifier une personne seront notamment anonymisées ;
- Les processus d'export des données anonymisées de Siset vers les systèmes BI (Business Intelligence) des Communautés française et flamande. Cet export sera réalisé au moins une fois par semaine.

- La surveillance système et les interventions utiles pour maintenir le système opérationnel dans des niveaux de performance, de disponibilité et de sécurité optimaux et conformément aux niveaux de service spécifiés dans l'annexe « Annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA) »;
- Les services liés à la sécurité d'accès aux données, applications, réseaux et Webservices.

Dans le cadre de ce poste, l'adjudicataire prendra les mesures nécessaires pour supporter les volumes spécifiés au point 4.4.1. et les niveaux de services spécifiés au point 4.5 pour toute la durée du marché et sans augmentation de prix autre que la révision de prix spécifiée au point 3.10.

4.4.5.1.2. Environnements couverts

Les éléments couverts par ce poste concernent tous les environnements de l'ensemble applicatif Siset (Développement, Acceptance et Production).

4.4.5.1.2.1. Développement

Il s'agit de l'environnement dédié aux équipes de l'adjudicataire pour la réalisation de ses tests unitaires et fonctionnels. Les données qu'il contient doivent être fictives et ne sont pas soumises à des règles de confidentialité.

4.4.5.1.2.2. Acceptance

Il s'agit de l'environnement de test des Entités desservies. Il contient une copie anonymisée des données de production. Une stricte confidentialité des données qui y sont stockées doit être assurée.

L'environnement d'Acceptance doit présenter les spécificités suivantes :

1. Être dans une configuration identique à l'environnement de Production (version de produits, type de DB...) et disposant des capacités de traitement suffisantes pour permettre des tests par les utilisateurs (jusqu'à 30 testeurs simultanés).
2. Être complètement dissocié de l'environnement de Production afin d'éviter tout impact sur la continuité de service.

4.4.5.1.2.3. Production

Environnement opérationnel de l'ensemble applicatif Siset. Une stricte confidentialité des données qui y sont stockées doit être assurée.

4.4.5.2. *Veille technologique*

L'adjudicataire réalisera une fois par an une évaluation des nouvelles technologies (intelligence

artificielle, bonnes pratiques, nouvelles fonctionnalités...) qui pourraient apporter une valeur ajoutée dans l'utilisation de Siset.

Cette évaluation documentera notamment les dernières technologies du marché, la valeur ajoutée potentielle sur la gestion de la surveillance électronique et une proposition d'intégration dans l'ensemble applicatif Siset incluant l'impact fonctionnel et un ordre indicatif de coût.

Les résultats de cette évaluation seront présentés en Comité de Pilotage Siset qui décidera si des évolutions peuvent être apportées. Ces évolutions seront, le cas échéant, prises en charge suivant les modalités du Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive.

4.4.6. OPTION EXIGEE : Réversibilité

Cette option doit permettre à un nouvel adjudicataire de reprendre l'ensemble applicatif Siset au terme du présent contrat. L'option de réversibilité pourra aussi s'appliquer en cas de rupture du contrat.

L'adjudicataire s'engage, à travers cette option exigée, à transférer au nouvel adjudicataire les données, programmes et toute la documentation dont il dispose et apportera toute l'assistance nécessaire pour assurer le transfert de l'ensemble applicatif Siset.

Il transmettra notamment tous les éléments utiles dont il dispose et qui ont fait l'objet du présent marché :

- les données ;
- les programmes exécutables ;
- les codes sources ;
- les paramétrages ;
- la documentation telle que spécifiée au point 4.4.2.5 ;
- les licences qui ont fait l'objet d'une acquisition perpétuelle ;
- etc.

Pour rappel, les sources des programmes, les codes exécutables et les données restent la propriété des Entités desservies qui pourront demander la destruction des versions hébergées une fois le processus de migration terminé.

Le nom de domaine « siset.be » demeure la propriété du PA.

Les opérations de réversibilité incluront nécessairement les étapes suivantes :

- Lancement de la prestation avec le(s) nouveau(x) fournisseur(s) et les représentants du PA et des Entités desservies.
- L'adjudicataire prévoira au minimum deux jours de réunion en vue de valider le planning et les modalités pratiques. À la fin du lancement, l'adjudicataire et le nouveau fournisseur auront convenu du format des informations transmises ainsi que leur mode de transfert ;
- Présentation au nouveau fournisseur de l'ensemble des composants techniques et fonctionnels de l'ensemble applicatif Siset ;
- Présentation de l'organisation de la maintenance corrective actuelle et des environnements applicatifs (répertoires, installation, procédures mises en œuvre, etc.) ;

- Remise de toute la documentation disponible ;
- Remise des codes sources, configurations, paramétrages et données ;
- Réponse aux questions du nouveau fournisseur concernant l'organisation pratique des configurations et des documents techniques.

4.5. Accord de Niveau de service (SLA)

L'Accord de Niveau de Service (SLA - Service Level Agreement) vise à déterminer un niveau de service minimum à garantir par l'adjudicataire.

Sans préjudice des niveaux de service spécifiés dans le CSC, le soumissionnaire devra préciser le niveau de service auquel il s'engage en complétant les cellules reprises en jaune de l'annexe « Annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA) ».

Outre les mesures détaillées dans le CSC et ses annexes, le soumissionnaire précisera les mesures qu'il compte prendre pour assurer :

- L'organisation des services ;
- La disponibilité et l'accessibilité des applicatifs ;
- Les temps de réponse ;
- La prise en charge des problèmes ;
- Les sauvegardes, garanties de secours et de reprise après sinistre.

4.5.1. Rapports du niveau de service

L'adjudicataire fournira un rapport mensuel et un rapport annuel (tous les 12 mois) détaillant les niveaux de service constatés de l'ensemble applicatif Siset durant la période éeoulée. Ces rapports seront transmis au plus tard le 15^e jour du mois suivant la fin de la période concernée.

Le rapport de niveau de service devra, au minimum, reprendre les sous-critères 1 et 2 établis à l'annexe « Annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA) » afin de permettre une comparaison entre les niveaux de service relevés et les niveaux de service garantis par l'adjudicataire.

4.6. Des modalités d'exécution du marché

4.6.1. Le comité de pilotage Siset

Un Comité de Pilotage Siset, composé de représentants des Entités desservies et du PA, encadre l'exécution du marché.

Le rôle et les fonctions du Comité de Pilotage Siset sont notamment :

- La réception des livrables et des services ;
- L'approbation de la mise en œuvre des spécifications du CSC (méthodologie, mesures de sécurité...);
- L'activation, le cas échéant, de l'option exigée ;

- La demande de mise en œuvre de toute prestation prévue par le CSC (maintenance corrective, évolutive) ;
- L'autorisation de fenêtres de maintenance ayant un impact sur la disponibilité de service ;
- Approuver la liste des représentants de l'adjudicataire et des Entités desservies (utilisateurs clés, personnes autorisées à ouvrir un ticket...) ;
- Informer l'adjudicataire dans le cas où une clé de répartition particulière doit être appliquée à une commande.

4.6.2. Les représentants autorisés des Entités desservies

Un représentant autorisé ou utilisateur clé (key-user) sera chargé d'assurer le support interne de l'application Siset du service utilisateur auquel il est rattaché. Sa maîtrise de l'application doit lui permettre une analyse de la nature des incidents.

La liste des utilisateurs clés sera communiquée par les Entités desservies à l'adjudicataire en début de marché et à chaque changement.

Les utilisateurs clés

- seront les acteurs incontournables pendant les entretiens, les analyses, ... ;
- devront approuver les parties des dossiers d'analyses les concernant ;
- participeront à la personnalisation des applications ;
- auront la responsabilité de mettre sur pied et d'animer une équipe d'utilisateurs finaux ;
- devront valider la complétude des scénarios de test ;
- devront procéder à l'exécution des jeux de test utilisateurs, et le cas échéant, les accepter ou les refuser ;
- devront valider les états de prestations déposés par l'adjudicataire.

4.6.3. Les représentants de l'adjudicataire

Dès l'attribution du marché, l'adjudicataire fournira la liste des personnes de contact en mentionnant leurs coordonnées et leur(s) rôle(s).

Cette liste, ainsi que tout changement de celle-ci intervenant en cours de marché, est soumise à l'approbation du Comité de Pilotage Siset.

Cette liste doit reprendre au minimum les informations concernant les trois rôles suivants :

Rôle responsable du marché :

Il sera responsable de tous les aspects non techniques (organisationnels, administratifs, contractuels, commerciaux, ...) relatifs au suivi de ce marché (y compris le suivi des commandes qui interviendront dans le cadre du présent marché) vis-à-vis du PA. Il sera joignable durant les heures de bureau (8h – 18h) et il disposera d'une personne backup (identifiée également dans la liste).

Rôle responsable technique :

Il sera responsable :

- de tous les aspects techniques relatifs au suivi de ce marché. Il sera notamment responsable de la cohérence technique des solutions proposées, de leur mise en œuvre correcte, de la coordination de l'utilisation des environnements

(Développement, Acceptance, Production) afin de réaliser les tests, du passage en production sans heurts des solutions développées et du suivi technique en cas de problème après la mise en production ;

- du respect des procédures qualité imposées par le PA et de la qualité finale des livrables et services fournis ;
- du respect des niveaux de services convenus dans le SLA ;
- du respect des mesures de sécurité imposées par le PA.

Il sera joignable durant les heures de bureau (8h – 18h) et disposera d'une personne backup (identifiée également dans la liste).

Rôle responsable de projet :

L'adjudicataire désigne un responsable de projet, qui sera chargé de coordonner, de manière proactive, tous les aspects liés à sa mise en œuvre et qui sera constamment disponible à cet effet.

L'adjudicataire désigne en outre un remplaçant (identifié dans la liste) qui sera tenu informé en permanence de l'état du projet, afin de pouvoir le remplacer à tout moment en cas d'absence.

Les prestations des interlocuteurs ci-dessus sont compris dans le prix remis pour le marché et ne seront pas facturables séparément.

Ils devront se rendre disponibles pour des réunions de suivi de leur domaine de compétence sur demande du Comité de Pilotage Siset, et ce autant de fois que nécessaire si des problèmes particuliers sont à résoudre.

La ou les personnes qui occuperont ces rôles devront au minimum avoir une connaissance passive du français, du néerlandais et de l'anglais ainsi qu'une connaissance active d'au moins une de ces 3 langues.

4.6.4. Modalités de suivi de l'exécution des missions de l'adjudicataire

Les prestations liées à la mission de l'adjudicataire seront évaluées en fonction :

- De la qualité des livrables (lisibilité et complétude des analyses, nombre de bugs relevés sur une implémentation...)
- Du délai de livraison et de sa conformité avec le planning prévu ;
- De l'application des bonnes pratiques dans tous les domaines couverts par le présent marché (gestion de projet, tests, sécurité...)
- De la proactivité dont l'adjudicataire fait preuve pour proposer et discuter des solutions aux différentes problématiques techniques et fonctionnelles.

Ces modalités de suivi doivent permettre d'identifier les éventuelles mesures correctives et les améliorations à mettre en œuvre avec l'adjudicataire.

L'adjudicataire est tenu de répondre à l'ensemble des demandes de renseignements formulées par le PA, endéans le délai qui lui est communiqué pour ce faire ou, à défaut de délai expressément mentionné, endéans les 2 jours ouvrés qui suivent la demande.

4.6.5. Personnel de l'adjudicataire

Le soumissionnaire remplira la matrice de compétences reprise dans l'annexe « Annexe_2.2_Profils », en complétant:

- Les profils qu'il mettra à disposition pour l'exécution du Poste 2 du présent marché. Le soumissionnaire annexera le CV des personnes proposées suivant le modèle fourni à l'annexe 10 - Modèle de CV. Le CV doit démontrer les compétences de la personne à exercer le profil dans le contexte du présent marché ;
- Le nombre minimum garanti de personnes disponibles pour chaque profil durant toute la durée du marché. Il doit au minimum y avoir deux personnes par profil. Une personne peut être indiquée pour plusieurs profils si elle dispose des compétences.

4.7. Proposition financière attendue

Le soumissionnaire fera état de sa proposition financière en complétant les cellules en jaune des annexes « Annexe_2.1_Inventaire » et « Annexe_2.2_Profils » (onglets du fichier « CSC_SISSET2_Annexe_2_Inventaire_et_Profils.xls »). Une offre est attendue pour chaque Poste et Option exigée du marché.

La proposition financière tiendra compte et inclura l'ensemble des spécifications et exigences du CSC.

4.7.1. POSTE 1 : SETUP

Le soumissionnaire doit proposer un montant global et forfaitaire pour ce Poste. Ce montant inclut l'ensemble des exigences pour ce Poste.

Le soumissionnaire inclura notamment tous les coûts liés à l'acquisition des licences (OS, base de données, logiciels...) ainsi que les coûts d'installation et de configuration des logiciels nécessaires (OS, serveurs applicatifs...).

À noter que le « Postes 3 – Support » et le « Poste 4 – Exploitation » ne pourront démarrer qu'après la mise en production effective de la solution résultant du « Poste 1 – Setup ». Les éventuelles activités de support et d'exploitation nécessaires à la mise en œuvre du Poste 1 (par exemple les licences des environnements de tests) devront être incluses dans le Poste 1.

Le cas échéant, le soumissionnaire inclura le coût des services complémentaires de la SMALS s'il souhaite les utiliser (voir point 4.4.2.7.4). Il indiquera explicitement dans son offre le coût de ces services pour ce poste.

4.7.2. POSTE 2 : Maintenance corrective et évolutive

4.7.2.1. Maintenance en régie

Le soumissionnaire doit remettre une proposition de tarif journalier par profil en complétant l'annexe « Annexe_2.2_Profils ». Ce tarif inclut tous les frais (déplacement, représentation...) et s'applique pour une journée de travail de 8 heures.

Dans le cas où la prestation d'une journée est différente de 8 heures, l'unité d'imputation et de facturation sera de minimum 15 minutes.

4.7.2.2. Maintenance forfaitaire

Les missions en mode forfaitaire seront réalisées suivant les tarifs de la maintenance en régie avec

application d'un supplément correspondant à un pourcentage du coût total de la mission hors supplément. Ce pourcentage est fixe pour l'ensemble des profils proposés et ce pour toute la durée du marché.

Le soumissionnaire doit spécifier ce supplément (pourcentage) dans la matrice des profils de l'annexe « Annexe_2.2_Profils ».

4.7.3. POSTE 3 : Support

Le soumissionnaire doit proposer un montant forfaitaire mensuel pour ce Poste.

Le coût des prestations relatives à la résolution des tickets ne fait pas partie du forfait couvert par ce Poste ; elles seront imputées séparément suivant les modalités du Poste 2 – Maintenance corrective et évolutive.

4.7.4. POSTE 4 : Exploitation et veille technologique

Le soumissionnaire doit proposer un montant forfaitaire mensuel pour ce Poste.

Le cas échéant, le soumissionnaire inclura le coût des services complémentaires de la SMALS s'il souhaite les utiliser (voir point 4.4.2.7.4). Il indiquera explicitement dans son offre le coût de ces services pour ce poste.

4.7.4.1. OPTION EXIGEE: Réversibilité

Le soumissionnaire doit proposer un montant global et forfaitaire pour cette Option.

4.8. Accessibilité numérique

4.8.1. Normes et validation

Pour tout service web (site, application, application mobile, ...), bureautique (documents Word, Excel, PPT, PDF, ...) ou multimédia (vidéo, son, animation, ...) ou outil/produit générant du contenu, le prestataire se conformera :

1. au standard WCAG 2.1 niveau AA et à la norme européenne EN 301 549 V2.1.2 afin de livrer des services web, bureautiques, multimédia et contenus perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes ;

<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf

2. à la transposition Fédération Wallonie-Bruxelles de la directive européenne : https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/47101_000.pdf.

Le prestataire fera valider par un prestataire externe compétent la mise en place et la validité des normes d'accessibilité numérique ci-dessus et en fournira la preuve à la demande.

4.8.2. Déclaration d'accessibilité

Le service web (site, application ou application mobile) produira, sur base des consignes visuelles et de contenu reçues de l'ETNIC, une déclaration d'accessibilité contenant les informations suivantes :

1. les parties inaccessibles, la raison de cette inaccessibilité et, le cas échéant, des alternatives prévues.
2. le mécanisme de retour d'information (et un lien vers celui-ci) qui permet:
 - la notification d'absence de conformité ;
 - la demande d'informations exclues.
3. un lien vers une procédure de recours en cas de réponse insatisfaisante.

5. Annexes

5.1. Annexes au marché

Les documents suivants sont repris en annexe :

- Annexe 1 – Formulaire d’offre
- Annexe 2.1 – Inventaire (onglet du fichier Excel)
- Annexe 2.2 – Profils (onglet du fichier Excel)
- Annexe 2.3 – Cout total estimé de l’offre (onglet du fichier Excel)
- Annexe 3 – Critère qualité – Équipement des équipes mobiles
- Annexe 4 – Accord de Niveau de Service (SLA)
- Annexe 5 – Modèle de déclaration de Chiffres d’affaires annuel spécifique
- Annexe 6 – Références similaires
- Annexe 7 – Modèle d’engagement de tiers
- Annexe 8 – Modèle de CV
- Annexe 9 – Liste des membres détenant un pouvoir de représentation.

5.2. Documentation de la solution Siset existante

Les annexes listées ci-dessous détaillent l'architecture et les fonctionnalités de l'ensemble applicatif Siset actuelle. Ces annexes décrivent la solution actuellement implémentée et sont données à titre informatif.

Les documents suivants sont disponibles sur demande à l'adresse e-mail map_eur@etnic.be:

Nom du fichier annexé	Objet	Description
Siset_20160317_sip_NL_Final	LSB SIP	Architecture des services, concepts d'intégration et endpoints.
Siset.SharePoint.CustomDevelopment	CMS SHAREPOINT	Configuration des jobs et développements pour la gestion du database sizing de sharepoint.
Siset.SharePoint.Installatie_en_migratie	CMS SHAREPOINT	Installation et configuration de sharepoint 2013. Procédure de migration depuis sharepoint 2010.
documentatie_netwerk_FR_Final	NETWORK	Architecture réseau de Siset, configuration des VPN, des firewalls et des connections site2site.
documentatie_citrix_netscaler_FR_Final	INFRASTRUCTURE	Installation et configuration du loadbalancer (NetScaler)
documentatie_crm_installatie_FR_Final	INFRASTRUCTURE	Installation et configuration de Microsoft CRM. Inlus le front-end utilisateur, le reporting et la configuration du routage email.
2017-11_Siset_Functional_Documentation_V2.0_FR	FUNCTIONAL DESCRIPTION	Description des fonctionnalités de l'application Siset.
2016-06-27_Siset_Technical_Documentation_V1.0_source_EN.docx	CRM MS XRM	Configuration technique de MS CRM incluant le routage email, KOFAX etc.
documentatie_siem_FR_Final	INFRASTRUCTURE	Configuration SIEM pour la gestion de la sécurité de Siset (AlienVault)
documentatie_sql_FR_Final	INFRASTRUCTURE	Configuration de SQL SERVER pour Siset.
FINAL_BRYXX_LSB-ACC_FR_Final	LSB SIP	Architecture, installation, configuration et maintenance des composants de l'LSB SIP (ActiveMQ, Jboss etc) – Environnement d'Acceptance
FINAL_BRYXX_LSB-PRD_FR_Final	LSB SIP	Architecture, installation, configuration et maintenance des composants de l'LSB SIP (ActiveMQ, Jboss etc) – Environnement de Production
ConnectSisetRP_FR_Final	ROUTEPLANNER	Architecture, concepts et fonctionnement des différents serveurs Route-Planner

installation-Optitime_FR_Final	ROUTEPLANNER	Installation d'Optitime
RP_Interfaces_FR_Final	ROUTEPLANNER	Définition des interfaces techniques entre le front-end Siset MS CRM, l'e LSB SIP et les endpoints de Route-Planner.
ParametrageOptiTime v04_FR_Final	ROUTEPLANNER	Configuration d'Optitime pour le suivi et l'optimisation des interventions des équipes mobiles en temps réel.
WSDL_EMS_SIDIS_Siset.zip	LSB SIP	Définition des contrats et des services d'intégration de Siset avec EMS et SIDIS.