

CAHIER SPECIAL DES CHARGES

CSC2022.011

**ACCORD-CADRE AVEC UN SEUL OPÉRATEUR
ÉCONOMIQUE RELATIF AUX SERVICES
D'IMPRESSION, DE PRÉPARATION ET DE DÉPÔT
DES COURRIERS POSTAUX SORTANTS POUR LE
CENTRE INFORMATIQUE POUR LA RÉGION
BRUXELLOISE (Paradigm) ET SA CENTRALE
D'ACHATS**

« Le CIRB (Paradigm) a opéré un changement de branding en date du 06/02/2023. En attendant l'adoption de l'instrument juridique opérant les modifications de sa dénomination, le nom usuel utilisé dans ce document est "CIRB (Paradigm)". Le logo correspondant au nouveau nom est apposé sur le document ».

TABLE DES MATIERES

Table des matières	2
VOLUME A DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES, REGLEMENTAIRES ET CONTRACTUELLES.....	4
SECTION A.1. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	4
A.1.1. Contexte global du marché	4
A.1.2. Objet du marché	6
A.1.3. Pouvoir adjudicateur et Fonctionnaires Dirigeants.....	6
A.1.4. Accord-cadre.....	6
A.1.5. Centrale d’achats	7
A.1.6. Législation applicable et documents régissant le marché	8
A.1.7. Normes et règlements	9
A.1.8. Dispositions contractuelles	10
A.1.9. Respect de la législation sociale et de la législation sur le travail des enfants.....	10
A.1.10. Nature du marché	10
A.1.11. Mode de passation du marché	11
A.1.12. Variantes	11
A.1.13. Options.....	11
A.1.14. Division en lots.....	11
A.1.15. Demandes d’informations.....	12
A.1.16. Prix du marché	12
A.1.17. Durée du marché.....	13
A.1.18. Forme et contenu des offres	13
A.1.19. Dépôt et ouverture des offres	16
A.1.20. Durée de validité de l’offre.....	17
A.1.21. Sélection des soumissionnaires	17
A.1.22. Régularité des offres.....	28
A.1.23. Critères d’attribution	28
A.1.24. Notification de la décision d’attribution du marché	33
SECTION A.2. DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES ET CONTRACTUELLES	35
A.2.1. Obligations des parties et compétence juridictionnelle	35
A.2.2. Délais et notifications	35

A.2.3.	Représentants de l’adjudicataire	36
A.2.4.	Comité de suivi du marché et reporting	36
A.2.5.	Surveillance du marché.....	36
A.2.6.	Surveillance de l’accord-cadre	38
A.2.7.	Règles relatives au cautionnement	39
A.2.8.	Règles d’exécution des prestations de services.....	41
A.2.9.	Evaluation des services prestés et vérification	48
A.2.10.	Facturation et paiement	48
A.2.11.	Contrats de sous-traitance	50
A.2.12.	Clauses de réexamen	51
A.2.13.	Révision des prix	54
A.2.14.	Garanties en matière de protection des données à caractère personnel (GDPR).....	56
A.2.15.	Clause sociale de formation	58
VOLUME B	DISPOSITION FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES.....	62
SECTION B.1.	EXIGENCES TECHNICO-FONCTIONNELLES ET DESCRIPTION DES SERVICES.....	62
B.1.1.	Impression, préparation et envoi des courriers postaux.....	63
B.1.2.	Services additionnels	68
B.1.3.	Suivi des courriers traités	69
B.1.4.	Modalités techniques pour les échanges d’informations	70
B.1.5.	Mise en place et configuration (actuelle et future) de la solution	70
B.1.6.	Les services de support.....	71
B.1.7.	Sécurité de l’information	72
B.1.8.	Estimation des volumes de courriers à traiter.....	73
B.1.9.	Langue d’exécution du marché.....	74
GLOSSAIRE.....		75

VOLUME A DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES, REGLEMENTAIRES ET CONTRACTUELLES

Dérogation

Par dérogation à l'article 25, paragraphe 1^{er}, 2^o, h), de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, un cautionnement est exigé dans le présent marché. L'exigence d'un cautionnement est justifiée par l'ampleur de ce marché au niveau régional et son ouverture à de nombreuses institutions via la centrale d'achats du CIRB (Paradigm).

En dérogation à l'article 25, paragraphe 2 de l'arrêté royal susmentionné, le présent marché prévoit un cautionnement. Le montant fixé est inférieur au montant prévu par l'article 25, §2 pour assurer une juste proportionnalité entre le mécanisme du cautionnement et les risques encourus par le pouvoir adjudicateur en cas d'inexécution de l'adjudicataire. En effet, exiger le montant du cautionnement tel que prévu légalement serait totalement disproportionné par rapport à la valeur d'une quelconque inexécution de l'objet du présent marché.

SECTION A.1. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

A.1.1. Contexte global du marché

Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (ci-après le 'CIRB (Paradigm)') est un organisme public dont l'objectif principal est d'informatiser les pouvoirs publics de la Région de Bruxelles-Capitale. Son rôle est d'organiser, de promouvoir et de disséminer l'usage des techniques informatiques et de communication, aussi bien auprès des autorités locales, que des différentes administrations de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le présent marché s'inscrit dans le contexte suivant :

Les préférences de communication des citoyens et des entreprises ont évolué ces dernières années. Ils sont de plus en plus demandeurs d'une communication digitale, comme en témoigne la croissance des activations de l'eBox: en avril 2022, 27% des Belges de plus de 18 ans et environ 231.800 entreprises avaient activé leur eBox.

Les administrations publiques (locales ou régionales) veulent répondre à cette évolution des besoins de leurs interlocuteurs et ont également la volonté d'améliorer l'efficacité et le délai de traitement des démarches administratives par une approche moderne et sécurisée.

Aujourd'hui, la majorité des courriers émis par les administrations publiques (locales ou régionales) de la Région de Bruxelles-Capitale sont préparés en interne dans les différents services des administrations et envoyés dans un format papier. Chaque administration assure la gestion de son courrier sortant: impression, mise sous pli, affranchissement, préparation des recommandés, préparation des « sacs » qui seront remis à un opérateur postal pour distribution.

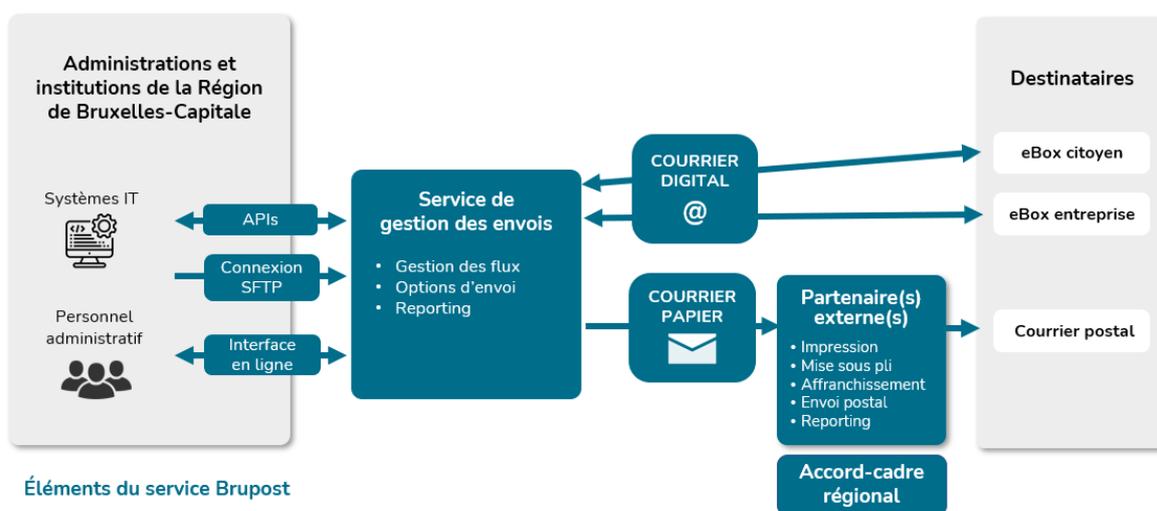
Certaines administrations font toutefois appel à un prestataire externe pour l'impression et la préparation de leurs courriers sortants, ou du moins de certains flux de courriers.

Afin d'aider les administrations bruxelloises à répondre à l'évolution des besoins de leurs interlocuteurs et d'optimiser la gestion de leur courrier sortant, easy.brussels et le CIRB (Paradigm) (Centre Informatique pour la Région Bruxelloise) ont démarré le projet « Brupost ».

Les objectifs du projet Brupost sont :

1. Donner la possibilité à toutes les administrations publiques bruxelloises d'envoyer facilement du courrier en format digital vers l'eBox (citoyen et entreprise) ;
2. Centraliser la gestion du courrier papier restant en travaillant avec un partenaire externe.

Le service Brupost fonctionnera comme suit :



Les administrations publiques (locales ou régionales) de la Région bruxelloise transmettront les courriers à envoyer au service Brupost. Cette transmission se fera automatiquement via API's ou serveur SFTP, ou par le téléchargement manuel de courriers sur un interface en ligne.

Les courriers seront ensuite envoyés vers l'eBox du destinataire.

À ce stade il y aura deux options en fonction du choix du destinataire :

- Si celui-ci a fait le choix d'activer son eBox, il recevra le courrier en format digital ;
- Dans le cas contraire où l'eBox n'est pas activée, le courrier sera transmis à un partenaire externe qui se chargera de l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et le dépôt à un prestataire postal. Cette dernière option fait l'objet du présent marché.

A.1.2. Objet du marché

Conformément aux termes et aux conditions du présent cahier spécial des charges, l'adjudicataire s'engage vis-à-vis du pouvoir adjudicateur à réaliser l'objet du marché portant sur l'impression, la préparation et le dépôt chez un prestataire postal des courriers sous format papier émis par les administrations publiques bruxelloises.

La conclusion d'un marché sur base du présent cahier spécial des charges ne donne à l'adjudicataire aucun droit d'exclusivité. Le CIRB (Paradigm) et les Pouvoirs Adjudicateurs Bénéficiaires (PAB) peuvent, même durant la période de validité du marché, faire exécuter des prestations identiques ou analogues à celles décrites dans le présent cahier spécial des charges, par d'autres prestataires ou par leurs propres services.

L'adjudicataire ne pourra, de ce chef, faire valoir un quelconque droit à un dédommagement.

Toutes les spécifications techniques sont décrites dans le Volume B. du présent cahier spécial des charges.

A.1.3. Pouvoir adjudicateur et Fonctionnaires Dirigeants

Le Marché est passé sous la forme d'un marché public conjoint conformément aux articles 2, 36°, et 48 de la Loi sur les marchés publics.

Les Pouvoirs adjudicateurs agissant en centrale d'achats sont, conjointement :

- Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (ci-après le CIRB (Paradigm)) ;
- IRISteam asbl.

La procédure d'attribution est mise en œuvre et conduite pour les deux pouvoirs adjudicateurs (CIRB (Paradigm) et IRISteam) par le CIRB (Paradigm) dont les représentants agissent en qualité de fonctionnaires dirigeants du Marché. Il revient donc au CIRB (Paradigm) de diligenter l'ensemble de la procédure de passation relative au Marché. Le CIRB (Paradigm) intervient, dans le cadre de la procédure de passation, au nom et pour le compte de IRISteam asbl.

Les notifications, invitations, demandes intervenant dans le cadre de la procédure d'attribution sont adressées par le CIRB (Paradigm) aux opérateurs économiques concernés.

A.1.4. Accord-cadre

Le présent marché est conclu sous la forme d'un **Accord-cadre**, tel que visé aux articles 2, 35° et 43 de la Loi Marchés publics. Cet Accord-cadre sera conclu avec un seul opérateur économique.

A.1.5. Centrale d'achats

A.1.5.1. Généralités

En application de l'article 2, 6°, de la Loi Marchés publics, le CIRB (Paradigm) procède à la passation du Marché en tant que centrale d'achats.

De ce fait, les Pouvoirs adjudicateurs Bénéficiaires (PAB) du Marché sont, en vertu de l'article 47, §2 de la Loi Marchés publics, dispensés de l'obligation d'organiser eux-mêmes une procédure de passation de marché public.

Le présent marché comprend également des prestations d'activités d'achats auxiliaires qui bénéficient d'une exemption à une mise en concurrence par les Pouvoirs Adjudicateurs Bénéficiaires lorsque celles-ci sont réalisées par une centrale d'achats en parallèle d'activités d'achats centralisées (art. 2, 6°, 8° et 9° et art. 47, § 4, de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics).

Ces prestations d'activités d'achats auxiliaires sont fournies par IRISsteam asbl aux PAB et consistent notamment en des prestations relatives à la préparation, à l'encadrement et à la gestion de la procédure de passation ainsi que la gestion de l'exécution du présent marché, au support et appui aux activités des achats des PAB.

Le montant relatif à ces prestations d'activités d'achats auxiliaires représente un pourcent (1 %) du montant de chaque commande passée par un PAB durant la première année. Ce taux est soumis à une révision annuelle par le Gouvernement. Il ne pourra, annuellement, pas dépasser les trois pourcent (3%).

A.1.5.2. Bénéficiaires de la centrale d'achats

Conformément à l'article 47, § 2, de la Loi Marchés publics, les Bénéficiaires qui revêtent la qualité de « *pouvoir adjudicateur* » sont dispensés d'organiser eux-mêmes une procédure de passation lorsqu'ils recourent à la centrale d'achats du CIRB (Paradigm). En pratique, cela signifie qu'ils peuvent donc bénéficier directement, sans au préalable passer de marché public, des services qui font l'objet du Marché.

Conformément à l'article 43, § 1^{er}, alinéa 2 de la Loi Marchés publics, les Bénéficiaires sont repris dans l'Annexe 5 (Liste des membres adhérents à la Centrale d'Achats.xlsx) au présent cahier spécial des charges.

Voir également <https://paradigm.brussels/fr/nos-solutions/centrale-d-achats>.

A.1.6. Législation applicable et documents régissant le marché

A.1.6.1. Législation applicable

Le présent marché est soumis à la réglementation relative aux marchés publics.

1. La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics (ci-après « loi du 17 juin 2016 ») ;
2. La loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics, de certains marchés de travaux, de fournitures et de services et de concessions ;
3. L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques (ci-après « AR du 18 avril 2017 » ou « arrêté royal du 18 avril 2017 ») ;
4. L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics (ci-après « AR du 14 janvier 2013 » ou « RGE ») ;
5. Le Règlement Général sur la Protection du Travail (RGPT) et le Code sur le bien-être au travail et les 10 arrêtés royaux du 28 avril 2017 relatifs au Code du bien-être au travail ;
6. La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ;

Toutes les modifications à la loi et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de l'envoi pour publication de l'avis de marché au journal officiel de l'union européenne.

Les soumissionnaires sont soumis aux dispositions suivantes de la législation relative à la protection des données à caractère personnel :

- Le Règlement (UE) n°2016/679 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (« ci-après RGPD ») et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- La loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel ;
- Tout autre texte légal ou règles sectorielles qui couvrent la sécurité de l'information et la conformité des traitements de données personnelles.

A.1.6.2. Documents régissant le marché

En application de l'art. 64, § 1^{er} de la loi du 17 juin 2016, les documents relatifs au présent marché sont consultables librement et gratuitement par voie électronique. Le moyen d'accès aux documents du marché est indiqué dans l'avis de marché.

Les documents du marché sont les suivants :

- Tous les documents publiés sur la plateforme e-Notification, et notamment : le présent cahier spécial des charges et ses annexes.
- L'avis de marché publié au Journal Officiel de l'Union européenne et au Bulletin des Adjudications.

- Les éventuels avis modificatifs, publiés au Journal Officiel de l'Union européenne et au Bulletin des Adjudications, ayant trait au présent marché.

Remarque :

Ces éventuels avis rectificatifs font partie intégrante des conditions contractuelles. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de la rédaction de son offre.

- Les clarifications résultant des questions posées par email par les soumissionnaires et des réponses données par le pouvoir adjudicateur.

Remarque :

Ces précisions font partie intégrante des conditions contractuelles. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de la rédaction de son offre.

- Les documents auxquels le pouvoir adjudicateur fait référence dans le cahier spécial des charges.
- L'offre approuvée de l'adjudicataire.

En cas de discordance entre les textes précités, l'ordre de priorité est le suivant :

1. La loi du 17.06.2016, la loi du 17.06.2013, l'A.R. du 18.04.2017, l'A.R. du 14.01.2013.
2. Le présent cahier spécial des charges.

Tout litige relatif à la passation du marché relève de la compétence exclusive du Conseil d'Etat. Tout litige relatif à l'exécution du marché relève de la compétence des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

A.1.7. Normes et règlements

Les prestations doivent correspondre à tous égards aux spécifications techniques prévues dans le présent cahier spécial des charges et aux normes européennes, aux agréments techniques européens et aux spécifications techniques communes.

Les spécifications techniques communes sont toutes les prescriptions techniques reprises dans le présent cahier spécial des charges, qui donnent une définition des caractéristiques requises d'un produit, d'une prestation et à l'aide desquelles une prestation peut être objectivement définie, de telle sorte qu'elle réponde à l'utilisation à laquelle elle est destinée, par le pouvoir adjudicateur.

Dans tous les cas, les prestations doivent satisfaire à tous égards aux règles de l'art. Elles doivent être d'un niveau qualitatif élevé et être conviviales.

A.1.8. Dispositions contractuelles

Le présent marché est soumis aux obligations résultant de la législation relative aux marchés publics et du présent cahier spécial des charges. Du fait de la remise de son offre, le soumissionnaire accepte expressément toutes les conditions prescrites par les textes énumérés ci-dessus. Il renonce à toutes conditions, telles que ses propres conditions générales, même si elles figurent dans l'une ou l'autre annexe de son offre.

Toute réserve ou tout non-engagement sur l'une des dispositions de la réglementation applicable au présent marché, telle que décrite ci-avant, ou sur l'une des dispositions du présent Cahier spécial des charges, conduit à rendre son offre irrégulière substantiellement et entraîne l'élimination de cette offre par le pouvoir adjudicateur.

Toutes autres clauses (entre autres, les clauses renvoyant aux conditions générales de vente du soumissionnaire ou limitant ou excluant sa responsabilité), sont réputées non écrites et inopposables au pouvoir adjudicateur.

Les soumissionnaires déclarent expressément dans leur offre qu'ils se soumettent sans condition à l'ensemble des clauses administratives et techniques du présent cahier des charges.

A.1.9. Respect de la législation sociale et de la législation sur le travail des enfants

Les soumissionnaires s'engagent à appliquer, lors de l'exécution du présent marché, les dispositions impératives établies dans le cadre des huit conventions de base de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) ou à les faire appliquer par leurs associés et leurs éventuels sous-traitants.

L'adjudicataire donnera la possibilité au pouvoir adjudicateur de consulter ses registres établissant ses différents associés, filiales et sous-traitants reliés au présent marché.

A.1.10. Nature du marché

Le présent marché est un marché de **services** au sens de l'article 2, 21° de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

A.1.11. Mode de passation du marché

Conformément aux articles 2, 22° et 36 de la loi du 17 juin 2016 précitée, la procédure de passation du marché est une **procédure ouverte**, respectant les règles européennes et belges de publicité établies par le Roi pour un marché public de **services**.

A.1.12. Variantes

Les variantes libres proposées par les Soumissionnaires sont interdites. Le Marché ne prévoit aucune variante exigée.

A.1.13. Options

Les options libres proposées par les Soumissionnaires sont interdites. Le Marché ne prévoit aucune option exigée.

A.1.14. Division en lots

Le présent marché comprend **un (01)** lot.

Conformément aux prescriptions de l'article 58 de la loi du 17 juin 2016, le pouvoir adjudicateur a envisagé la division du présent marché en lots mais a toutefois décidé de ne pas y procéder pour la raison principale suivante :

Compte-tenu de la nature du marché et des prestations qui en font l'objet, la division en lots, en raison de la possibilité qu'elle implique que ceux-ci soient attribués à des prestataires différents, risque de créer des difficultés en termes d'exécution. Le pouvoir adjudicateur souhaite en effet disposer d'un seul prestataire de services comme interlocuteur, pour les services faisant l'objet du présent marché, afin de garantir une uniformité des services fournis par ce prestataire.

A.1.15. Demandes d'informations

Toute question relative à la procédure de passation du marché sera posée exclusivement par le biais du « forum » attendant à la publication initiale du Marché accessible sur le site <https://enot.publicprocurement.be> **au plus tard dix jours calendrier** avant la date d'ouverture des offres.

Le Pouvoir adjudicateur publiera les réponses aux questions sur ce forum.

Par le dépôt de leurs offres, les soumissionnaires reconnaissent avoir pris connaissance de l'ensemble des réponses publiées par le Pouvoir adjudicateur.

A.1.16. Prix du marché

Le présent marché est **un marché mixte**, contenant des postes forfaitaires et des postes en quantités présumées; il est renvoyé à l'inventaire de prix pour l'estimation des quantités présumées.

En ce qui concerne les postes en quantités présumées, le Pouvoir Adjudicateur ne fournit aucun engagement en termes de quantités minimales ou maximales.

Les soumissionnaires établiront leur prix en y incluant l'ensemble des frais et charges liés directement ou indirectement à l'exécution du marché, que ces frais et charges soient décrits ou non dans les documents du marché.

Les soumissionnaires s'engagent officiellement par leur offre à refacturer l'ensemble des tarifs postaux applicables par le prestataire postal en tenant compte des volumes de correspondance mis en œuvre, des délais de livraison postaux effectivement demandés et de l'ensemble des ristournes officielles pratiquées par le prestataire postal.

Les soumissionnaires sont autorisés à augmenter ces tarifs par une marge ou les diminuer par une ristourne supplémentaire, marge ou pourcentage exprimé(e) sous forme de pourcentage global du chiffre d'affaires effectivement réalisé pour cette partie du marché.

Les prix devront être exprimés dans l'offre en euros, **tous frais et dépenses compris**, et hors TVA.

Les frais inclus dans le prix comprennent, notamment mais non limitativement :

- La gestion administrative et le secrétariat ;
- Le déplacement, le transport et l'assurance ainsi que tous les frais liés au transport ;
- La documentation relative aux services ;
- La livraison de documents ou de pièces liés à l'exécution ;
- Le cas échéant, les mesures imposées par la législation en matière de sécurité et de santé des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Le prix est conforme aux articles 2, 6°, 25, 26, 29 et 32, § 3, de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques. Le soumissionnaire complètera le prix total

en euros, hors TVA et tout frais compris tels que demandés dans l'annexe « CSC2022.011-xxxx_Annexe_1_Formulaire_d'offre.docx ».

Le soumissionnaire complétera également les prix unitaires tels que demandés dans l'annexe « CSC2022.011-xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx », onglet « D. Critère Prix (Postes) » et ce, en euros, hors TVA et tout frais compris, ainsi que la remise sur le reste du catalogue (en pourcentage) dans l'onglet « E. Critère Prix (Remise) » du même fichier.

Tout soumissionnaire qui n'aura pas intégralement complété la grille tarifaire annexée au présent cahier spécial des charges verra son offre écartée, pour irrégularité substantielle, dans la mesure où le prix est un élément essentiel du présent marché, et ce, en application de l'article 76 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 susmentionné.

A.1.17. Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée de **4 (quatre) ans, non reconductible**, à partir de la date de notification de la décision d'attribution du présent marché.

A.1.18. Forme et contenu des offres

A.1.18.1. Forme et contenu des offres

Les offres doivent être établies conformément aux dispositions des articles 77 à 79 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, et selon les modèles repris en **Annexes** du présent cahier spécial des charges.

Conformément à l'article 53 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 précité, l'offre est rédigée soit en français, soit en néerlandais. Les documents d'ordre technique et les annexes qui sont joints à l'offre peuvent être rédigés en anglais, dans le cas où il n'existerait pas de traduction dans l'une des deux langues précitées.

Les soumissionnaires déposeront un seul dossier (ci-après l'« offre »). Dans ce dossier, ils fourniront tous les documents, ainsi que toute l'information exigée par le présent cahier spécial des charges, afin que le pouvoir adjudicateur puisse procéder à la sélection qualitative et ensuite à l'analyse des offres, sur la base des critères d'attribution.

Le soumissionnaire prévoira une numérotation continue et ininterrompue de toutes les pages de l'offre et de ses annexes. Chaque page sera paraphée.

Tous les documents remis sous forme électronique seront au format PDF à l'intérieur duquel il sera possible de rechercher dans le texte (pas de documents scannés pour la réponse au cahier spécial des charges et les documents techniques). Les documents seront nommés avec un préfixe à deux chiffres

suivis de « CSC2022.011 », suivi des 4 premières lettres du nom du soumissionnaire, suivi du nom du document, le tout chaque fois séparé du caractère « _ » (underscore).

Par exemple « 01_CSC2022.011_CIRB (Paradigm)_Récap_.pdf ».

L'offre comporte obligatoirement **7** fichiers à remettre dans l'ordre suivant :
(xxxx sont les 4 lettres du nom du soumissionnaire)

Fichier	Forme et Contenu
1	Le tableau récapitulatif de tous les documents repris dans l'offre avec le nom des fichiers et une description de contenu « 01_CSC2022.011_xxxx_Récap.pdf »
2	Le ou les DUMEs conformément aux instructions données au point A.1.21 « 02_CSC2022.011_xxxx_DUME.pdf »
3	Le formulaire d'offre dûment complété « 03_CSC2022.011_xxxx_Annexe_1_Formulaire d'offre.pdf » Le montant d'offre indiqué dans le formulaire d'offre doit correspondre au montant figurant à l'inventaire des prix (05_CSC202X.OXX_xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx), à savoir, le prix total HTVA et TVAC pour toute la durée du marché (4 ans).
4	Le formulaire de sélection qualitative comprend : <ul style="list-style-type: none"> - La déclaration concernant le chiffre d'affaires (voir le point A.1.21.4.1). - La déclaration concernant la couverture d'assurance (voir le point A.1.21.4.1.) - La déclaration concernant les effectifs annuels moyens ((voir le point A.1.21.4.2.) - Un minimum de 3 références (voir le point A.1.21.4.2.) - Les Certifications ISO (voir le point A.1.21.4.2.) « 04_CSC2022.011-xxxx_Annexe_2_Sélection_qualitative.docx »
5	L'inventaire obligatoirement établi sur base du modèle Excel fourni par le pouvoir adjudicateur « 05_CSC2022.012_xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx »
6	Autres documents exigés (tels que p.e. des listes de prix, présentation du service,...) « 06_CSC2022.011_xxxx_XXXX »...
7	Fichier « 07_CSC2022.011_xxxx_Divers.pdf » comporte les documents suivants : <ol style="list-style-type: none"> 1. La présentation technique de l'offre (documents complémentaires qui sont demandés dans le cadre du volet technique(Voir les encadrés du Volume B)). Les assurances : La preuve d'une assurance des risques professionnels, ou une déclaration bancaire, qui permette de couvrir l'ensemble des risques pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du présent marché (voir le point A.1.21.4.1). 2. La liste des sous-traitants éventuels et la part du marché qui leur sera confiée. 3. Lorsqu'il est fait appel à la capacité de tiers, la preuve de l'engagement de ceux-ci à exécuter la partie du marché concernée (CSC2022.011-xxxx_Annexe_4_Formulaire d'engagement.docx).

<p>4. Pour les tiers auxquels il est fait appel pour la capacité économique et financière : une attestation écrite par laquelle ils acceptent d'être solidairement responsables de l'exécution du marché.</p> <p>5. En cas de groupement sans personnalité juridique, la convention conclue entre les différents participants solidairement responsables. Celle-ci doit désigner celui d'entre eux qui représentera le groupement auprès du Pouvoir adjudicateur. Une copie des documents suivants : actes constitutifs de la société, actes de nomination et les délégations qui accordent les pouvoirs nécessaires au(x) mandataire(s) qui signe(nt) l'offre ou l'extrait du Moniteur belge attestant du pouvoir de signature des signataires de l'offre. Les mandats doivent couvrir l'engagement du soumissionnaire pour le montant de l'offre.</p> <p>Les documents justificatifs doivent être traduits et certifiés dans une des deux langues du marché. Les passages pertinents doivent être surlignés.</p> <p>6. Une attestation certifiant que le soumissionnaire a tenu compte des avis rectificatifs éventuels.</p>
--

Toute rature, surcharge et mention complémentaire ou modificative, tant dans l'offre, que dans ses annexes, doivent être signées (et pas uniquement paraphées), par le soumissionnaire ou par son mandataire, sans quoi l'offre pourra être déclarée irrégulière.

Dans le cas d'un **groupement d'opérateurs économiques** (association momentanée (société simple), consortium ou autres), **une seule offre conjointe**, doit être présentée par le groupement.

L'offre indiquera clairement les participants au groupement et reprendra, pour chaque participant, les éléments repris à l'article 78, alinéa 1er, 1°, de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, à savoir, le nom, prénom, qualité ou profession, nationalité et domicile du soumissionnaire ou, pour une personne morale, la raison sociale ou dénomination, sa forme juridique, sa nationalité, son siège social, son adresse e-mail et son numéro d'entreprise.

Lorsque le soumissionnaire est un groupement sans personnalité juridique d'opérateurs économiques ou qu'il entend sous-traiter une partie du marché, il joint un document à l'offre dans lequel il expose :

- L'organigramme de la collaboration, qu'elle soit horizontale (cotraitance) ou verticale (sous-traitant) ;
- Le rôle de chacun des opérateurs ou sous-traitants.

L'offre conjointe est signée par chaque participant à ce groupement, sous peine d'être déclarée irrégulière (l'obligation relative à la signature porte également sur toutes les corrections et surcharges).

Les participants s'engagent solidairement et désignent l'un d'entre eux qui sera chargé de représenter l'association/groupement vis-à-vis du pouvoir adjudicateur. Le marché ne peut pas être attribué à un groupement d'opérateurs économiques, lorsqu'un ou plusieurs soumissionnaires du prétendu groupement ont, ou doivent avoir été considérés comme ayant présenté une offre séparée. La convention organisant ledit groupement est jointe à l'offre.

A.1.18.2. Conformité de l'offre

Toute méconnaissance quelconque des dispositions du point A.1.18.1. ci-dessus pourra conduire le pouvoir adjudicateur à déclarer l'offre non conforme.

A.1.19. Dépôt et ouverture des offres

A.1.19.1. Dépôt de l'offre

En vertu de l'article 83 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, l'offre doit être déposée au plus tard **le 25 mai 2023, avant 14 heures**.

Le soumissionnaire assume l'entière responsabilité du mode d'envoi et de la réception de son offre dans les délais impartis. Le soumissionnaire procédera à un Scanvirus de son offre électronique, afin d'éviter toute contamination par virus de l'infrastructure informatique du pouvoir adjudicateur. Il indiquera dans son offre, le logiciel utilisé pour le Scanvirus et la garantie que l'offre électronique a été vérifiée et ne contient pas de virus.

Conformément à l'article 84 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 précité, l'ouverture des offres se déroulera à la date et l'heure suivante : **le 25 mai 2023, à 14 heures**.

Les opérations d'ouverture se déroulent dans l'ordre suivant :

- Dépôt électronique des offres sur la plateforme e-tendering ;
- Ouverture de toutes les offres introduites ;
- Rédaction d'un procès-verbal qui contient (1) le nom ou la raison sociale des soumissionnaires, leur domicile et leur siège social, (2) le nom de la ou des personne(s) qui ont signé le rapport de dépôt électroniquement.

L'offre est déposée électroniquement sur la plateforme électronique « e-tendering » <https://eten.publicprocurement.be> , une plateforme électronique au sens de l'article 14, § 7 de la loi du 17 juin 2016 relative au marchés publics.

Plus d'information concernant l'utilisation d'e-tendering est disponible sur le site <http://www.publicprocurement.be> ou via le help desk e-procurement au numéro +32 (0)2 740 80 00, ou e.proc@publicprocurement.be.

A.1.19.2. Signature de l'offre

Le soumissionnaire doit signer son offre, déposée sur la plateforme e-tendering, par l'apposition d'une signature électronique qualifiée. Une signature scannée n'est pas valable.

Conformément à l'article 42, §1^{er} de l'arrêté royal du 18 avril 2017, le soumissionnaire signe l'offre, ses annexes et le DUME de manière globale par l'apposition **d'une signature électronique qualifiée sur le rapport de dépôt y afférent.**

Les modifications à une offre qui interviennent après la signature du rapport de dépôt, ainsi que son retrait donnent lieu à l'envoi d'un nouveau rapport de dépôt qui doit être signé conformément à l'article 43 de l'arrêté royal précité. L'objet et la portée des modifications doivent être indiqués avec précision. Le retrait doit être pur et simple. Lorsque le rapport de dépôt dressé à la suite des modifications ou du retrait, n'est pas revêtu de la signature électronique qualifiée, la modification ou le retrait est d'office entaché de nullité. Cette nullité ne porte que sur les modifications ou le retrait et non sur l'offre elle-même.

Les signatures précitées doivent être émises par la (les) personne(s) compétente(s) ou mandatée(s) à engager le soumissionnaire. Le mandataire joint l'acte électronique authentique ou sous seing privé qui lui accorde ses pouvoirs ou une copie scannée de la procuration. Il fait, le cas échéant, référence au numéro de l'annexe du Moniteur belge qui a publié l'extrait de l'acte concerné, en mentionnant la/les page(s) et/ou le passage concerné. Lorsque l'offre est déposée par un groupement d'opérateurs économiques, une signature électronique qualifiée du rapport de dépôt doit être émise par une personne compétente ou mandatée **par chaque participant au groupement d'opérateurs économiques.**

A.1.20. Durée de validité de l'offre

L'offre des soumissionnaires est valable pendant une période de **six (06) mois**, à compter de la date et heure limites de réception des offres.

Conformément à l'article 58, deuxième alinéa, de l'arrêté royal du 18 avril 2017 précité, avant l'expiration du délai d'engagement, le pouvoir adjudicateur peut demander aux soumissionnaires, une prolongation volontaire de ce délai, sans préjudice de l'application de l'article 89 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 précité, dans le cas où les soumissionnaires ne donnent pas suite à cette demande.

A.1.21. Sélection des soumissionnaires

A.1.21.1. Principes généraux

§.1. Conformément à l'article 66, § 1^{er} de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, les marchés sont attribués sur la base du ou des critères d'attribution, pour autant que le pouvoir adjudicateur ait vérifié que toutes les conditions suivantes sont réunies :

1° l'offre est conforme aux exigences, conditions et critères énoncés dans l'avis de marché et dans les documents du marché ;

2° l'offre provient d'un soumissionnaire qui n'est pas exclu de l'accès au marché sur la base des articles 67 à 70 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et qui répond aux critères de sélection fixés par le pouvoir adjudicateur.

Sans préjudice du paragraphe 2 de l'article précité, lorsque le pouvoir adjudicateur constate que l'offre du soumissionnaire, auquel il se propose d'attribuer, ne respecte pas les obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social ou du travail et mentionnées à l'article 7 de la loi, il décide de ne pas attribuer le marché au soumissionnaire qui a remis ladite offre, pour autant qu'il s'agisse d'une obligation dont le non-respect est également sanctionné pénalement. Dans les autres cas où il constate que l'offre ne satisfait pas aux obligations susmentionnées, il peut procéder de la même manière.

§.2. Le pouvoir adjudicateur peut, dans le cas d'une procédure ouverte, procéder au contrôle des offres après la vérification de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des critères de sélection sur la base du seul Document unique de marché européen (DUME). Dans ces cas, il peut être procédé, à ce stade, à l'évaluation des offres sans un examen plus approfondi de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des critères de sélection. Avant de recourir à cette possibilité, le pouvoir adjudicateur doit toutefois avoir vérifié l'absence de dettes fiscales et sociales conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Il s'assure que la vérification de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des critères de sélection s'effectue d'une manière impartiale et transparente, afin qu'aucun marché ne soit attribué à un soumissionnaire qui aurait dû être exclu ou qui ne remplit pas les critères de sélection.

Conformément à l'article 59 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, et sans préjudice de l'article 73 de la loi du 17 juin 2016, le pouvoir adjudicateur peut, si cela s'avère nécessaire pour assurer le bon déroulement de la procédure :

1° s'informer, par tous moyens qu'il juge utiles, de la situation de tout candidat ou soumissionnaire visée à l'article 66, § 1er, 2°, de la loi. Le pouvoir adjudicateur peut notamment, lorsqu'il a des doutes sur la situation personnelle de ces candidats ou soumissionnaires malgré les informations dont il dispose, s'adresser aux autorités compétentes belges ou étrangères pour obtenir les informations qu'il estime nécessaires à ce propos ;

2° exiger de toute personne morale, ayant introduit une demande de participation ou une offre, la production de ses statuts ou actes de société, ainsi que de toute modification des informations relatives à ses administrateurs ou gérants, pour autant qu'il s'agisse de documents et d'informations qui ne peuvent être obtenus en application de la loi du 16 janvier 2003 portant création d'une Banque-Carrefour des Entreprises, modernisation du registre de commerce, création de guichets-entreprises agréés et portant diverses dispositions.

§.3. Conformément à l'article 60 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, le pouvoir adjudicateur peut revoir la sélection d'un candidat déjà sélectionné ou d'un soumissionnaire à quelque stade de la procédure de passation que ce soit, si sa situation à la lumière des motifs d'exclusion ou du respect du ou des critère(s) de sélection applicables, ne répond plus aux conditions.

A.1.21.2. Document unique de marché européen

§.1. Conformément à l'article 73, §1^{er} de la Loi Marchés publics, lors du dépôt des Demandes de participation, les soumissionnaires produisent le DUME, qui consiste en une déclaration sur l'honneur propre actualisée et qui est acceptée par le Pouvoir adjudicateur à titre de preuve a priori en lieu et place des documents ou certificats délivrés par des autorités publiques ou des tiers pour confirmer que le soumissionnaire concerné remplit, toutes les conditions suivantes :

1^o qu'il ne se trouve pas dans l'une des situations, visées aux articles 67 à 69 de la Loi Marchés publics, qui doit ou peut entraîner l'exclusion des soumissionnaires ;

2^o qu'il répond aux critères de sélection applicables qui ont été établis conformément à l'article 71 de la Loi Marchés publics et aux articles 67 et 68 de l'Arrêté royal passation.

3^o qu'il fournira les informations pertinentes requises par le Pouvoir adjudicateur.

§.2. Instructions pour compléter le DUME à remplir par le soumissionnaire et, en cas de groupement d'opérateurs économiques, par chacun des membres du groupement soumissionnaire :

- Rendez-vous sur le site <https://dume.publicprocurement.be>, et choisissez votre langue.
- À la question 'Qui êtes-vous', répondez 'Je suis un opérateur économique'.
- À la question 'Quelle action souhaitez-vous effectuer?', répondez 'Générer réponse'.
- Complétez votre pays et cliquez sur suivant.
- Parcourez le formulaire et **complétez les parties I à VI du DUME**, en étant particulièrement attentif aux éléments suivants :
 - Pour la **partie II, section B, du DUME**, en cas de groupement d'opérateurs économiques soumissionnaire, les membres du groupement indiquent celui d'entre eux qui représentera le groupement vis-à-vis du Pouvoir adjudicateur ;
 - Pour la **partie II, section C, du DUME** (« *Informations relatives au recours aux capacités d'autres entités* »), en cas de recours à la capacité d'une ou de plusieurs entités tierces pour satisfaire aux critères de sélection, le soumissionnaire (et chacun des membres du groupement d'opérateurs économiques soumissionnaire) répond à la question reprise à la partie II, section C, du DUME et mentionne également pour quelle part du Marché il fait appel à cette capacité ;
 - Pour la **partie II, section D, du DUME** (« *Informations relatives aux sous-contractants aux capacités desquels l'opérateur économique n'a pas recours* »), le soumissionnaire (et chacun des membres du groupement d'opérateurs économiques soumissionnaire) répond à cette question s'il fait appel à un ou plusieurs sous-traitants ;
 - Pour la **partie IV « Critères de sélection »**, à la question « *Souhaitez-vous utiliser les critères de sélection A à D ?* » répondez **non**. Dans ce cas, il vous est demandé une indication globale pour les critères de sélection.

Précisez si vous satisfaisiez à tous les critères de sélection exigés.

Il est toutefois exigé des soumissionnaires qu'ils fournissent dans leur offre, en plus du DUME et de la mention ici demandée, l'ensemble des informations et éléments sollicités dans le présent cahier spécial des charges pour la démonstration de la satisfaction des critères de sélection. Le Pouvoir adjudicateur se réserve le droit de rejeter en tant qu'irrégulière l'offre qui ne serait pas accompagnée de l'ensemble des éléments permettant au Pouvoir adjudicateur de vérifier la satisfaction des critères de sélection dans le chef du soumissionnaire concerné.

§.3. Le/les DUME ne doi(ven)t pas être signé(s) individuellement. La signature électronique par le soumissionnaire du rapport de dépôt de son offre est suffisante.

Il est souligné qu'en cas de groupement d'opérateurs économiques (consortium) chaque membre du groupement d'opérateurs économiques doit déposer un DUME dûment complété.

§.4. Instructions pour compléter le DUME à fournir par les entités tierces à la capacité desquelles le soumissionnaire fait appel pour satisfaire aux critères de sélection :

- Rendez-vous sur le site <https://dume.publicprocurement.be>, et choisissez votre langue.
- À la question 'Qui êtes-vous', répondez 'Je suis un opérateur économique'.
- À la question 'Quelle action souhaitez-vous effectuer?', répondez 'Générer réponse'.
- Complétez votre pays et cliquez sur suivant.
- Parcourez le formulaire et répondez aux questions des **parties II, sections A et B et III du DUME**.
- Après avoir complété l'entièreté du formulaire, cliquez sur 'Aperçu' en bas de page. Vous arrivez sur votre DUME complété que vous pouvez télécharger au format PDF et/ou xml pour être fourni électroniquement avec votre Demande de participation.

Il est rappelé que, en plus du DUME complété comme mentionné ci-avant pour chaque entité tierce, le soumissionnaire doit également fournir dans l'offre, sous format PDF, **l'engagement daté et signé** de la ou des entreprises tierces concernées (modèle figurant en Annexe « CSC2022.011-xxxx_Annexe_4_Formulaire_d'engagement.docx ») qui s'engagent à mettre à la disposition du soumissionnaire sa/leur capacité pour l'exécution du Marché.

Il est rappelé qu'en cas de recours à la capacité d'entités tierces, le soumissionnaire lui-même, dans son propre DUME, doit avoir répondu à la question de la partie II, section C, du DUME (« *Informations relatives au recours aux capacités d'autres entités* »).

§.5. Le DUME constitue une formalité substantielle. En cas d'absence de DUME dans une offre d'un soumissionnaire, un membre du groupement du soumissionnaire ou d'une entité tierce, le Pouvoir adjudicateur se réserve le droit de déclarer l'offre **irrégulière** et de décider de la non-sélection dudit soumissionnaire.

Le Document unique de marché européen (en abrégé 'DUME'), est disponible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/tools/espd/request/>

A.1.21.3. Droit d'accès – Motifs d'exclusion

Conformément à l'article 64 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 précité, les dispositions reprises aux points A.1.21.1 et A.1.21.2 sont également applicables individuellement :

1° à tous les participants qui introduisent ensemble une demande de participation et ont l'intention de constituer, en cas de sélection, un groupement d'opérateurs économiques ;

2° à tous les participants qui, en tant que groupement d'opérateurs économiques, déposent ensemble une offre ; et

3° aux tiers à la capacité desquels il est fait appel, pour satisfaire aux critères de sélection (cf. point A.1.21.4 du cahier spécial des charges).

A.1.21.3.1. Motifs d'exclusion obligatoires

Conformément à l'article 67 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 61 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, sauf dans le cas où le candidat ou le soumissionnaire démontre, conformément à l'article 70 de loi du 17 juin 2016 (mesures correctrices), avoir pris des mesures suffisantes afin de démontrer sa fiabilité, le pouvoir adjudicateur **exclut**, à quelque stade de la procédure que ce soit, un candidat ou un soumissionnaire de la participation à la procédure de passation, lorsqu'il a établi ou qu'il est informé de quelque autre manière, que ce candidat ou ce soumissionnaire a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée pour l'une des infractions suivantes:

1. Participation à une organisation criminelle telle que définie à l'article 324*bis* du Code pénal ou à l'article 2 de la décision-cadre 2008/841/JAI du Conseil du 24 octobre 2008 relative à la lutte contre la criminalité organisée ;
2. Corruption, telle que définie aux articles 246 et 250 du Code pénal ou à l'article 3 de la convention relative à la lutte contre la corruption impliquant des fonctionnaires des Communautés européennes ou des fonctionnaires des Etats membres de l'Union européenne ou à l'article 2.1, de la décision-cadre 2003/568/JAI du Conseil du 22 juillet 2003 relative à la lutte contre la corruption dans le secteur privé ;
3. Fraude au sens de l'article 1er de la convention relative à la protection des intérêts financiers des Communautés européennes, approuvée par la loi du 17 février 2002 ;
4. Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes, telles qu'elles sont définies à l'article 137 du Code pénal, aux articles 1er ou 3 de la décision-cadre 2002/475/JAI du Conseil du 13 juin 2002 relative à la lutte contre le terrorisme, ou incitation à commettre une infraction, complicité ou tentative' d'infraction telles qu'elles sont visées à l'article 4 de ladite décision-cadre ;
5. Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme tels que définis à l'article 5 de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ou à l'article 1er de la Directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ;
6. Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains définis à l'article 433*quinquies* du code pénal ou à l'article 2 de la Directive 2011/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2011 concernant la prévention de la traite des êtres humains et la lutte contre ce phénomène ainsi que la protection des victimes et remplaçant la décision-cadre 2002/629/JAI du Conseil ;
7. Occupation de ressortissants de pays tiers en séjour illégal au sens de l'article 35/7 de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs ou au sens de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

A.1.21.3.2. Motifs d'exclusion relatif aux dettes fiscales et sociales

a) Motifs d'exclusion relatif aux dettes sociales

§.1. Conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 62 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques,

le soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations de paiement de cotisations de sécurité sociale **est exclu** de la participation à une procédure de passation, conformément à l'article 68 de la loi. Peut néanmoins participer à la procédure, le candidat ou le soumissionnaire qui n'a pas une dette en cotisations supérieure à 3.000 euros ou qui a obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte strictement.

§.2. Le pouvoir adjudicateur procède à la vérification de la situation sur le plan des dettes sociales des candidats ou soumissionnaires, sur la base des attestations qui sont disponibles électroniquement pour le pouvoir adjudicateur via l'application Télémarc ou via d'autres applications électroniques équivalentes et accessibles gratuitement dans d'autres Etats membres. Cette vérification se fait dans les vingt (20) jours suivant la date ultime pour l'introduction des demandes de participation ou des offres.

§.3. Lorsque la vérification visée au paragraphe 2 ne permet pas de vérifier de manière certaine que le candidat ou le soumissionnaire satisfait à ses obligations de paiement des cotisations de sécurité sociale, le pouvoir adjudicateur demande à ce dernier de fournir une attestation récente justifiant qu'il satisfait à ces obligations. Il en va de même lorsque dans un autre Etat membre, une telle application n'est pas disponible.

Pour le candidat ou le soumissionnaire employant du personnel assujetti à la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs l'attestation récente visée à l'alinéa 1^{er} est délivrée par l'Office national de Sécurité sociale et porte sur le dernier trimestre civil écoulé avant la date limite de réception des demandes de participation ou des offres, selon le cas.

Pour le candidat ou le soumissionnaire employant du personnel relevant d'un autre Etat membre de l'Union européenne et qui n'est pas visé par l'alinéa 2, l'attestation récente est délivrée par l'autorité compétente étrangère et certifie que le candidat ou le soumissionnaire est en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale selon les dispositions légales du pays où il est établi. Cette attestation doit être équivalente à celle visée à l'alinéa 2.

Lorsque le candidat ou le soumissionnaire emploie du personnel visé tant par l'alinéa 2 que par l'alinéa 3, les dispositions des deux alinéas sont applicables.

Dans le cas où l'attestation fournie par Télémarc, une application électronique équivalente ou par l'autorité compétente ne démontre pas qu'il est en règle, le candidat ou le soumissionnaire peut faire appel à la **régularisation unique** prévue à l'article 68, § 1^{er}, alinéa 3, de la loi. Dans le cas où le candidat ou le soumissionnaire a des dettes en cotisations supérieures à 3.000 euros, il démontre, afin de ne pas être exclu, qu'il détient à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique, une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers pour un montant au moins égal à sa dette diminuée de 3.000 euros.

§.4. Pour le candidat ou le soumissionnaire employant du personnel assujetti à la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs et lorsque le doute persiste, le pouvoir adjudicateur vérifie le respect des obligations sociales en interrogeant l'Office national de Sécurité sociale pour autant que ce dernier délivre les attestations demandées par le pouvoir adjudicateur.

§.5. Le pouvoir adjudicateur peut s'enquérir de la situation du candidat ou du soumissionnaire assujetti à la sécurité sociale des travailleurs indépendants afin de vérifier s'il est en règle avec ses obligations en matière de paiement de cotisations de sécurité sociale.

b) Motifs d'exclusion relatif aux dettes fiscales

§.1. Conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 63 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, le soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations de paiement des dettes fiscales **est exclu** de la participation à une procédure de passation, conformément à l'article 68 de la loi. Peut néanmoins participer à la procédure, le candidat ou le soumissionnaire qui n'a pas une dette supérieure à 3.000 euros ou qui a obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte strictement.

§.2. Le pouvoir adjudicateur procède à la vérification de la situation fiscale des candidats ou soumissionnaires, sur la base des attestations qui sont disponibles électroniquement pour le pouvoir adjudicateur via l'application Télémarc ou via d'autres applications électroniques équivalentes et accessibles gratuitement dans d'autres Etats membres. Cette vérification se fait dans les vingt (20) jours suivant la date ultime pour l'introduction des demandes de participation ou des offres.

§.3. Lorsque la vérification visée au paragraphe 2 ne permet pas de savoir si le candidat ou le soumissionnaire satisfait à ses obligations fiscales, le pouvoir adjudicateur demande directement au candidat ou au soumissionnaire de fournir une attestation récente justifiant qu'il satisfait à ses obligations fiscales. Il en va de même lorsque dans un autre Etat membre, une telle application n'est pas disponible.

L'attestation récente visée à l'alinéa 1^{er} est délivrée par l'autorité compétente belge et/ou étrangère et certifie que le candidat ou le soumissionnaire est en règle avec ses obligations fiscales selon les dispositions légales du pays où il est établi.

Dans le cas où l'attestation fournie par Telemarc, via une autre application électronique équivalente d'un autre Etat membre ou par l'autorité compétente ne démontre pas qu'il est en règle, le candidat ou le soumissionnaire peut faire appel à **la régularisation unique** prévue à l'article 68, § 1^{er}, alinéa 3, de la loi. Dans le cas où le candidat ou le soumissionnaire a des dettes fiscales supérieures à 3.000 euros, il démontre, afin de ne pas être exclu, qu'il détient à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique, une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers pour un montant au moins égal à sa dette diminuée de 3.000 euros.

§.4. Lorsque le doute persiste, le pouvoir adjudicateur vérifie le respect des obligations fiscales de l'opérateur économique en interrogeant le Service public fédéral Finances pour autant que ce dernier délivre les attestations demandées par le pouvoir adjudicateur.

§.5. Le pouvoir adjudicateur peut procéder à la vérification du respect du paiement de dettes fiscales autres que celles qui sont visées au paragraphe 4. Dans ce cas, il indique précisément, dans les documents du marché, les autres dettes fiscales qu'il entend vérifier ainsi que les documents sur la base desquels la vérification aura lieu.

A.1.21.3.3. Motifs d'exclusion facultatifs

Conformément à l'article 69, de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, sauf dans le cas où le soumissionnaire démontre, conformément à l'article 70 de la loi du 17 juin 2016 précitée, avoir pris des mesures suffisantes afin de démontrer sa fiabilité, le pouvoir adjudicateur **peut exclure** le soumissionnaire, à quelque stade que ce soit de la procédure de passation, de la participation à cette procédure, dans les cas suivants :

1° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer, par tout moyen approprié, que le candidat ou le soumissionnaire a manqué aux obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail, visées à l'article 7 ;

2° lorsque le candidat ou le soumissionnaire est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou a fait l'aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation ou de réorganisation judiciaire, ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales ;

3° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer par tout moyen approprié que le candidat ou le soumissionnaire a commis une faute professionnelle grave qui remet en cause son intégrité ;

4° lorsque le pouvoir adjudicateur dispose d'éléments suffisamment plausibles pour conclure que le candidat ou le soumissionnaire a commis des actes, conclu des conventions ou procédé à des ententes en vue de fausser la concurrence, au sens de l'article 5, alinéa 2 ;

5° lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts au sens de l'article 6 par d'autres mesures moins intrusives ;

6° lorsqu'il ne peut être remédié à une distorsion de la concurrence résultant de la participation préalable des candidats ou soumissionnaires à la préparation de la procédure de passation, visée à l'article 52, par d'autres mesures moins intrusives ;

7° lorsque des défaillances importantes ou persistantes du candidat ou 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 à une autre sanction comparable ;

8° le candidat ou le soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des critères de sélection, a caché ces informations ou n'est pas en mesure de présenter les documents justificatifs requis en vertu de l'article 73 ou de l'article 74, ou

9° le candidat ou le soumissionnaire a entrepris d'influer indûment sur le processus décisionnel du pouvoir adjudicateur ou d'obtenir des informations confidentielles susceptibles de lui donner un avantage indu lors de la procédure de passation, ou a fourni par négligence des informations trompeuses susceptibles d'avoir une influence déterminante sur les décisions d'exclusion, de sélection ou d'attribution.

Les exclusions à la participation aux marchés publics mentionnées à l'alinéa 1^{er}, s'appliquent uniquement pour une période de trois ans à compter de la date de l'évènement concerné ou en cas d'infraction continue, à partir de la fin de l'infraction.

Sauf disposition contraire dans les documents du marché, le pouvoir adjudicateur n'est pas tenu de vérifier l'absence de motifs d'exclusion facultatifs dans le chef des membres de l'organe administratif, de gestion ou de surveillance du candidat ou soumissionnaire ou des personnes qui détiennent un pouvoir de représentation, de décision ou de contrôle en son sein.

A.1.21.3.4. Mesures correctrices

Conformément à l'article 70 de la loi du 17 juin 2016, tout candidat ou soumissionnaire qui se trouve dans l'une des situations visées aux articles 67 (motifs d'exclusion obligatoires) ou 69 (motifs d'exclusion facultatifs) de la même loi peut fournir des preuves afin d'attester que les mesures qu'il a prises suffisent à démontrer sa fiabilité malgré l'existence d'un motif d'exclusion pertinent. Si ces preuves sont jugées suffisantes par le pouvoir adjudicateur, le candidat ou le soumissionnaire concerné n'est pas exclu de la procédure de passation.

A cette fin, le candidat ou le soumissionnaire **prouve d'initiative** qu'il a versé ou entrepris de verser une indemnité en réparation de tout préjudice causé par l'infraction pénale ou la faute, clarifié totalement les faits et circonstances en collaborant activement avec les autorités chargées de l'enquête et pris des mesures concrètes de nature technique et organisationnelle et en matière de personnel propres à prévenir une nouvelle infraction pénale ou une nouvelle faute.

Les mesures prises par le candidat ou le soumissionnaire sont évaluées en tenant compte de la gravité de l'infraction pénale ou de la faute ainsi que de ses circonstances particulières. Il s'agit dans tous les cas d'une décision du pouvoir adjudicateur qui doit être motivée aussi bien matériellement que formellement. Lorsque les mesures sont jugées insuffisantes, la motivation de la décision concernée est transmise à l'opérateur économique.

Un opérateur économique qui a été exclu par une décision judiciaire ayant force de chose jugée de la participation à des procédures de passation de marché ou d'attribution de concession n'est pas autorisé à faire usage de la possibilité prévue au présent article pendant la période d'exclusion fixée par ladite décision dans les Etats membres où le jugement produit ses effets.

A.1.21.4. Sélection qualitative

A.1.21.4.1. Capacité économique et financière du soumissionnaire

Conformément à l'article 67, § 1^{er}, deuxième alinéa, de l'arrêté royal du 18 avril 2017 susmentionné, la capacité économique et financière sera justifiée par la satisfaction des critères de sélection suivants qui sont cumulatifs :

Critère de capacité économique et financière n°1 : La déclaration concernant le chiffre d'affaires global de l'entreprise et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activités faisant l'objet du marché, portant sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activités de l'opérateur économique.

- Seuil minimal exigé : Afin que le soumissionnaire soit dans la capacité économique et financière, d'exécuter le marché, le pouvoir adjudicateur requiert qu'il dispose d'un chiffre d'affaires annuel minimal de **3 millions euros** dans le domaine d'activité faisant l'objet du marché pour les trois derniers exercices disponibles.

Critère de capacité économique et financière n°2 : La preuve d'une assurance contre les risques professionnels ou, le cas échéant, une déclaration bancaire qui permette de couvrir l'ensemble des risques pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Si pour une raison justifiée, le soumissionnaire n'est pas en mesure de fournir les références demandées, il est admis à prouver sa capacité économique et financière par tout autre document considéré comme approprié par le pouvoir adjudicateur.

A.1.21.4.2. Capacité technique et professionnelle du soumissionnaire

La capacité technique et professionnelle des soumissionnaires est évaluée en vertu de leur savoir-faire, et de leur expérience.

Conformément à l'article 68, § 1^{er}, de l'Arrêté royal passation, la capacité technique et professionnelle est justifiée par la satisfaction des critères de sélection suivants qui sont **cumulatifs** :

- **Critère de capacité technique et professionnelle n° 1 : Effectifs moyens annuels**

Par le dépôt d'une déclaration mentionnant les effectifs moyens annuels du soumissionnaire pendant les trois dernières années consécutives.

Seuil minimal exigé :

Les effectifs moyens annuels, avec minimum de 60% opérationnels en Belgique, ne peuvent pas être inférieurs à **10 personnes** en moyenne annuelle. Ce critère sera démontré par le bilan social repris dans les comptes annuels ou par tout autre document/déclaration que le soumissionnaire signera et joindra à son offre.

- **Critère de capacité technique et professionnelle n° 2 : Références**

Par la présentation d'une liste des principaux services identiques ou similaires à ceux repris dans l'objet du présent cahier spécial des charges, effectués aux cours des quatre dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé.

Seuil minimal exigé : **un minimum de trois (3) références pertinentes** de services similaires pour un traitement de volumes équivalents.

Si le soumissionnaire indique plus de 3 références, il indique celles qu'il considère comme les plus pertinentes pour le marché. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit, lorsque plusieurs références sont indiquées, de limiter la sélection qualitative aux trois références mentionnées comme les plus pertinentes par le soumissionnaire.

Chaque référence comprend :

- le nom du client,
- les coordonnées d'une personne de contact (téléphone et/ou email),
- la période d'exécution prise en compte,
- le budget,
- le volume annuel moyen de courrier traité.

• **Critère de capacité technique et professionnelle n° 3 : Certifications ISO**

Par la preuve que le soumissionnaire possède les deux certifications suivantes sur les processus majeurs en lien avec l'objet du marché :

- ISO 9001 : Management de la qualité
- ISO 27001 : Sécurité des informations

Capacité d'autres entités :

Un soumissionnaire peut, pour un marché déterminé, faire valoir les capacités d'autres entités afin de satisfaire aux critères de sélection prévus, et ce conformément à l'article 78 de la loi du 17 juin 2016 et à l'article 73 de l'AR du 18 avril 2017. Le tiers à la capacité de laquelle il est fait appel fournira un engagement (voir annexe « CSC2022.011-xxxx_Annexe_4_Formulaire_d'engagement.docx ») qu'il mettra ses moyens à disposition de l'adjudicataire en cas d'attribution du marché.

En outre :

s'il est fait appel à la capacité d'un tiers pour la capacité économique et financière, ce tiers sera tenu solidairement dans le cadre de l'exécution du marché (art. 78 de la loi du 17 juin 2016) ;

s'il est fait appel à la capacité d'un tiers pour la capacité technique (titres d'études et expérience professionnelle), le tiers doit exécuter lui-même ce pour quoi sa référence est utilisée.

Si le soumissionnaire recourt à la capacité de tiers, le pouvoir adjudicateur vérifiera les causes d'exclusion dans le chef de ces autres entités. En cas de cause d'exclusion ou en cas d'absence de l'engagement visé ci-dessus, il ne pourra être fait référence aux capacités de ces entités. En outre, comme précisé ci-dessus (cf. point A.1.21.1.), si le soumissionnaire fait appel à la capacité de tiers :

- il doit remplir son DUME et répondre à la question reprise à la partie II, C, du DUME (« *Informations relatives au recours aux capacités d'autres entités* ») et ;
- chacun de ces tiers doit également remplir un DUME distinct avec les parties II, sections A et B et III complétées.

Les cotations pour les 3 critères d'attribution seront additionnées. Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée, après que le pouvoir adjudicateur aura vérifié, à l'égard de ce soumissionnaire, l'exactitude de la déclaration faite dans le cadre du document unique de marché européen, en vérifiant que le soumissionnaire ne se trouve dans aucun des cas d'exclusion et qu'il remplit tous les critères de sélection.

L'évaluation des critères d'attribution se fera comme suit :

1. Critère 1 : Le prix (57 points)

Le premier critère est le prix. Ce critère est coté sur 57 points. Il est subdivisé en 2 sous critères :

A) Le prix de tous les postes des catégories suivantes (55 points) :

1. Le montant total annuel (hors TVA) pour les éléments des rubriques « Impression, préparation et envoi des courriers »;
2. Le montant total (hors TVA) pour la mise en place du service ;
3. Le montant total annuel (hors TVA) pour les éléments de la rubrique « Autres services » tels que les services de support ou l'ajout de document ou la gestion des retours ;

L'évaluation de ces montants totaux se fera sur base d'un scénario et d'une estimation de volumes maximum faite par l'adjudicateur figurant dans l'annexe (« CSC2022.011-xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx »). Le soumissionnaire remettra un prix unitaire annuel et ce pour la durée totale du marché.

Les prix remis pour l'attribution de l'accord-cadre CSC2022.011 représentent les prix maximums qui pourront être appliqués par l'adjudicataire du marché dans le cadre d'une remise d'offre pour un marché subséquent demandant une description de flux équivalent.

➔ *Veillez consulter et compléter le fichier suivant (les consignes spécifiques sont mentionnées dans le document):*

« CSC2022.011-xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx » - **Onolet D, « Critère Prix (Postes) »**.

Pour rappel du point A.1.16 (Prix) :

« Les soumissionnaires établiront leur prix en y incluant l'ensemble des frais et charges liés directement ou indirectement à l'exécution du marché, que ces frais et charges soient décrits ou non dans les documents du marché.

Les opérateurs s'engagent officiellement par leur offre à refacturer au pouvoir adjudicateur ou aux pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires l'ensemble des tarifs postaux applicables par le prestataire postal en tenant compte des volumes de correspondance mis en œuvre, des délais de livraison postaux effectivement demandés et de l'ensemble des ristournes officielles pratiquées par le prestataire postal. »

L'offre du soumissionnaire proposant le prix total le plus bas reçoit la cotation maximale pour le sous-critère d'attribution « prix de tous les postes des catégories suivantes ». Les autres offres recevront une cotation proportionnée selon la règle de 3.

B) Le pourcentage de remise sur les prix du reste du catalogue (2 points):

Cet aspect de l'évaluation sera basé sur les pourcentages de réduction proposé sur la liste des autres produits du catalogue.

Le soumissionnaire proposant la plus grande remise en pourcentage reçoit la cotation maximale pour le sous-critère d'attribution « pourcentage de remise sur les prix du reste du catalogue ». Les autres offres recevront une cotation proportionnée selon la règle de 3.

➔ *Veillez consulter et compléter le fichier suivant (les consignes spécifiques sont mentionnées dans le document):*

« CSC2022.011-xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx » - **Onglet E, « Critère Prix (Remise) ».**

Attention : tous éléments renseignés dans l'annexe « CSC2022.011-xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx » devront répondre aux exigences minimales. Les quantités mentionnées par le pouvoir adjudicateur dans le formulaire d'offre sont des estimations et sont données à titre indicatif. Elles n'engagent en aucun cas le pouvoir adjudicateur. Il s'agit de volumes servant notamment à la comparaison des offres.

Critère 2 : La qualité des services (33 points)

Le deuxième critère est la qualité des services. Ce critère est coté sur 33 points. Il est subdivisé en 4 sous-critères :

1. La qualité des services du soumissionnaire (18 points)
2. La qualité technique de la solution proposée (06 points)
3. La qualité des services de support (05 points)
4. Le délai de traitement maximum des commandes (04 points)

L'évaluation du critère qualité et de ses sous-critères sera faite sur base d'un questionnaire.

Remarque importante : Les soumissionnaires doivent s'assurer que toutes les questions font l'objet d'une réponse, et que toutes les informations demandées aux termes du présent cahier spécial des charges figurent bien dans leur offre. L'absence de réponse à une question, ou l'absence d'une information demandée dans le présent cahier spécial des charges dans le cadre de l'évaluation de l'offre sur la base des critères d'attribution sera sanctionnée au niveau de l'évaluation de l'offre.

Afin de pouvoir évaluer chaque sous-critère, le soumissionnaire devra produire une réponse binaire (oui/non) ou chiffrée (valeur numérique, pourcentage, horaire, etc.) selon la question. Le soumissionnaire pourra fournir une explication et renseigner un lien ou un numéro de page vers la documentation annexée à l'offre.

→ La liste des questions relatives à chaque sous-critère se trouve dans l'annexe EXCEL suivante (les consignes spécifiques sont mentionnées dans le document): « CSC2022.011-xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx » - **Onglet F « Autres critères »**.

Attention :

- A des fins de comparaison, si une fourchette de valeur est renseignée, le pouvoir adjudicateur prendra en compte la valeur la moins avantageuse.
- Pour les valeurs, il ne faut PAS indiquer l'unité dans la colonne de réponse.
- Il faut également convertir les valeurs dans l'unité de mesure demandée.

Exemples :

- Pour une durée :

Si la valeur demandée est "Heure", veuillez indiquer (dans la colonne de réponse) :

"1,5" pour "1H30" ou "0,5" pour "30 minutes"

- Pour une fourchette :

Si pour des délais demandés, il est indiqué "1 à 3" (jours ouvrables) et que "3" est moins avantageux dans le contexte de la question :

C'est "3" qui sera comparé.

Le soumissionnaire obtiendra pour chaque aspect un score sur 5, 10, 20 ou 30 (voir la répartition dans l'inventaire dont le total sera reporté sur le nombre de point du sous-critère d'attribution selon « la règle de 3 »). Lorsqu'un aspect implique une évaluation relative, deux solutions :

- Plus la valeur est grande, plus le score est favorable (plage horaire des services de support, nombre de services disponibles, ...).
- Plus la valeur est petite, plus le score est favorable (Délai de traitement, nombre d'erreurs, ...).

1. La qualité des services du soumissionnaire

La qualité des services du soumissionnaire sera analysée au moyen d'une liste de questions concernant des aspects liés au fonctionnement général du soumissionnaire tels les certifications détenues par le soumissionnaire **autres que celles demandées pour la sélection qualitative**, les mécanismes de contrôles de qualité, l'infrastructure, etc.

2. La qualité technique de la solution proposée

La qualité technique de la solution proposée sera analysée au moyen d'une liste de questions concernant des aspects liés à la solution qui sera mise en place tels que le système de surveillance des incidents, la possibilité d'effectuer certains services additionnels, etc.

3. La qualité des services de support

La qualité des services de support sera analysée au moyen d'une liste de questions concernant des aspects tels que le délai de mise en place de la solution, les ressources mises à disposition pour le projet, les heures d'ouverture du helpdesk, etc.

4. Le délai de traitement maximum des commandes

Le délai de traitement maximum des commandes sera analysé au moyen d'une liste de questions concernant des aspects tels que les délais pour l'envoi de courrier égrené, l'envoi de courrier en masse, les heures de cut-off, etc.

Le délai de traitement maximum correspond au nombre de jours ouvrables maximum entre la mise à disposition des documents sur le serveur de l'adjudicataire (ou moment similaire en cas d'utilisation d'un autre moyen pour la récupération des documents à imprimer) et la remise des courriers au prestataire postal.

Exemples :

Documents postés sur le serveur SFTP de l'adjudicataire le lundi 29/8 à 15h (= J0) et remis au prestataire postal le mercredi 31/8 à 11h. Délai = 3 jours ouvrables

Documents disponibles sur le serveur le vendredi 2/9 à 15h (= J0) et remis au prestataire postale le lundi 5/9 à 23h. Délai = 2 jours ouvrables

Attention, le délai maximal imposé au présent cahier des charges est de 3 jours ouvrables (voir le point A.2.8.1).

Critère 3 : Les aspects environnementaux et sociaux 10 points)

Le troisième critère est relatif aux aspects sociaux et environnementaux. Ce critère est coté sur 10 points. Il est subdivisé en 2 sous-critères :

- Les aspects environnementaux (06 points) ;
- Les aspects sociaux (04 points).

1. Les aspects environnementaux

Les aspects environnementaux seront analysés au moyen d'une liste de questions concernant des éléments tels que l'existence et la mise en pratique d'un plan d'entreprise intégrant une dimension écologique, l'émission de benzène, d'ozone, de poussière, l'utilisation de papier recyclé, etc.

2. Les aspects sociaux

Les aspects sociaux seront analysés au moyen d'une liste de questions concernant des éléments tels que l'engagement d'employés porteurs d'un handicap physique ou mental, etc.

Afin d'être informé et conseillé sur les moyens de satisfaire à la clause sociale, l'adjudicataire peut contacter le pôle clauses sociales d'Actiris à l'adresse : clausesociale@actiris.be.

Le pouvoir adjudicateur pourra exiger au moins une fois par an (par exemple à chaque date anniversaire du marché subséquent) un rapport relatif aux actions entreprises pour rencontrer le critère auquel l'adjudicataire s'est engagé.

Afin de pouvoir évaluer chaque sous-critère, le soumissionnaire devra produire une réponse binaire (oui/non) ou chiffrée (valeur numérique, pourcentage, horaire, etc.) selon la question. Le soumissionnaire pourra fournir une explication et renseigner un lien ou un numéro de page vers l'offre ou la documentation annexée à l'offre.

→ La liste des questions relatives à chaque sous-critère se trouve dans l'annexe EXCEL suivante (les consignes spécifiques sont mentionnées dans le document): « CSC2022.011-xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx » - **Onglet F « Autres critères »**.

Les mêmes impératifs et le même mode d'évaluation que pour le critère 2 seront d'usage pour le critère 3.

A.1.24. Notification de la décision d'attribution du marché

Conformément à l'article 8, § 1^{er}, alinéa 1^{er} de la loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services et de concessions, le pouvoir adjudicateur informe les soumissionnaires dont l'offre a été jugée irrégulière ou non conforme, ou n'a pas été choisie, dans les moindres délais, après la prise de décision d'attribution.

Le pouvoir adjudicateur communique par lettre recommandée à la poste :

- à tout soumissionnaire non sélectionné, les motifs de sa non-sélection, extraits de la décision motivée ;
- à tout soumissionnaire dont l'offre a été jugée irrégulière ou non conforme, les motifs de son éviction, extraits de la décision motivée ;
- à tout soumissionnaire dont l'offre n'a pas été choisie et au soumissionnaire retenu, la décision motivée d'attribution du marché.

Conformément à l'article 8, §1^{er}, aliéna 2 de la même loi précitée, le pouvoir adjudicateur communique également, le cas échéant :

- la mention précise du délai de recours en suspension en extrême urgence, visé à l'article 11, alinéa 1^{er} de la loi du 17 juin 2013 précitée ;
- la recommandation de l'avertir, dans le délai visé à l'article 11, alinéa 1^{er} de la loi du 17 juin 2013 précitée, par courrier électronique à l'adresse indiquée dans la notification, dans le cas où l'intéressé introduirait un recours en suspension en extrême urgence ;
- la mention de l'adresse électronique à laquelle l'avertissement concernant un recours en suspension en extrême urgence, peut être envoyé.

Conformément à l'article 11 de la loi du 17 juin 2013 précitée, le pouvoir adjudicateur accorde aux soumissionnaires un délai de quinze (15) jours, à compter du lendemain du jour où la décision motivée est envoyée aux soumissionnaires, afin de leur permettre d'introduire, éventuellement, un recours, et ce, exclusivement devant le Conseil d'Etat, par le biais de la procédure d'extrême urgence. En l'absence d'une information écrite au pouvoir adjudicateur en ce sens, parvenue dans le délai accordé ci-dessus, la procédure d'attribution sera poursuivie.

SECTION A.2. DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES ET CONTRACTUELLES

Cette partie fixe la procédure relative à l'exécution du marché.

Pour autant qu'il n'y soit pas dérogé, l'AR du 14 janvier 2013 et ses modifications ultérieures est d'application.

A.2.1. Obligations des parties et compétence juridictionnelle

1. Les parties s'engagent à respecter toutes les obligations régissant le marché, décrites dans le présent cahier spécial des charges.

L'adjudicataire est responsable du choix des services proposés en vue d'obtenir les résultats visés, comme décrits dans les exigences fonctionnelles et techniques du présent cahier spécial des charges (Volume B. ci-dessous) et s'engage à observer tous les engagements pris et toutes les garanties qu'il a données dans son offre, ainsi que dans tout document signé par lui.

L'adjudicateur s'engage à utiliser les services conformément aux spécifications fournies par l'adjudicataire.

2. Les litiges concernant les obligations nées des dispositions régissant le présent marché devront, dans la mesure du possible, être réglés d'un commun accord. À défaut, et avant de faire valoir leurs droits en justice, les parties pourront convenir de faire appel à un ou plusieurs experts désignés par elles. Ces experts doivent déposer leurs conclusions auprès des deux parties, durant les trente jours suivant leur désignation et le début de leur mission. Cette intervention n'exclut pas l'application des mesures d'office. En dernière instance, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents.

A.2.2. Délais et notifications

Pour l'exécution du présent marché, et sauf convention contraire, tout délai commence à courir le lendemain du jour où s'est produit le fait qui sert de point de départ à ce délai.

Lorsque la notification d'une décision ou d'une communication doit faire courir un délai, le document est notifié par lettre recommandée à la poste. En ce cas, le point de départ du délai est fixé au premier jour ouvrable qui suit le jour du dépôt à la poste.

Lorsque le délai est fixé en jours, il s'entend, sauf convention contraire, **en jours calendrier** et il expire à la fin du dernier jour de la période prévue. Lorsque le délai est fixé en mois, il est compté de quantième en quantième ; s'il n'existe pas de quantième dans le mois où se termine le délai, celui-ci expire à la fin du dernier jour de ce mois. Lorsque le dernier jour d'un délai est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable qui suit.

A.2.3. Représentants de l'adjudicataire

Pour l'exécution des missions qui leur sont dévolues dans le cadre du présent marché, les représentants de l'adjudicataire devront être agréés par l'adjudicateur.

L'adjudicataire désignera une seule personne qui agira comme son délégué et le représentera dans toutes ses relations avec l'adjudicateur. Tous les contacts entre l'adjudicataire et l'adjudicateur se feront par l'intermédiaire de cette personne.

L'adjudicateur dispose du droit de réclamer, par lettre recommandée, le remplacement immédiat du représentant ou d'un membre du personnel de l'adjudicataire, s'il juge que ses qualifications ne correspondent pas aux exigences du présent cahier spécial des charges.

A.2.4. Comité de suivi du marché et reporting

Le présent marché sera suivi par un Comité de suivi, composé des personnes suivantes :

- Un chef de projet et un contract manager du CIRB (Paradigm);
- Le représentant de l'adjudicataire mentionné au point A.2.3. ci-dessus.
- Des représentants des pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires peuvent également être invités

Ce comité se réunit à la demande du pouvoir Adjudicateur.

Les gestionnaires responsables de l'exécution du présent accord-cadre, se réuniront autant de fois que nécessaire pour la bonne exécution de ce marché et à chaque fois que l'un des deux gestionnaires en fait la demande.

Sauf accord contraire, les réunions se tiennent dans les bureaux du pouvoir adjudicateur, en néerlandais ou en français.

Chaque fois qu'il estime que c'est nécessaire, le pouvoir adjudicateur fera parvenir à l'adjudicataire un procès-verbal reprenant les accords conclus entre les parties. Les rapports des contacts entre les deux gestionnaires de l'exécution du marché, dressés et approuvés par le gestionnaire du pouvoir adjudicateur et transmis au gestionnaire de l'adjudicataire, ont automatiquement valeur de procès-verbal.

A.2.5. Surveillance du marché

Conformément à l'article 39 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, l'adjudicateur peut faire surveiller ou contrôler partout la préparation ou la réalisation des prestations par tous les moyens appropriés.

L'adjudicataire est tenu de donner aux délégués de l'adjudicateur tous les renseignements nécessaires et toutes les facilités pour remplir leur mission.

L'adjudicataire ne peut se prévaloir du fait qu'une surveillance ou un contrôle a été exercé par le pouvoir adjudicateur pour prétendre être déchargé de sa responsabilité lorsque les prestations sont refusées ultérieurement pour défauts quelconques.

Aux termes de l'article 150 du même arrêté royal, les services faisant l'objet du marché sont soumis à des vérifications destinées à constater qu'ils répondent aux conditions stipulées dans le présent cahier spécial des charges.

A.2.5.1. *Audit des projets*

Afin de vérifier le respect par l'adjudicataire de ses obligations résultant du présent accord-cadre, le Pouvoir Adjudicateur ou un tiers désigné par lui, éventuellement assisté par des experts désignés par lui ou par le tiers, pourront à tout moment pendant la durée du présent accord-cadre et pendant une période d'une année après la fin de l'accord-cadre effectuer gratuitement un audit de tous les documents et fichiers, quel qu'en soit le support, de l'adjudicataire, de ses agents et sous-traitants ayant un rapport avec le présent accord-cadre. À cet effet, le Pouvoir Adjudicateur et/ou le tiers auront accès aux locaux de l'adjudicataire, de ses agents ou sous-traitants dans lesquels un ou plusieurs aspects de l'exécution du présent accord-cadre ont été préparés ou exécutés.

À cette occasion, l'adjudicataire ou le sous-traitant fournira gratuitement tous les documents et informations et donnera l'assistance qui est raisonnablement nécessaires à la bonne exécution d'un tel audit.

Le Pouvoir Adjudicateur informera au préalable et de façon raisonnable l'adjudicataire de son intention de (faire) effectuer un audit. Un audit pourra être effectué au moins une fois par année civile, et chaque fois que le Pouvoir Adjudicateur aura des présomptions sérieuses que l'adjudicataire ne remplit pas une ou plusieurs de ses obligations découlant du présent accord-cadre.

Lorsque l'audit révèle que l'adjudicataire ne remplit pas une ou plusieurs de ses obligations découlant du présent accord-cadre, l'adjudicataire prendra, immédiatement et à ses frais, toutes les mesures nécessaires afin de remplir ses obligations et prendra entièrement à sa charge les frais liés à l'audit. Lorsqu'un audit révèle une irrégularité dans la facturation, l'adjudicataire remboursera immédiatement la différence au Pouvoir Adjudicateur, majorée des intérêts légaux.

A.2.6. Surveillance de l'accord-cadre

A.2.6.1. Responsabilité de l'adjudicataire

L'adjudicataire transmet au CIRB (Paradigm), au début de chaque mois, un récapitulatif des marchés subséquents au présent accord-cadre passés directement par les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires visés dans l'annexe « CSC2022.011-xxxx_Annexe_5_Liste des membres adhérents à la Centrale d'Achats.xlsx ».

Ce récapitulatif reprendra l'identité du pouvoir adjudicateur ayant passé la commande, l'objet du marché fondé sur cet accord-cadre, le montant de la commande, la date de l'exécution et la facturation effective. L'adjudicataire devra se servir du modèle qui lui sera transmis après l'attribution.

Il répondra à chaque demande d'information complémentaire émanant du CIRB (Paradigm) et concernant les marchés fondés sur l'accord-cadre. Une personne de contact sera désignée à cet effet.

Si les informations demandées ne sont pas transmises de façon proactive au début de chaque mois ou selon le modèle transmis par le CIRB (Paradigm) après attribution, l'adjudicataire pourra encourir une pénalité de 50,00 € par jour calendrier de non-exécution. Le montant de cette pénalité fera l'objet d'une note de crédit.

Au cours de l'exécution du présent accord-cadre, le CIRB (Paradigm) envisage de déployer une solution logicielle spécifique (plateforme ad-hoc, ...) visant à assurer efficacement l'exécution du marché (surveiller le volume de commandes passées et administrer le flux de commandes sur l'accord-cadre).

Dans ce cas, les obligations de reporting susmentionnées, qui incombent à l'adjudicataire, auront lieu à travers cette solution logicielle.

Celle-ci deviendra le seul canal officiel et sera notamment utilisée par l'adjudicataire pour recevoir tant les ordres de missions que les commandes.

En cas de déploiement, l'adjudicataire sera notifié du changement de processus dans un délai de 3 mois avant la mise en production de la solution.

A.2.6.2. Responsabilité des Pouvoirs Adjudicateurs Bénéficiaires

Afin de pouvoir assurer efficacement l'exécution du présent accord-cadre, le CIRB (Paradigm) envisage de déployer **une solution logicielle spécifique**.

Les Pouvoirs Adjudicateurs Bénéficiaires seront, dès lors, obligatoirement tenus de partager les données relatives aux commandes à travers la solution spécifique du CIRB (Paradigm).

Les Pouvoirs Adjudicateurs Bénéficiaires seront notifiés du changement de process dans un délai de 3 mois avant la mise en production de la solution.

Un support pourra leur être fourni sur demande.

A.2.7. Règles relatives au cautionnement

A.2.7.1. Constitution du cautionnement

A.2.7.1.1. Montant du cautionnement

Le cautionnement est une garantie financière donnée par l'adjudicataire de ses obligations jusqu'à complète et bonne exécution de la commande.

Par dérogation à l'article 25, paragraphe 1^{er}, 2^o, h), de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, un cautionnement est exigé dans le présent marché.

Le montant de ce cautionnement est fixé à **cent mille (100.000) euros** en dérogation à l'article 25, paragraphe 2 de l'arrêté royal susmentionné.

Le montant ainsi obtenu est arrondi à la dizaine d'euros supérieure.

A.2.7.1.2. Nature du cautionnement et justification de cette constitution.

Conformément à l'article 26 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, le cautionnement doit être constitué conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière, soit en numéraire, soit en fonds publics, soit sous forme de cautionnement collectif, soit par une garantie accordée par un établissement de crédit satisfaisant au prescrit de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ou par une entreprise d'assurances satisfaisant au prescrit de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurances et agréée pour la branche 15 (caution).

Dans les **trente (30) jours** calendrier qui suivent le jour de la conclusion du marché, l'adjudicataire justifie la constitution du cautionnement par lui-même ou par un tiers de l'une des façons suivantes :

- Lorsqu'il s'agit de numéraire, par le versement au numéro de compte de Postchèque de la Caisse des Dépôts et Consignations ;
- Lorsqu'il s'agit de fonds publics, par le dépôt de ceux-ci entre les mains du caissier de l'Etat au siège de la Banque nationale à Bruxelles, pour compte de la Caisse des Dépôts et Consignations ou de l'organisme public remplissant une fonction similaire ;
- Lorsqu'il s'agit d'un cautionnement collectif, par le dépôt par une société agréée à cet effet, d'un acte de caution solidaire auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations ;
- Lorsqu'il s'agit d'une garantie, par l'acte d'engagement de l'établissement de crédit ou de l'entreprise d'assurances.

Cette justification se donne par la production à l'adjudicateur, soit du récépissé de dépôt de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire indiqué dans le cahier spécial des charges, soit d'un avis de débit remis par l'établissement de crédit ou l'entreprise

d'assurances, soit de la reconnaissance de dépôt délivrée par le caissier de l'Etat ou de l'organisme public remplissant une fonction similaire, soit de l'original de l'acte de caution solidaire visé par la Caisse des Dépôts et Consignations ou par un organisme public similaire indiqué dans le cahier spécial des charges, soit de l'original de l'acte d'engagement établi par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances accordant une garantie.

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

A.2.7.1.3. Adaptation du cautionnement

Conformément à l'article 28 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, lorsque le cautionnement devient inadapté pour quelque cause que ce soit, notamment à la suite de prélèvements d'office, de prestations supplémentaires ou de modifications décidées par l'adjudicateur, et augmentant ou diminuant de plus de 20 pour cent (20 %) le montant initial du marché hors taxe sur la valeur ajoutée, le cautionnement doit être reconstitué ou adapté en plus ou en moins.

A.2.7.2. *Défaut du cautionnement*

Conformément à l'article 29 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, lorsque l'adjudicataire ne constitue pas le cautionnement dans le délai prévu au point A.2.3.1.2., il est mis en demeure par lettre recommandée ou par envoi électronique assurant de manière équivalente la date exacte de l'envoi. Cette mise en demeure vaut procès-verbal au sens de l'article 44, § 2 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, tel que modifié par l'arrêté royal du 22 juin 2017.

Lorsqu'il ne constitue pas le cautionnement dans un dernier délai de quinze (15) jours, prenant cours à la date d'envoi de la lettre recommandée ou de l'envoi électronique assurant de manière équivalente la date exacte de l'envoi, l'adjudicateur peut :

- soit constituer le cautionnement d'office par prélèvement sur les sommes dues pour le marché considéré. Dans ce cas, est appliquée une pénalité fixée à deux pour cent (2 %) du montant initial du marché ;
- soit appliquer une mesure d'office. En toute hypothèse, la résiliation du marché pour ce motif exclut l'application de pénalités ou d'amendes pour retard.

Lorsque le cautionnement a cessé d'être intégralement constitué et que l'adjudicataire demeure en défaut de combler le déficit, l'adjudicateur peut opérer une retenue égale au montant de celui-ci sur les paiements à faire et l'affecter à la reconstitution du cautionnement.

A.2.7.3. Droits du pouvoir adjudicateur sur le cautionnement

Conformément à l'article 30 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, s'il y a lieu, le pouvoir adjudicateur prélève d'office sur le cautionnement, les sommes qui lui reviennent, notamment en cas de défaut d'exécution de l'adjudicataire au sens de l'article 44, § 1^{er}, de l'arrêté royal précité.

Ce prélèvement est subordonné au respect des conditions fixées à l'article 44, § 2, de l'arrêté royal précité.

A.2.7.4. Libération du cautionnement

Le cautionnement est libérable à la fin de l'accord-cadre, c'est à dire à l'échéance de la durée de quatre ans visés au point A.1.17 du présent cahier des charges.

L'adjudicataire introduit la demande de libération du cautionnement auprès du pouvoir adjudicateur. Dans la mesure où le cautionnement est libérable, le pouvoir adjudicateur délivre mainlevée dans les quinze (15) jours calendrier qui suivent le jour de la demande.

A.2.8. Règles d'exécution des prestations de services

L'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, est d'application.

A.2.8.1. Délai d'exécution

Conformément à l'article 147 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, le délai d'exécution est fixé en jours, semaines ou mois calendrier ou de date à date, auquel cas ledit délai est suspendu pendant la fermeture de l'entreprise du prestataire de services pour vacances annuelles.

Le délai d'exécution peut également être fixé en jours ouvrables. Dans ce cas, ne sont pas considérés comme tels :

- a) les samedis, dimanches et jours fériés légaux ;
- b) les jours de vacances annuelles payés et les jours de repos compensatoires prévus par un arrêté royal ou dans une convention collective de travail rendue obligatoire par arrêté royal.

Le soumissionnaire devra garantir la livraison des commandes dans les **3 (trois) jours ouvrables** suivant l'envoi de la commande. Par livraison, l'adjudicateur entend la récupération des fichiers à imprimer, l'impression, la préparation et la remise des courriers à un opérateur postal.

Attention le délai d'exécution constitue un des critères d'attribution ! (voir point A.1.23)

En cas de demande d'ajout d'une annexe au courrier, un délai supérieur pourra être défini avec le pouvoir adjudicateur bénéficiaire. Il ne pourra toutefois pas dépasser les **5 jours ouvrables**.

Le délai de livraison est calculé en jours ouvrables et reste pleinement valable pendant les jours de congé ou les périodes de vacances. Les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas considérés comme des jours ouvrables. Il n'est possible de déroger au délai de livraison ci-dessus qu'en cas de force majeure. L'appréciation de la question de savoir si la force majeure s'applique ou non sera effectuée par le pouvoir adjudicateur, après que l'adjudicataire aura fourni les explications nécessaires à cet égard.

A.2.8.2. Modalités de commande

Les bons de commande peuvent être envoyés via la plateforme BRUPOST (ou à défaut par email) à l'adjudicataire et pourront ultérieurement être régularisés par le biais d'une plateforme mise en place par le CIRB (Paradigm).

A.2.8.3. Lieu d'exécution

L'exécution du marché a lieu dans les locaux de l'adjudicataire.

Les réunions peuvent se tenir soit dans les locaux de l'adjudicataire, soit dans des locaux désignés par le pouvoir adjudicateur.

A.2.8.4. Défait d'exécution et moyens d'action de l'adjudicateur

Tout manquement aux clauses du présent cahier spécial des charges donne lieu, à la charge de l'Adjudicataire, à une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Pénalités ;
- Amendes ;
- Mesures d'office ;
- Dommages et intérêts ;
- Exclusion.

A.2.8.4.1. Pénalités pour défaut d'exécution

La bonne exécution des services faisant l'objet du marché sera vérifiée conformément aux dispositions du présent cahier spécial des charges (voir ci-dessous au point A.2.9.).

Tout manquement pour lequel il n'est pas prévu de pénalité spéciale et pour lequel aucune justification n'a été admise ou fournie dans les délais requis donnera lieu de plein droit à une pénalité générale prévue par l'article 45 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, à savoir :

- unique d'un montant de 0,07 pour cent du montant initial du présent marché, avec un minimum de quarante Euros (40,00 €) et un maximum de quatre cents Euros (400,00 €), ou
- journalière d'un montant de 0,02 pour cent du montant initial du présent marché, avec un minimum de vingt Euros (20,00 €) et un maximum de deux cents Euros (200,00 €), au cas où il importe de faire disparaître immédiatement l'objet du défaut d'exécution.

Conformément à l'article 45, § 2, deuxième alinéa de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, cette pénalité est appliquée à compter du troisième jour suivant la date du dépôt de l'envoi recommandé ou de l'envoi électronique assurant de manière équivalente la date exacte de l'envoi, prévue à l'article 44, § 2 de l'arrêté royal précité, jusqu'au jour où le défaut d'exécution a disparu par le fait de l'adjudicataire ou de l'adjudicateur qui y a mis fin lui-même.

A.2.8.4.2. Amendes pour retard

Les amendes pour retard sont établies à titre d'indemnité pour retard dans l'exécution du marché.

Les amendes pour retard sont indépendantes des pénalités pour défaut d'exécution. Elles sont dues, sans mise en demeure, par la seule expiration du délai d'exécution sans intervention d'un procès-verbal et appliquées de plein droit pour la totalité des jours de retard.

En application de l'article 154 de l'arrêté royal précité, les amendes pour retard sont calculées à raison de 0,1 pour cent par jour de retard, le maximum en étant fixé à sept et demi pour cent (7,5 %), de la valeur de l'ensemble ou de la partie des services dont l'exécution a été effectuée avec un même retard.

Remarque :

Toutes les amendes ou les pénalités, ainsi que l'indemnisation des dommages subis, les coûts accessoires et les dépenses qui résultent de l'application de ces règles sont imputées, en premier lieu, sur les sommes dues à l'adjudicataire, quelle qu'en soit la base (notamment les factures et ensuite sur le cautionnement).

Nonobstant l'application de pénalités, l'adjudicateur se réserve le droit de refuser le paiement à l'adjudicataire, pour les prestations non fournies.

A.2.8.4.3. Mesures d'office

Conformément à l'article 47 de l'arrêté royal précité, le CIRB (Paradigm) peut – lorsque l'adjudicataire n'a pas fait valoir ses moyens de défense à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours après l'envoi du procès-verbal constatant les manquements visés à l'article 44, § 2, deuxième alinéa de l'arrêté royal précité ou avant l'expiration de ce délai, si l'adjudicataire reconnaît les manquements constatés – procéder d'office et aux frais, risques et périls du prestataire de services défaillant :

- à la résiliation unilatérale du marché ;
- à l'exécution en gestion propre de tout ou partie du marché non exécuté ;

- à la conclusion d'un ou plusieurs marchés pour compte avec des tiers pour tout ou partie du marché restant à exécuter.

La décision du Pouvoir adjudicateur est notifiée à l'adjudicataire par lettre recommandée et par envoi électronique assurant de manière équivalente la date exacte de l'envoi à l'adjudicataire défaillant. À partir de ce moment, l'adjudicataire ne peut plus intervenir dans l'exécution du marché.

L'application de mesures d'office et autres sanctions ne porte pas préjudice à l'indemnisation complète du pouvoir adjudicateur pour les carences, lenteurs et faits quelconques de l'Adjudicataire qui lui créent un préjudice ou qui ont pour conséquence directe le paiement, par le pouvoir adjudicateur, d'une indemnité ou d'un prix complémentaire à un tiers.

A.2.8.5. Organisation du travail

L'adjudicataire s'engage à garantir la continuité des services et prestations à fournir et, à défaut de pouvoir satisfaire à ces obligations, d'en informer immédiatement l'adjudicateur.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs personnes exécutant la prestation s'avèreraient incapables de la mener à bien, l'adjudicataire s'engage à procéder aux remplacements nécessaires, avec du personnel de profil équivalent, et à supporter la charge de transfert de connaissances. Aucune compensation ne lui est toutefois due dans ce cas.

Dans le cadre du présent marché, l'adjudicateur souligne que le personnel de l'adjudicataire assigné à l'exécution du présent marché doit disposer d'une expérience suffisante en rapport avec l'objet du marché. Le pouvoir adjudicateur souligne également que le personnel qui exécutera concrètement le présent marché doit être le même que celui que le soumissionnaire a présenté dans son offre.

A.2.8.6. Garantie de résultat

L'adjudicataire s'engage à une garantie de résultat de telle manière à ce que les services demandés répondent parfaitement aux règles de l'art, ainsi qu'aux exigences des documents du présent marché.

A.2.8.7. Adaptations à l'évolution technologique

Compte tenu du temps qui peut s'écouler entre l'établissement de l'offre et le moment de l'exécution du marché, l'adjudicataire doit fournir un service qui satisfait le mieux à l'état d'avancement technologique au moment de l'exécution. Ce service doit toutefois répondre aux dispositions du présent cahier des charges, et ce pendant toute la durée du marché.

A.2.8.8. Responsabilité de l'adjudicataire

Conformément aux articles 152 et 153 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, l'adjudicataire assume l'entière responsabilité des erreurs ou manquements dans les services réalisés, en exécution du marché.

Les services qui ne satisfont pas aux clauses et conditions du marché ou qui ne sont pas exécutés conformément aux règles de l'art sont recommencés par l'adjudicataire à une date à fixer par l'adjudicateur. À défaut, ils le sont d'office, à ses frais, risques et périls, sur l'ordre de l'adjudicateur, suivant l'un ou l'autre des moyens d'actions prévus à l'article 155 du même arrêté royal.

En outre, l'adjudicataire est passible des amendes et pénalités pour inexécution des clauses et des conditions du marché (Cf. *supra*, point A.2.8.4.).

De plus, l'adjudicataire garantit l'adjudicateur de tous les dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers, du chef de retard ou de défaillance de sa part.

En matière de responsabilité contractuelle et de responsabilité quasi-délictuelle, la législation belge est d'application.

Cette responsabilité ne peut être limitée par aucune clause contractuelle.

Toute clause exonérant ou limitant la responsabilité de l'adjudicataire ou limitant le montant des indemnités dues en raison de sa responsabilité, est inopposable à l'adjudicateur.

A.2.8.9. Autres motifs d'exclusion

Conformément à l'article 62, premier alinéa, 1°, de l'arrêté royal précité, sans préjudice de l'application d'une mesure d'office, l'adjudicateur peut choisir de mettre fin au marché, sur le champ, en le notifiant par écrit à l'adjudicataire ou à toute personne physique ou morale qui assume l'exécution du marché, si l'adjudicataire se trouve dans l'un des cas d'exclusion obligatoires repris à l'article 67 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, ou dans l'un des cas d'exclusion relatif aux dettes fiscales et sociales repris à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 précitée, ou dans l'un des cas d'exclusion facultatifs repris à l'article 69 de la loi du 17 juin 2016 précitée.

L'adjudicateur pourra aussi laisser à ces personnes précitées, la possibilité de continuer à exécuter le marché, si celles-ci garantissent l'exécution fidèle de ce qui est prévu par le présent cahier spécial des charges.

A.2.8.10. Confidentialité

Confidentialité des informations divulguées dans le cadre du présent marché

Conformément à l'article 18 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, l'adjudicataire respectera la confidentialité des informations qu'il obtiendra à l'occasion de l'exécution du présent marché. Il imposera cette même obligation à son personnel et à ses sous-traitants et garantit le pouvoir adjudicateur (bénéficiaire) quant au respect de cette obligation.

Tous les renseignements dont le personnel de l'adjudicataire sera amené à prendre connaissance dans le cadre de sa mission, tous les documents qui lui sont confiés et toutes les réunions auxquelles il participe sont considérés comme strictement confidentiels.

Toute l'information et tout support d'information, contenant de l'information sur le pouvoir adjudicateur, mis à la disposition de l'adjudicataire par le pouvoir adjudicateur, reste l'entière propriété du pouvoir adjudicateur, de même que tout support d'information sur lequel l'adjudicataire aura copié ou enregistré de l'information sur le pouvoir adjudicateur (bénéficiaire).

Le pouvoir adjudicateur (bénéficiaire) ou ses Fonctionnaires dirigeants a le droit, à tout moment, de demander à l'adjudicataire de lui remettre tout ou partie des supports d'information sur lesquels l'adjudicataire aura stocké de l'information sur le pouvoir adjudicateur (bénéficiaire).

L'adjudicataire s'engage à remettre immédiatement les supports réclamés et sans les copier.

A l'issue de l'exécution du marché, l'adjudicataire s'engage en outre, à remettre au pouvoir adjudicateur (bénéficiaire), et sans délai, tous les supports d'information qui contiennent de l'information sur le pouvoir adjudicateur (bénéficiaire) et qui auraient été mis à sa disposition pour l'exécution du marché.

Par la mise à disposition d'informations, ni le pouvoir adjudicateur (bénéficiaire), ni les Fonctionnaires dirigeants ne concèdent à l'adjudicataire, ni explicitement, ni implicitement, un quelconque droit à licence sur les droits d'auteur ou autres droits intellectuels.

L'adjudicataire est responsable de tout dommage dont le pouvoir adjudicateur (bénéficiaire) et/ou les Fonctionnaires dirigeants seraient victimes du fait du non-respect par lui-même, par les membres de son personnel ou par ses sous-traitants, d'obligations qui lui incombent en vertu du présent cahier spécial des charges.

A.2.8.11. Sécurité et confidentialité

Conformément à l'article 10 de la loi du 17 juin 2013 précitée, certains renseignements peuvent ne pas être communiqués, lorsque leur divulgation ferait obstacle à l'application d'une loi, serait contraire à l'intérêt public, porterait préjudice aux intérêts commerciaux légitimes d'opérateurs économiques publics ou privés ou pourrait nuire à une concurrence loyale entre ceux-ci.

Les données communiquées à l'adjudicataire dans le cadre du présent marché ne peuvent être utilisées à aucune autre fin qu'à l'exécution du marché.

L'adjudicataire communique immédiatement toutes les informations demandées par l'adjudicateur (bénéficiaire) et relatives au respect des obligations en matière de confidentialité et de sécurité.

Par ailleurs, en application de l'article 13, § 2, de la loi du 17 juin 2016, sans préjudice des obligations en matière de publicité et d'information des soumissionnaires, l'adjudicateur (bénéficiaire) ne divulgue pas les renseignements qu'un soumissionnaire lui a communiqué à titre confidentiel, y compris les éventuels secrets techniques ou commerciaux et les aspects confidentiels de l'offre.

A.2.8.12. Confidentialité des résultats

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

La personne chargée de l'exécution des services ainsi que ses collaborateurs, sont tenus au secret professionnel, quant aux informations qu'ils auraient pu obtenir lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers, sans accord préalable et écrit de l'adjudicateur (bénéficiaire).

L'adjudicataire est uniquement autorisé à mentionner le présent marché dans ses références.

A.2.8.13. Droits intellectuels

L'adjudicataire garantit qu'à sa connaissance les services ou produits mis à disposition dans le cadre de ces services, objet du présent marché, ne constituent pas une contrefaçon à un droit de propriété intellectuelle tel que notamment : brevets, droits d'auteur, droit des bases de données ou droits *sui generis*, ni une violation de licences appartenant à des tiers. L'adjudicataire est seul responsable du respect, par lui, des règles relatives aux droits de propriété intellectuelle. Il garantit l'adjudicateur qu'il a obtenu, le cas échéant, toutes les autorisations de tiers pour utiliser les éléments protégés qui seraient utilisés dans le cadre du présent marché, et qu'il détient donc tous les droits intellectuels nécessaires dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Après l'attribution du marché, l'adjudicataire défendra et garantira le pouvoir adjudicateur (bénéficiaire) contre toute allégation selon laquelle les produits constituent une contrefaçon d'un droit de propriété intellectuelle et de manière générale contre toutes prétentions que des tiers pourraient faire valoir au titre d'un droit de propriété intellectuelle. Il s'engage, soit à obtenir pour l'adjudicateur (bénéficiaire) le droit de continuer à utiliser les produits sans autres frais pour lui, soit à modifier ou à remplacer à ses frais, les produits de façon à faire cesser la contrefaçon, sans pour autant modifier les spécifications fondamentales des produits.

L'adjudicataire prendra à sa charge, sans limitation de montant, tout paiement de dommages et intérêts, frais ou dépenses qui en résulteraient et seraient mis à charge de l'adjudicateur (bénéficiaire), dans une action en justice fondée sur une telle allégation, pour autant que l'adjudicataire ait le contrôle de la défense, ainsi que des négociations en vue d'un règlement à l'amiable.

L'adjudicateur (bénéficiaire) s'engage à aviser sans délai l'adjudicataire, au cas où il ferait l'objet d'une telle allégation.

L'adjudicateur (bénéficiaire) acquiert les droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du présent marché.

A.2.9. Evaluation des services prestés et vérification

Conformément à ce que prévoit l'article 64 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, les prestations ne sont réceptionnées qu'après avoir satisfait aux vérifications, aux réceptions techniques et aux épreuves prescrites.

Par « réception », l'article 2, 15° de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité vise la constatation, par l'adjudicateur (bénéficiaire), de la conformité aux règles de l'art, ainsi qu'aux conditions du marché, de tout ou partie des services exécutés par l'adjudicataire.

Conformément à l'article 156 du même arrêté, l'adjudicateur (bénéficiaire) dispose d'un délai de vérification de trente (30) jours à compter de la date de la fin totale ou partielle des services, pour procéder aux formalités de réception et en notifier le résultat au prestataire de services. Ce délai prend cours pour autant que l'adjudicateur soit, en même temps, en possession de la liste des services prestés ou de la facture.

À cette fin, la bonne exécution des services fera l'objet d'un suivi par le délégué de l'adjudicateur (bénéficiaire). L'identité de ce délégué sera communiquée au prestataire de services au moment où débutera l'exécution desdits services.

Au moment où les services auront été exécutés, il sera procédé à l'évaluation de la qualité et de la conformité des services exécutés. Un procès-verbal de cette évaluation sera établi, dont l'exemplaire original sera transmis à l'adjudicataire. Les services qui n'auront pas été exécutés conformément aux exigences du présent marché, devront être recommencés.

Conformément à l'article 157 dudit arrêté royal, la réception par l'adjudicateur (bénéficiaire) est définitive. Elle est tacite, si durant le délai susmentionné de trente (30) jours après la fin partielle ou totale des services, le pouvoir adjudicateur (bénéficiaire) n'a adressé, ni remarque, ni demande au prestataire de services.

A.2.10. Facturation et paiement

Les coûts liés à l'impression, la mise sous pli, la préparation et le dépôt des courriers papier à un opérateur postal devront être facturés directement au PA ou au PAB concerné, c'est-à-dire à l'émetteur du courrier. Il en sera de même des éventuels coûts de création ou d'adaptation d'un nouveau template.

Les paiements se font conformément aux dispositions du Chapitre 2, section 11 intitulée « Conditions générales de paiement » et à l'article 160 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013. Ils sont opérés dans les 30 jours de la fin de vérification des services par le pouvoir adjudicateur ou PAB, à condition que le pouvoir adjudicateur ou PAB soit en possession de la facture afférente aux services au plus tard au moment de ladite vérification.

Aucun acompte ne pourra être exigé.

Le paiement des factures s'effectue après la réception technique des prestations (voyez le point A.20. ci-dessus).

Conformément à l'article 53, §2, du Code de la TVA, ainsi qu'à l'article 5, §2 de l'arrêté royal n°1 du 29 décembre 1992 relatif aux mesures tendant à assurer le paiement de la taxe sur la valeur ajoutée, la facture mentionne un numéro de facture, la date d'établissement, une description des services, le prix unitaire HTVA et TVAC, les quantités, les sous-totaux et les totaux TVAC, le numéro du bon de commande et le marché de référence (« CSC2022.011 »), le numéro de compte bancaire sur lequel la facture doit être payée, ainsi que le numéro de TVA du prestataire.

L'adjudicataire **doit** transmettre les factures de manière électronique selon l'article 14/1 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, l'arrêté royal du 9 mars 2022 et l'article 2.2.1 de la Circulaire pour l'extension de l'usage de la facturation électronique en Région de Bruxelles-Capitale entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2020

Les factures envoyées par l'adjudicataire devront donc être transmises au pouvoir adjudicateur bénéficiaire via le réseau Peppol et répondre au format UBL - XML. Toute facture envoyée sous un autre format par courrier postal ou par courriel pourra être refusée par le PAB.

Plus d'informations sur la facturation électronique et comment envoyer une facture électronique sont disponibles sur le site : <https://easy.brussels/projects/facturation-electronique-2>

L'adjudicataire veillera également à mentionner sur la facture les éléments qui pourraient être demandés par les Pouvoirs adjudicateurs Bénéficiaires tels que :

- 1° les identifiants de processus et de facture ;
- 2° la période de facturation ;
- 3° les renseignements concernant le vendeur ;
- 4° les renseignements concernant l'acheteur ;
- 5° les renseignements concernant le bénéficiaire du paiement ;
- 6° les renseignements concernant le représentant fiscal du vendeur ;
- 7° la référence du contrat ;
- 8° les détails concernant la fourniture ;
- 9° les instructions relatives au paiement ;
- 10° les renseignements concernant les déductions ou frais supplémentaires ;
- 11° les renseignements concernant les postes figurant sur la facture ;
- 12° les montants totaux de la facture ;
- 13° la répartition par taux de TVA.

A.2.11. Contrats de sous-traitance

Pour l'exécution du présent marché, l'adjudicataire peut conclure des contrats de sous-traitance avec des tiers.

Les articles 12 à 15 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, sont applicables aux éventuels contrats de sous-traitance conclus par l'adjudicataire en vue de l'exécution du présent marché.

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention de l'Adjudicataire sur les points suivants :

L'Adjudicataire portera à la connaissance du pouvoir adjudicateur l'identité des sous-traitants proposés et les parties du marché qu'il envisage de sous-traiter :

- En outre, au plus tard 10 jours avant l'exécution des prestations du sous-traitant, l'Adjudicataire transmettra par écrit au pouvoir adjudicateur, préalablement à toute commande ferme en sous-traitance, les informations suivantes : la dénomination, les coordonnées et le n° de T.V.A. les représentants légaux de tous les sous-traitants.
- Dès réception de ces renseignements, le pouvoir adjudicateur procède aux vérifications et à l'approbation des sous-traitants. Il use, d'autre part, pendant l'exécution du marché, de tous les moyens d'investigation et de contrôle qu'il juge utiles pour vérifier s'il n'y a pas de substitution de sous-traitants.

L'Adjudicataire veillera, en outre, à avertir le pouvoir adjudicateur, dès qu'il en a connaissance, de tout changement relatif à ces informations ainsi que des informations requises pour tout nouveau sous-traitant qui participerait ultérieurement à l'exécution du marché.

Pour rappel (cf. *supra*, point A.1.21) dans l'hypothèse où l'Adjudicataire, dans le cadre de la procédure de passation, a utilisé la capacité de certains sous-traitants (tiers) pour sa sélection concernant le critère de sélection relatif à l'expérience professionnelle pertinente, comme le permet l'art. 73 de l'AR du 18 avril 2017, il a l'obligation de recourir de manière effective à ces sous-traitants dans le cadre de l'exécution ;

Toutes les personnes agissant en qualité de sous-traitant à quelque stade que ce soit doivent obligatoirement répondre, en proportion de leur participation au marché, aux exigences minimales de capacité technique et professionnelle ;

En tout état de cause, le pouvoir adjudicateur n'aura comme seul interlocuteur que le représentant de l'Adjudicataire, même s'il s'agit de faits ou remarques concernant ses sous-traitants ; à charge pour celui-ci de les répercuter auprès du responsable des différentes sous-traitants ;

L'Adjudicataire reste, dans tous les cas, seul responsable vis-à-vis du pouvoir adjudicateur et, par conséquent, couvre toutes les défaillances techniques et financières des sous-traitants.

Tout contrat de sous-traitance devra contenir une clause selon laquelle le sous-traitant et l'Adjudicataire s'engagent solidairement et indivisiblement, l'un à défaut de l'autre, vis-à-vis du pouvoir adjudicateur, à la bonne exécution des obligations découlant du contrat de sous-traitance.

Toute infraction aux obligations précitées sera considérée comme un manquement de l'adjudicataire.

Conformément à l'art. 12/2 de l'AR du 14 janvier 2013, le pouvoir adjudicateur vérifiera s'il existe, dans le chef du/des sous-traitant(s) de l'Adjudicataire, des motifs d'exclusion au sens des articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016. A cette fin, l'Adjudicataire transmettra au pouvoir adjudicateur, au plus tard 15 jours avant le début de l'exécution des prestations par le sous-traitant, un extrait de casier judiciaire du sous-traitant concerné.

L'Adjudicataire doit respecter, vis-à-vis de ses sous-traitants, peut-importe à quel niveau ceux-ci interviennent dans la chaîne de sous-traitance, la loi du 12 avril 1965 relative à la protection de la rémunération des travailleurs.

Remarque :

L'adjudicataire est tenu de respecter et de faire respecter par toute personne agissant en qualité de sous-traitant à quelque stade que ce soit et par toute personne mettant du personnel à sa disposition:

- toutes dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles aussi bien en matière de droit du travail, de sécurité et d'hygiène qu'en ce qui concerne les conditions générales de travail, que celles-ci résultent de la loi ou d'accords paritaires sur le plan national, régional ou local ;
- toutes dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles en matière fiscale et de sécurité sociale.

Les sous-traitants auxquels il est fait appel et ceux qui mettent du personnel à disposition pour l'exécution de ce marché sont tenus, dans les mêmes conditions que l'adjudicataire, de respecter les dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles visées ci-dessus et de faire respecter celles-ci par leurs propres sous-traitants et par toute personne mettant du personnel à leur disposition.

A.2.12. Clauses de réexamen

A.2.12.1. *Modifications de marché*

Conformément à l'article 38 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, une modification peut être apportée au marché, sans nouvelle procédure d'attribution, lorsqu'elle a été prévue dans les documents du marché initial, sous la forme d'une clause de réexamen claire, précise et univoque.

Généralités

Les demandes de modification du marché sont faites par écrit par le(s) fonctionnaire(s) dirigeant(s).

Le pouvoir adjudicateur décrit dans sa demande les modifications qu'il entend apporter au marché et invite l'adjudicataire à lui transmettre, dans le délai raisonnable qu'il fixe, les implications de cette modification sur ses prix et les autres conditions d'exécution.

Sur la base de cette proposition, les parties conviennent des modifications à apporter au prix ou aux autres conditions du marché.

L'accord sur la proposition de l'adjudicataire est transmis par le pouvoir adjudicateur sous forme d'un document intitulé « ordre écrit définitif de modification » qui mentionne les prix et l'éventuel impact sur les délais.

L'adjudicataire est tenu de poursuivre les prestations sans interruption, nonobstant les contestations auxquelles peut donner lieu la détermination des prix des modifications.

A.2.12.2. Services complémentaires

Conformément à l'article 38/1 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, une modification pourra être apportée au marché sans nouvelle procédure de passation, pour les services complémentaires de l'adjudicataire qui seront devenus nécessaires et ne figuraient pas dans le marché initial et que :

- Il est impossible de s'adresser, à cette fin, à un autre prestataire de services, pour des raisons d'interopérabilité des services complémentaires avec les services existants acquis dans le cadre du marché initial, et que

La prise de contact avec un autre prestataire de services présenterait un inconvénient majeur ou une augmentation substantielle des coûts pour l'adjudicateur. L'augmentation résultant d'une telle modification ne peut être supérieure à 50% de la valeur du marché initial. Lorsque plusieurs modifications successives sont effectuées, cette limite s'applique à la valeur de chaque modification. Pour le calcul de ce montant, il devra être tenu compte du montant actualisé sur base de la clause d'indexation reprise dans le présent cahier.

A.2.12.3. Evénements imprévisibles dans le chef du pouvoir adjudicateur

Conformément à l'article 38/2 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, une modification pourra être apportée sans nouvelle procédure de passation, lorsque :

- La modification est rendue nécessaire par des circonstances que l'adjudicateur, en tant qu'autorité normalement prudente et diligente, ne pouvait pas prévoir ;
- La modification ne change pas la nature globale du marché ;
- L'augmentation résultant d'une telle modification n'est pas supérieure à 50% de la valeur du marché initial. Lorsque plusieurs modifications successives sont effectuées, cette limite s'appliquera à la valeur de chaque modification. Pour le calcul de ce montant, il devra être tenu compte du montant actualisé sur base de la clause d'indexation reprise dans le présent cahier.

A.2.12.4. Événements imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire

L'augmentation résultant d'une modification décidée en suite de circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire admise par le pouvoir adjudicateur en application de la procédure prévue à cet effet par l'arrêté royal du 14 janvier 2013 n'est pas supérieure à 50% de la valeur du marché initial. Lorsque plusieurs modifications successives sont effectuées, cette limite s'applique à la valeur de chaque modification.

Etant donné la situation sanitaire actuelle et le contexte dans lequel ce marché est passé, l'adjudicataire ne peut invoquer de fait ou circonstance lié(e) à la crise sanitaire du COVID-19 au titre de circonstance imprévisible au sens de l'article 38/9 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013.

A.2.12.5. Faillite

Conformément à l'article 62, premier alinéa, 1° de l'arrêté royal précité, sans préjudice de l'application d'une mesure d'office, l'adjudicateur peut choisir de mettre fin au marché, sur le champ, en le notifiant par écrit à l'adjudicataire ou à toute personne physique ou morale qui assume l'exécution du marché, si l'adjudicataire est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, ou a fait l'aveu de sa faillite ou a fait l'objet d'une procédure de liquidation, sauf en cas d'application de la législation relative à la continuité des entreprises (la procédure de réorganisation judiciaire), ou se trouve dans tout autre situation analogue résultant d'une procédure de même nature, existant dans d'autres réglementations nationales (cas tels que définis à l'article 69, alinéa 1^{er}, 2° de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics).

A.2.12.6. Cession du marché

Conformément à l'article 38 de l'arrêté royal précité, une modification peut être apportée au marché, sans nouvelle procédure de marché, lorsqu'elle a été prévue dans les documents du marché initial, sous la forme d'une clause de réexamen claire, précise et univoque.

Ainsi, l'adjudicataire et l'adjudicateur ne peuvent ni céder, ni mettre en garantie, le marché ou l'un quelconque des droits ou obligations y afférents, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de transférer, à tout moment, sa qualité de pouvoir adjudicateur à une autre entité pour autant qu'une telle cession découle d'une obligation légale ou réglementaire. Les obligations de l'adjudicataire envers le pouvoir adjudicateur restent valables envers cette entité. L'adjudicataire est avisé du moment où ce transfert interviendra.

Pour autant qu'il remplisse les critères de sélection ainsi que les critères d'exclusions repris dans le présent document, un nouvel adjudicataire peut remplacer l'adjudicataire avec qui le marché initial a été conclu en cas de défaillance de ce dernier lorsque le pouvoir adjudicateur souhaite que l'exécution du marché soit tout de même poursuivie afin de garantir la continuité du service public.

L'adjudicataire introduit sa demande le plus rapidement possible par envoi recommandé, en précisant les raisons de ce remplacement, et en fournissant un inventaire détaillé de l'état des exécutions déjà

faites par lui, les coordonnées relatives au nouvel adjudicataire, ainsi que les documents et certificats auxquels le pouvoir adjudicateur n'a pas accès gratuitement.

Le remplacement fera l'objet d'un avenant daté et signé par les deux parties. Cet avenant sera accompagné de tous les documents utiles et nécessaires à la formalisation et à la régularité d'une telle cession, conformément au code civil.

A.2.13. Révision des prix

Postes relatifs aux coûts postaux / d'affranchissement

- Les prix de ces postes varieront en fonction de l'évolution des tarifs du prestataire postal. L'adjudicataire donnera accès à l'adjudicateur (bénéficiaire) aux prix officiels du prestataire postal en lui transmettant la liste de ces prix dès modification de ceux-ci.

Les soumissionnaires sont autorisés à augmenter ces tarifs par une marge ou les diminuer par une ristourne supplémentaire, marge ou pourcentage exprimé (e) sous forme de pourcentage global du chiffre d'affaires effectivement réalisé pour cette partie du marché.

L'inventaire doit donc être complété pour ces postes ; les tarifs seront basés sur les tarifs du prestataire postal en vigueur à la date d'ouverture des offres. Durant l'exécution du marché, les tarifs seront calculés sur les tarifs du prestataire postal ; la ristourne éventuelle donnée dans l'offre initiale sera à chaque fois appliquée sur les tarifs du prestataire postal.

Postes relatifs aux coûts des enveloppes et du papier

- Les prix sont susceptibles d'être modifiés à la date anniversaire de l'accord-cadre chaque année selon la formule suivante :

$P = P_o \{0,20 + 0,50 \times S/S_o + 0,30 \times G/G_o\}$ dans laquelle :

P = prix révisé

P_o = prix de la soumission

S_o = indice de salaire CP 129 d'application le mois précédant la date de remise de la dernière offre

S = même indice de salaire d'application le mois précédant la date anniversaire de l'accord-cadre

G_o = cours de la pâte à papier¹ d'application le mois précédant la date de la remise de la dernière offre

G = même cours d'application le mois précédant la date anniversaire de l'accord-cadre

¹ Indice pâte à papier : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/010600341>

Postes relatifs aux services

Les prix des services peuvent être soumis à révision conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 38/7, paragraphe 2, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics.

La première indexation des prix aura lieu lorsqu'une année entière s'est écoulée depuis la notification de l'attribution de l'accord cadre.

L'adjudicataire adresse la demande de révision des prix par courrier postal à l'adjudicateur, au plus tard dans le courant du mois précédant la date anniversaire de l'attribution du marché. L'adjudicataire enverra une copie du courrier par courriel à l'adresse suivante juridique@paradigm.brussels.

La révision des prix se fera sur la base de la valeur des paramètres du mois précédant la date anniversaire de l'attribution du marché et selon la formule suivante

La formule de révision est la suivante :

$$P = P_0 \left(0,8 \frac{S}{S_0} + 0,2 \right)$$

P = Prix annuellement adapté qui prend cours à la date anniversaire de l'attribution du marché basé sur la valeur des paramètres du mois précédent.

P_0 = Prix de base

S = Index du salaire horaire moyen du personnel tel qu'attesté par AGORIA et fixé au mois précédant la révision des prix

S_0 = Index, ainsi que déterminé ci-avant, du mois précédant la date d'attribution du marché.

A.2.14. Garanties en matière de protection des données à caractère personnel (GDPR)

Les données personnelles collectées par le Pouvoir adjudicateur (responsable de traitement au sens du RGPD dans le cadre de l'attribution du présent marché public)

Dans le cadre de l'attribution du présent marché public et notamment dans le cadre du traitement des offres remises par les soumissionnaires, des données personnelles sont traitées par l'adjudicateur en sa qualité de responsable de traitement pour les finalités propres à l'attribution du marché tel que régie par la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à respecter toute la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel opéré dans le cadre du présent marché.

Pour toute requête de personnes concernées, elles doivent être adressées à dpo@paradigm.brussels

Les données personnelles instruites par le Pouvoir adjudicateur bénéficiaire (responsable de traitement au sens du RGPD) au prestataire de services et l'adjudicateur (également sous-traitants au sens du RGPD)

L'adjudicataire sera dès lors un « sous-traitant » au sens des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et le Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après le « RGPD ») mais également au sens des dispositions prévues par la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, tandis que les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires seront « le responsable de traitement » au sens des dispositions du RGPD et de la loi précitée.

Dans le cadre de leur relations contractuelles, l'adjudicataire est dans l'obligation de respecter toute la réglementation européenne, nationale et le cas échéant sectorielle en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel.

a. Traitement de données

Les finalités des traitements principaux posées par la solution décrite sont

- L'impression de courrier d'abord (sans publipostage)
- Gestion de l'envoi du courrier postal au destinataire final (inclus l'impression des adresses sur un document indépendant dédié, gestion des erreurs)
- Gestion des récépissés des envois de courriers recommandés (inclus préparation, collecte, log et mise à disposition à l'Emetteur propriétaire)

Ce courrier a différentes qualités et sera envoyé par courrier postal auprès de destinataires identifiés par le responsable de traitement suivant ses préférences de communication (cf schéma supra). Par conséquent, la nature des données (donnés d'identification, contenu des documents) et le public cible sont larges et varient en termes de sensibilité et criticité.

Le soumissionnaire doit pouvoir démontrer que sa solution et service peuvent permettre de garantir une conformité (la plus haute) adaptée aux exigences de sécurité (dont la classification des données) du responsable de traitement en vertu des traitements posés présents et à venir, en production et en test.

b. Garanties

Il est exigé qu'en vertu des traitements identifiés que :

1. Le sous-traitant doit remplir les conditions et ses obligations qui lui sont applicables en vertu de l'art. 28 et 30 du RGPD qui seront entérinées par un Data Protection Agreement (DPA) (et ce en vertu de la section A.2.11 « Sous-traitance » du présent cahier spécial des charges) signé avant toute opération de traitement. Le Sous-traitant doit soumettre son modèle de DPA (négociable) et toutes annexes associées au DPA en répondant à ce cahier des charges.
2. Toute instruction donnée au Sous-Traitant devra être respectée telle quelle par la sous-traitance ultérieure et ce en vertu de l'art. 29 du RGPD. Le Responsable du traitement se réserve le droit d'en demander des explications et/ou des preuves. (principe du back to back). Il est attendu qu'une liste de la sous-traitance ultérieure (au sens du RGPD) du sous-traitant avec les traitements de données associés et mesures de sécurité en place soit soumise au moment de la soumission au présent marché.
3. Le Sous-Traitant garantit que les solutions et services soumis offrent les garanties essentielles en matière de protection des données tant au niveau technique qu'organisationnel (exemple: Certification ISO, Adhérence à des codes de conduites promus par des APD, localisation européenne des données ainsi que la question des transferts de données personnelles en vertu du Chap V du RGPD, gestion du chiffrement, DPIA/TIA high-level, résultats des audits sur le périmètre de la protection des données personnelles et du respect de la vie privée, des clauses standards contractuelles (SCC) à jour,...). Il doit en fournir les preuves en répondant à ce marché.
4. Le soumissionnaire doit démontrer que les solutions et services répondent aux principes de minimisation des données (ex : temps de rétention des données paramétrables), aux obligations de sécurité tel qu'annoncées sous l'art. 32 (ex : gestion d'accès, gestion des traces, chiffrement, pseudonymisation, communication des données...). La solution en place doit pouvoir permettre au responsable du traitement de répondre à toute requête de personne. Le soumissionnaire doit pouvoir le démontrer (ex : use case, capture d'écrans, manuels techniques ...).
5. Le soumissionnaire doit démontrer comment il gère les erreurs d'impression et les erreurs d'envoi de courrier. Une description des processus associés, incluant le processus de destruction conforme à la guidance de l'APD belge, incluant la gestion de la violation de données, doit être fournie.
6. Le soumissionnaire doit également soumettre une liste des algorithmes « IA » (si employés), avec une description du fonctionnement, régime de licences et enjeux RGPD traités adéquatement.
7. Le Sous-Traitant (adjudicataire du présent marché) ne peut utiliser les données pour ses propres finalités, sauf instructions contraires du Responsable de traitement ou en vertu d'une obligation légale et par conséquent, le Sous-traitant deviendra dès lors responsable de traitement.

8. **Destruction des fichiers envoyés après impression, préparation et dépôt auprès d'un opérateur postal** : le soumissionnaire fournit les garanties de suppression des fichiers envoyés de ses systèmes après traitement de ceux-ci. Le soumissionnaire décrira dans son offre quelle certification ou méthode de destruction il applique.
9. Lors de l'exécution du marché, l'adjudicateur se réserve le droit de demander tout complément d'informations concernant le périmètre RGPD.

A.2.15. Clause sociale de formation

En application de l'article 87 de loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, l'adjudicataire s'engage à mener, dans le cadre de l'exécution du marché, des actions de formation professionnelle de jeunes soumis ou non à l'obligation scolaire à temps partiel, de chercheurs d'emploi ou de toute personne n'étant plus soumise à l'obligation scolaire.

Cette exigence pourra être rencontrée en ayant recours à une ou plusieurs formations professionnelles.

Cette exigence est imposée pour une durée d'au moins 40 jours par année du marché.

Afin d'être informé et conseillé sur les différents moyens de satisfaire à la clause sociale de formation, l'adjudicataire doit contacter l'organisme d'encadrement, Actiris, clausesociale@actiris.be.

A.2.15.1. Conditions de réalisation

L'adjudicataire qui s'inscrit déjà dans un processus de formation avec un chercheur d'emploi ou un apprenant 6 mois avant la conclusion du marché, peut faire valoir à titre d'exécution de la clause sociale flexible, le nombre de journées de prestation que ledit personnel effectuera dans le cadre de l'exécution du présent marché. Dans ce cas, l'adjudicataire ne pourra prétendre à aucun paiement pour les heures de formation suivies par ces chercheurs d'emploi/apprenants.

L'exécution de la clause sociale de formation ne pourra, en aucun cas, contraindre l'adjudicataire à accueillir un chercheur d'emploi ou un apprenant pour une durée supérieure à celle prévue pour l'exécution du marché.

L'adjudicataire (ou ses sous-traitants) informera Actiris, en contactant le pôle des clauses sociales (clausesociale@actiris.be) au plus tard lors de la réunion démarrage (kick off meeting) à laquelle Actiris sera présent, sur la manière dont il souhaite réaliser la clause, sur les métiers et le(s) mécanisme (s) de formation qu'il souhaite utiliser.

A.2.15.2. Conditions d'encadrement

L'adjudicataire s'engage à respecter ou à faire respecter par ses sous-traitants, les conditions d'encadrement suivantes :

- La formation durera au minimum 20 jours par personne formée en vertu de la clause sociale flexible ;
- La personne formée devra être affectée sur le lieu d'exécution du marché concerné, sauf accord préalable du pouvoir adjudicateur ;
- Un tuteur pour le métier faisant l'objet de la formation encadrera le bénéficiaire de la clause sociale flexible ;
- La personne formée via la clause sociale de formation sera quotidiennement encadrée par ce tuteur ;
- Le tuteur s'exprimera en français ou en néerlandais avec le bénéficiaire de la clause sociale flexible.

Dans tous les cas, l'adjudicataire reste seul responsable vis-à-vis du pouvoir adjudicateur.

Lorsque la clause sociale flexible est activée via la formation professionnelle ou l'insertion socio-professionnelle, les tuteurs désignés par l'adjudicataire pour assurer la conduite, la surveillance et l'encadrement des chercheurs d'emploi et apprenants doivent s'exprimer dans la langue du marché dans leur relation avec le/les bénéficiaire(s) de la clause sociale de formation.

A.2.15.3. Documents à remettre

L'adjudicataire doit avoir remis au pouvoir adjudicateur les documents énumérés ci-après, et ce, avant la date fixée pour le commencement de la formation du ou de chaque chercheur d'emploi ou apprenant qui sera formé au cours du marché :

- le nom de l'entreprise qui exécutera la clause sociale de formation, que ce soit l'adjudicataire lui-même ou un sous-traitant ;
- le nom du tuteur ;
- une copie de(s) contrat(s) conclu(s) ou de la (des) convention(s) de stage passée(s) avec les chercheurs d'emploi ou apprenants.

Toute modification éventuelle de ces paramètres est soumise à l'approbation du pouvoir adjudicateur.

A.2.15.4. Contrôle

Le pouvoir adjudicateur contrôle l'exécution effective de la clause sociale relative à la formation à quelque stade que ce soit de l'exécution du marché.

L'adjudicataire doit impérativement avoir reçu les documents demandés aux moments précisés dans les documents du marché.

Les délégués de l'organisme d'encadrement (ACTIRIS) soutiennent le pouvoir adjudicateur dans le contrôle de l'exécution de la clause sociale ; ils pourront dès lors, sous leur responsabilité, pénétrer sur le lieu d'exécution du marché concerné à l'effet d'exercer les tâches de contrôle qui leur incombent, sans que l'adjudicataire puisse leur en interdire l'accès.

Ils informeront, dans tous les cas, dès leur arrivée, le responsable des lieux de leur présence et respecteront les consignes de sécurité. Ils informeront le pouvoir adjudicateur, le cas échéant, des manquements qu'ils auraient constatés.

À l'échéance de la moitié du délai contractuel d'exécution, et lors du décompte final lorsque l'intégralité de l'effort exigé par la clause sociale n'a pas été exécutée avant la moitié du délai d'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur doit recevoir les listes quotidiennes du personnel formé grâce à la clause sociale de formation sur le lieu d'exécution du marché en question.

En cas d'exécution de la clause sociale ou d'une partie de la clause sociale par un/des sous-traitants, c'est à l'adjudicataire qu'il incombe de veiller à ce que ces listes quotidiennes parviennent, dans les délais, au pouvoir adjudicateur.

La liste des agents à former sur le lieu d'exécution vise à vérifier la bonne application de la clause sociale (si une formation est dispensée) et présente un intérêt pour le chef de mission. Cette liste contient les nom, prénom et numéro de registre national du personnel concerné et est envoyée par courrier électronique au pouvoir adjudicateur.

Au terme de chaque contrat de formation, une évaluation sera réalisée pour chaque personne occupée, en application des présentes dispositions. Cette évaluation aura pour objet d'apprécier la façon dont l'occupation s'est déroulée et les nouvelles compétences/connaissances acquises par la personne formée ; elle sera réalisée conjointement par le formateur, l'adjudicataire ou son délégué et par la personne qui la suit en formation. Cette évaluation sera transmise au pouvoir adjudicateur pour permettre une évaluation de l'exécution de la clause sociale.

A.2.15.5. Pénalités spéciales pour le non-respect des dispositions de la clause sociale

Si, à la moitié du délai contractuel d'exécution du marché, l'exécution de la clause sociale n'a pas encore démarré, un procès-verbal de défaut d'exécution sera dressé et une pénalité générale, telle que visée à l'article 45 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, sera due quotidiennement tant que l'exécution de la clause sociale n'aura pas débuté, preuve à l'appui ;

Conformément à l'article 44 de l'arrêté royal susmentionné, le pouvoir adjudicateur adressera immédiatement à l'adjudicataire une copie du procès-verbal de constatation d'un défaut par envoi recommandé. L'adjudicataire peut faire valoir ses moyens de défense en adressant un courrier recommandé au pouvoir adjudicateur dans un délai de 15 jours à compter de la date de l'envoi du procès-verbal. Passé ce délai, son silence sera considéré comme une reconnaissance des faits constatés.

Le pouvoir adjudicateur apprécie la pertinence des justifications transmises par l'adjudicataire, tous les droits de l'adjudicataire restant saufs.

Sans préjudice d'autres justifications acceptées par le pouvoir adjudicateur, l'adjudicataire ne sera pas tenu responsable de l'inexécution de la clause sociale s'il apporte la preuve que :

1. Durant la 1^{ère} moitié de l'exécution des activités :

il a contacté le pôle clauses sociales d'Actiris ;

Et

il (ou le pôle clauses sociales d'Actiris) a contacté le(s) responsable(s) d'au moins 3 organismes de formation accessibles proposant des stages en adéquation avec la durée de formation telle que prévue dans le cahier spécial des charges. Ces contacts doivent démontrer qu'il était impossible / inadéquat d'insérer un chercheur d'emploi ou un apprenant sur le lieu d'exécution des activités.

2. Durant la 2^{ème} moitié de l'exécution des activités :

il a contacté le pôle clauses sociales d'Actiris ;

Et

il (ou le pôle clauses sociales d'Actiris) a contacté le(s) responsable(s) d'au moins 3 organismes de formation accessibles proposant des stages en adéquation avec la durée de formation telle que prévue dans le cahier spécial des charges. Ces contacts doivent démontrer qu'il était impossible / inadéquat d'insérer un chercheur d'emploi ou un apprenant sur le lieu d'exécution des activités.

En tout état de cause, ces justificatifs doivent être transmis de manière régulière à compter de la date de notification du marché.

VOLUME B DISPOSITION FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES

SECTION B.1. EXIGENCES TECHNICO-FONCTIONNELLES ET DESCRIPTION DES SERVICES

Les exigences techniques principales pour ce marché sont décrites ci-après.

Il est demandé aux soumissionnaires de décrire, via le formulaire d'offre, dans quelle mesure ils prévoient de répondre à chacun des besoins suivants dans leur offre.

La Région Bruxelloise souhaite disposer de services qui permettent au pouvoir adjudicateur (PA) et aux pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires (PAB) de sous-traiter l'impression, la préparation et l'envoi journalier de courriers papiers par voie postale.

Les principaux aspects qui sont exigés dans ce marché sont détaillés ci-après :

- L'impression, la préparation et l'envoi de courriers postaux ;
- Le suivi des courriers traités ;
- Les modalités techniques pour les échanges d'informations ;
- La mise en place et la configuration (actuelle et future) de la solution ;
- Les services de support ;
- La sécurité de l'information incluant la gestion des erreurs d'impression, des erreurs d'envois ou tout autre incident affectant le courrier postal dans son cycle de vie ;
- L'estimation des volumes de courriers à traiter ;
- Services, Délais et Qualité ;
- La facturation ;
- La langue d'exécution du marché.

Les exigences minimales sont :

1. La création et le maintien durant toute la durée du marché d'un stock de papier et d'enveloppes ;
2. L'impression des documents/courriers et d'enveloppes selon les conditions demandées (noir et blanc, couleurs, format,...) ;
3. La préparation des envois (inclus la préparation d'envois recommandés avec ou sans avis de réception et la mise à disposition de preuves de dépôt électroniques) ;
4. L'affranchissement des envois selon les prescriptions du prestataire du service postal universel ;
5. La remise des envois à un prestataire du service postal universel ;
6. L'envoi d'informations sur le statut des courriers (exemple : reçu, imprimé, remis pour distribution ,...)

7. Le support pour la mise en place de la solution permettant la récupération, l'impression et la diffusion, des courriers depuis la source du client (BRUPOST ou plateforme du DSP) ;
8. Le support pour la mise en place des éventuels templates qui seront utilisés pour la génération des courriers.

Ces aspects ainsi que les tâches qui en découlent sont également listées dans les annexes à remplir.

- ➔ L'adjudicateur s'attend à ce que le soumissionnaire puisse au minimum gérer ces tâches. Le soumissionnaire veillera à mentionner dans l'annexe (« CSC2022.011-xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx - Onglet « C Exigences ») qu'il répond à ce besoin et commentera sa réponse.

B.1.1. Impression, préparation et envoi des courriers postaux

Concernant l'impression, la préparation et l'envoi de courriers postaux, il est attendu que le soumissionnaire puisse au minimum prendre en charges les tâches suivantes :

B.1.1.1. L'achat et le stockage du papier et maintien du stock

L'adjudicataire aura la charge d'acheter et de stocker le papier qui sera utilisé pour l'impression des documents. Le papier devra être optimal pour la production des documents souhaités par les PAB et répondre aux exigences techniques suivantes :

- Respectueux de l'environnement et certifié PEFC ou FSC 100 % ;
- Grammage de 80 gr/m² +/- 5gr/m² ;
- Opacité : minimum 85% selon ISO 2471 ;
- Blanc mais non blanchi au chlore ;
- Format A4. Le résultat final du processus d'impression doit être une feuille mobile A4. C'est au soumissionnaire de décider s'il travaille dès le début avec des feuilles de papier mobiles ou s'il imprime en continu et les coupe ensuite.

Les exigences ci-dessus sont des exigences minimales. Tout papier qui répond aux exigences est permis. Si un certain type de papier ne répond pas à toutes les exigences, mais qu'il constitue qualitativement une alternative valable, le soumissionnaire doit mentionner dans le champ « Explications du soumissionnaire » de l'onglet F. « Autres critères » de l'annexe 3 – « Inventaire_et_Qualité » à quelle exigence le papier ne répond pas et clarifier pourquoi il s'agit d'une alternative valable.

L'adjudicataire détermine la quantité de papier nécessaire et en est seul responsable. L'adjudicataire doit s'assurer qu'il dispose d'un stock suffisant de papier à tout moment pour pouvoir imprimer et préparer immédiatement la quantité estimée de documents à envoyer. Le coût des excédents éventuels ou du papier qui ne peuvent plus être utilisés à la suite de modifications éventuelles des besoins est à la charge de l'adjudicataire.

Les dispositions peuvent changer au cours du marché. Les modifications peuvent être dues à des changements dans les souhaits des PAB (mise en page différente, format différent, etc.) ou dans l'évolution des produits (nouvelles normes, etc.).

B.1.1.2. L'achat, l'impression et le stockage d'enveloppes

La solution du soumissionnaire permet l'utilisation des différents formats d'enveloppes (format US, C4 et C5). La solution doit permettre d'utiliser des enveloppes à double fenêtre ou des enveloppes à simple fenêtre imprimées avec le logo de l'administration concernée.

L'adjudicataire prendra en charge l'approvisionnement ainsi que le stockage des enveloppes.

Les qualités techniques des enveloppes devront répondre aux impositions suivantes :

- Enveloppes papier
- Banches mais non blanchies au chlore ;
- Format US, A4 ou C5 ;
- La fenêtre sera mat et permettra son recyclage ;
- Ouverture sur le côté long de l'enveloppe ;
- Le panneau est collé avec de la colle qui ne dégage pas d'odeur, mais qui est très adhésive, de sorte qu'il ne peut être enlevé du papier de l'enveloppe sans le déchirer.
- Enveloppe opaque de manière à ce qu'on ne puisse pas voir le contenu du courrier ;

Dans le cas d'enveloppes imprimées, elles devront comporter le logo du pouvoir adjudicateur bénéficiaire, en couleurs et comme défini dans la charte graphique de ce dernier.

Les exigences reprises dans le cahier des charges pour les enveloppes sont des exigences minimales. Toute enveloppe qui répond aux exigences est permis. Si un certain type d'enveloppe ne répond pas à toutes les exigences, mais qu'il serait qualitativement une alternative valable, le soumissionnaire doit mentionner dans le champ « Explications du soumissionnaire » de l'onglet F. – « Autres critères » de l'annexe 3 Inventaire_et_Qualité à quelle exigence l'enveloppe ne répond pas et clarifier pourquoi il s'agit d'une alternative valable.

L'adjudicataire détermine la quantité d'enveloppes en stock et en est seul responsable. C'est également à l'adjudicataire de décider quand il imprimera les enveloppes. Toutefois, l'adjudicataire doit s'assurer qu'il dispose d'un stock suffisant d'enveloppes imprimées à tout moment pour pouvoir imprimer et préparer immédiatement la quantité estimée de documents à envoyer. Le coût des excédents éventuels ou des enveloppes qui ne peuvent plus être utilisées à la suite de modifications est à la charge de l'adjudicataire.

Les dispositions peuvent changer au cours du marché. Les modifications peuvent être dues à des changements dans les souhaits des PAB (mise en page différente, format différent, etc.) ou dans l'évolution des produits (nouvelles normes, etc.).

B.1.1.3. La personnalisation des courriers

La solution proposée par le soumissionnaire doit permettre :

- **L'impression et l'envoi unitaire de courrier « prêt à imprimer »** : dans ce cas, les documents/courriers transmis par la solution Brupost seront des documents au format PDF « prêts à être imprimés ». Toutes les informations seront donc déjà présentes sur le document à savoir le contenu (pouvant inclure textes et images), la mise en page, les annexes et le bloc adresse.

Pour ce type de courrier, l'adjudicataire ne devra donc pas réaliser de personnalisation ou modification du document. Seul l'ajout d'une éventuelle référence Mail ID (ou système similaire) devra être prévu par l'adjudicataire afin de pouvoir répondre aux exigences du prestataire postal pour l'octroi de tarifs d'affranchissement avantageux.

- **L'impression et l'envoi de masse de courriers identiques via une personnalisation « simple »** : préparation et envoi massif de courriers (pour 10, 100, 1000 courriers ou plus) sur base d'une base de données et d'un template envoyé par la solution Brupost. Pour générer les courriers, l'adjudicataire devra personnaliser les documents avec les adresses fournies dans un fichier séparé (.xls, .csv), en rajoutant par exemple une feuille de garde mentionnant l'adresse. Le bloc adresse sera le seul champ variable pour ce type de courrier.

L'adjudicataire veillera toutefois à ajouter une éventuelle référence Mail ID (ou système similaire) afin de pouvoir répondre aux exigences du prestataire postal pour l'octroi de tarifs d'affranchissement avantageux.

Ce type de courrier nécessitera la configuration d'un template spécifique comme décrit ci-après dans la partie « Mise en place et configuration de la solution ».

- **L'impression et l'envoi de masse de courriers via une personnalisation « complexe »** : préparation et envoi massif de courriers (pour 10, 100 ou 1000 courriers ou plus) sur base d'une base de données et d'un template configuré préalablement avec le pouvoir adjudicateur bénéficiaire et contenant plusieurs champs variables (adresse + autres champs tel que le n° de contrat,...).

Pour générer les courriers, l'adjudicataire personnalisera le courrier en intégrant les données livrées dans un fichier séparé dans les zones définies préalablement par le pouvoir adjudicateur bénéficiaire.

L'adjudicataire veillera toutefois à ajouter une éventuelle référence Mail ID (ou système similaire) afin de pouvoir répondre aux exigences du prestataire postal pour l'octroi de tarifs d'affranchissement avantageux.

Ce type de courrier nécessitera la configuration d'un template spécifique comme décrit ci-après dans la partie « Mise en place et configuration de la solution ».

B.1.1.4. Le référencement des envois

Dans sa solution, le soumissionnaire doit prévoir de référencer c'est-à-dire accorder un numéro ou une référence unique par envoi afin de pouvoir en assurer un suivi optimal.

Le cas échéant, le soumissionnaire devra être capable de lier cette référence avec la référence propre du pouvoir adjudicateur bénéficiaire, et donc émetteur de l'envoi.

B.1.1.5. L'impression des courriers

La solution du soumissionnaire doit permettre différents types d'impression :

- Recto ou recto/verso ;
- En noir et blanc, grey scale ou en couleurs ;
- En mode portrait ou paysage ;
- Format A4 ;
- Envois avec ou sans image ;
- NL ou FR ;
- Le nombre de feuilles peut varier par envoi.

C'est la responsabilité des pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires de fournir les adresses dans la langue du courrier.

En cas de sous-traitance de l'impression des documents, l'adjudicataire garantit le même niveau de service, de sécurité et de respect du RGPD de son sous-traitant ultérieur. Ces garanties seront renseignées dans l'offre du soumissionnaire.

Tout changement de sous-traitant en cours d'accord-cadre devra être préalablement notifié au pouvoir adjudicateur. Le nouveau sous-traitant devra également respecter les exigences de sélection qualitative déterminées dans le présent cahier des charges.

B.1.1.6. La mise sous pli

Le soumissionnaire assurera la mise sous pli des documents imprimés, le nombre de pages par enveloppe pouvant varier par courrier. L'adjudicataire devra au minimum réaliser la mise sous-pli d'au moins une page et la mise sous pli d'au moins deux pages.

B.1.1.7. L'affranchissement des courriers

La solution du soumissionnaire permettra d'envoyer :

- Des courriers standards distribués en J+1/2 (PRIOR), nationaux
- Des courriers standards distribués en J+2/6 (NON PRIOR), nationaux ou internationaux
- Des courriers recommandés, nationaux ou internationaux
- Des courriers recommandés avec avis de réception, nationaux

L'affranchissement se fera selon le délai postal et le type d'envoi (standard ou recommandé) défini par PA ou le PAB et précisé dans le fichier d'envoi.

Selon le PAB, l'affranchissement pourra se faire en Rétribution différée, marque d'affranchissement spécifique à certaines administrations publiques.

Tous les envois doivent être remis à un prestataire du service postal universel, en tenant compte des directives prescrites par ce dernier et afin de pouvoir bénéficier du meilleur tarif possible (ex : usage du système Mail ID+ ou d'un système similaire dans le cas d'un prestataire du service postal universel autre que le prestataire postal).

Les documents fournis par le PA ou le PAB ne sont pas triés ou pourvus d'un Mail ID (ou d'un système similaire). Ces tâches sont données à l'adjudicataire, qui est lui-même responsable du tri selon le plan de tri et de l'ajout du Mail ID (ou système similaire).

L'adjudicataire assure également la communication avec le prestataire du service postal universel.

L'adjudicataire devra répercuter ses engagements sur l'opérateur postal afin de déterminer le niveau de service et les responsabilités de chacune des parties.

Tout changement de prestataire postal en cours d'accord-cadre devra être préalablement notifié au pouvoir adjudicateur.

B.1.1.8. La préparation d'envois recommandés

Pour les envois recommandés, l'adjudicataire mettra en œuvre les éléments nécessaires à l'usage de ce type d'envoi et transmettra par la suite les preuves de dépôts électroniques tel que mentionnés dans le paragraphe « Suivi des courriers traités » ci-après.

B.1.1.9. Le traitement dans les délais demandés

Sauf précision contraire prévue par les clauses du marché subséquent, la fourniture de flux à envoyer est quotidienne.

L'adjudicataire doit remettre les envois postaux qu'il a imprimés et préparés à un prestataire du service postal universel. **Ces envois doivent être remis au prestataire postal au plus tard 3 jours ouvrables après dépôt des documents sur le serveur de l'adjudicataire** (ou moment similaire en cas d'utilisation d'une autre méthode pour la récupération des documents à imprimer).

Ce délai est valable pour tous les types de courriers : courriers standard Prior, courriers standards non Prior, courriers recommandés avec ou sans avis de réception.

Le délai de livraison est calculé en **jours ouvrables** et **reste pleinement valable pendant les jours de congé ou les périodes de vacances**. Les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas considérés comme des jours ouvrables. Il n'est possible de déroger au délai de livraison ci-dessus qu'en cas de force majeure. L'appréciation de la question de savoir si la force majeure s'applique ou non sera effectuée par le pouvoir adjudicateur, après que l'adjudicataire aura fourni les explications nécessaires à cet égard.

L'adjudicataire garantit la continuité des services en cas d'indisponibilité de son site de production.

Dans son offre, le soumissionnaire détaillera également le processus de secours mise en place en cas de problème technique qui empêcherait le bon déroulement des tâches qui lui incombent dans l'exécution du présent accord-cadre, via par exemple l'explication de son Disaster Recovery Plan (DRP).

Il est essentiel que chaque document faisant l'objet de ce marché soit livré à temps. Une pénalité de retard est prévue par jour de retard et par enveloppe (voir point A.2.8.4).

B.1.2. Services additionnels

Les aspects suivants sont considérés par le pouvoir adjudicateur comme des services additionnels dans le sens où il s'attend à ce que le soumissionnaire puisse répondre positivement à ces besoins qui ne seront toutefois pas nécessairement activés sur la durée de l'accord-cadre.

En effet, ils ne seront activés qu'en cas de demande d'un pouvoir adjudicateur bénéficiaire. Le pouvoir adjudicateur ne prend donc aucun engagement quant à l'utilisation de ces services additionnels.

B.1.2.1. L'ajout d'un document annexe en pièce jointe d'un courrier

Certains courriers pourront être accompagnés d'annexes, spécifiques à un courrier unitaire ou identiques pour la masse de courrier. En effet, il se peut que certains pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires envoient, lors de campagnes de communication, des flyers PDF en couleurs qui devront être joints à un courrier.

Par défaut, les flyers annexes seront fournis déjà imprimés à l'adjudicataire. Le soumissionnaire devra donc les insérer dans les enveloppes, en plus des courriers imprimés.

En cas de demande d'ajout d'une annexe au courrier, un délai supérieur pourra être défini avec le pouvoir adjudicateur bénéficiaire.

B.1.2.2. La gestion des retours

Le soumissionnaire propose une solution pour la gestion des retours pour les envois postaux qui n'auront pas pu être délivrés.

Ce service pourra être utilisé au choix du pouvoir adjudicateur bénéficiaire.

Le cas échéant, l'adresse de retour des courriers sera l'adresse de l'adjudicataire ou une boîte postale à son nom.

La gestion des retours (envois non distribués par le prestataire postal) devra se faire par l'adjudicataire et est à transmettre à Brupost sous forme de 1 ou plusieurs fichiers data structurés comprenant les données d'identification de l'envoi (référencement), les données d'identification du destinataire et la raison de non-distribution. La gestion des retours se fera de manière dématérialisée.

Au choix du pouvoir adjudicateur bénéficiaire, l'adjudicataire s'assure de la restitution physique des courriers retours non distribués à l'adresse du PAB ou de leur destruction, sans frais pour le pouvoir adjudicateur bénéficiaire.

Le format et le canal sera défini et validé lors de la mise en place de la solution.

B.1.3. Suivi des courriers traités

Afin d'assurer le suivi des courriers traités, le soumissionnaire s'assurera de renvoyer les informations suivantes à la solution Brupost, selon les spécificités techniques décrites ci-après au paragraphe « Modalités techniques pour les échanges d'informations » :

Le statut des courriers : la solution doit permettre un suivi afin que le PAB puisse être informé du statut de ces envois.

- L'adjudicataire enverra donc, au maximum, à une fréquence journalière (un envoi instantané est préféré), une mise à jour du statut de l'envoi vers le système Brupost (par exemple : imprimé, envoyé, délivré, retour, mauvaise adresse, ...).
- Les statuts nécessaires seront définis lors de la phase de mise en place de la solution, après discussion entre l'adjudicataire et les équipes en charge du développement de la plateforme BruPost.
- Le soumissionnaire fera une proposition de statuts dans son offre. Il est à noter qu'au moins les statuts susmentionnés sont disponibles.

Preuves de dépôts électroniques et avis de réception des envois recommandés : pour les envois recommandés (avec ou sans avis de réception), les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires auront besoin des preuves de dépôt et des éventuels avis de réception liés à l'envoi.

Elles devront être délivrées quotidiennement en format électronique par l'adjudicataire. Le format et le canal sera défini et validé lors de la mise en place de la solution. Il est toutefois demandé de

soumettre des propositions de solutions d'archivage de tels objets informationnels afin d'anticiper les futures évolutions.

B.1.4. Modalités techniques pour les échanges d'informations

Dans la solution qui sera mise en place, différents échanges devront se faire entre la solution Brupost et les systèmes de l'adjudicataire afin notamment que :

- L'adjudicataire puisse récupérer les documents et les instructions pour l'impression et la préparation des courriers ;
- La solution Brupost puisse récupérer les informations concernant le statut de traitement des documents envoyés ;
- La solution Brupost puisse récupérer les preuves de dépôt et les avis de réception électroniques pour les courriers recommandés ;
- La solution Brupost puisse récupérer les informations concernant la gestion des retours.

D'autres échanges d'informations pourront avoir lieu pour assurer le bon déroulement de la solution. Ces points seront définis lors de la phase de mise en place de configuration de la solution après discussion entre l'adjudicataire et l'équipe en charge du développement technique de la solution.

L'échange des données avec la solution Brupost se fera via l'utilisation d'un serveur SFTP ou par API. Il est donc attendu du soumissionnaire qu'il puisse travailler avec ces 2 technologies.

Les spécifications techniques détaillées seront toutefois définies plus tard dans la phase de mise en place et de configuration de la solution.

Dans son offre, le soumissionnaire proposera une approche concernant les formats, canaux et autres spécificités techniques pour l'échange des données. Cette approche se basera le plus possible sur les standards du marché.

B.1.5. Mise en place et configuration (actuelle et future) de la solution

Afin de rendre le service opérationnel, le Pouvoir adjudicateur, l'équipe en charge du développement technique de la solution Brupost (le CIRB (Paradigm), Centre Informatique de la Région Bruxelloise) et les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires devront collaborer avec l'adjudicataire pour la définition, la configuration, les tests et la mise en production des points suivants :

- **La connexion avec le service Brupost** : définition et configuration des spécificités techniques détaillées de la solution afin d'assurer l'échange d'informations tel que décrit ci-dessus au point B.1.4.

- **La création et mise à jour des templates des documents unitaires « prêt à imprimer »** : définition, calibrage et éventuelles adaptations futures des templates qui seront utilisés dans le cadre d’envoi unitaire « prêt à imprimer » tel que décrit précédemment (point B.1.1.3 La personnalisation des courriers). Par exemple : définition de l’emplacement du bloc adresse pour correspondre aux enveloppes à fenêtre qui seront utilisées.
- **La création et la mise à jour des templates en cas d’envois massifs avec personnalisation simple**: définition, calibrage et éventuelles adaptations futures des templates spécifiques qui seront mis en place pour certains flux d’envois de masse pour le compte de certains pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires. Templates utilisés dans le cadre des envois publipostage et qui nécessitent une personnalisation du bloc adresse uniquement, sur base d’adresses fournies séparément.
- **La création et la mise à jour des templates en cas d’envois massifs avec personnalisation complexe** : définition, calibrage et éventuelles adaptations futures des templates spécifiques qui seront mis en place pour certains flux d’envois de masse de certains pouvoir adjudicateurs bénéficiaires. Templates utilisés dans le cadre des envois publipostage et qui nécessitent donc la personnalisation de champs (adresse et/ou autres champs variables) livrés dans une base de données annexe.

Dans son offre, le soumissionnaire mentionnera la méthodologie qui sera utilisée pour

- mettre en place la solution globale Ex : proposition de format et canaux pour l’échange d’informations avec Brupost, description des indications/informations minimum à fournir dans les fichiers et qui sont nécessaires pour la bonne exécution des tâches qui lui sont demandées.
- définir un nouveau template (réunions d’alignement, solution self-service via un portail,...) ainsi que le délai et les coûts nécessaires pour la création d’un nouveau template.

Le soumissionnaire pourra également fournir des exemples de templates standards fréquemment utilisés et ce afin de faciliter les étapes de mise en place de la solution.

Pour la mise en place et la configuration de la solution, le soumissionnaire veillera à mettre à disposition un Project manager qui coordonnera le projet le temps de l’implémentation.

B.1.6. Les services de support

- **Incidents** : Le soumissionnaire décrit dans son offre les niveaux de services proposés afin de résoudre les incidents liés à la solution du DSP.
- **Helpdesk** : l’adjudicataire mettra à disposition du PA et des PAB pendant toute la durée de l’accord-cadre un service Helpdesk pour la réception, le suivi et le traitement des appels ou courriels en cas de question sur le suivi de la production ou en cas d’incident la production des flux existants.

Ce helpdesk devra au minimum répondre aux conditions suivantes :

- Disponibilité avec un minimum de 8h30 à 16h00 les jours ouvrables ;
 - Suivi des appels avec tickets ;
 - Réactivité après l'appel par l'enregistrement et la notification au pouvoir adjudicateur bénéficiaire (maximum de 24 heures).
- **Support pour traiter les demandes de changements ou nouveaux projets** : l'adjudicataire veillera à mettre à disposition des ressources pour répondre aux demandes ultérieures de changements ou de nouveaux projets à savoir :
- Adaptation ou création de templates personnalisés simples ou complexes pour un pouvoir adjudicateur bénéficiaire ;
 - Demandes de changements en vue d'amélioration continue de la solution mise en production. Les demandes de changements / d'améliorations peuvent concerner aussi bien des documents, processus, reporting.
 - Mettre à disposition des environnements de test, conformes au RGPD (tests sur des dataset « dummies »).
- **Formation** : le soumissionnaire prévoit dans son offre :
- De la documentation qui pourra être utilisée pour inciter les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires à externaliser la gestion de leur courrier
 - Du matériel de support pour documenter la manière d'optimiser et de construire un template de courrier.

B.1.7. Sécurité de l'information

Comme il est demandé que l'adjudicataire soit certifié ISO (cfr chapitre relatif à la sélection qualitative), dès lors, il doit démontrer qu'il peut garantir au moyen des mesures techniques et organisationnelles et ce, tout au long du cycle de vie du courrier à imprimer et à envoyer au destinataire :

1. La confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données traitées pour la finalité instruite tant au niveau technique qu'opérationnelle.

Sans être exhaustif, il est attendu que le soumissionnaire ait des mesures pour assurer notamment les aspects suivants:

- Gestion des traces
- Gestion des accès
- BCP/DRP
- Politiques d'audits informatiques et de conformité
- Gestion de la destruction des données suivant les bonnes pratiques du marché (cfr. Recommandation de l'APD belge en la matière)
- Gestion du chiffrement et des clés
- Gestion de la sécurité de l'infrastructure (patching...)
- Gouvernance de la sécurité de l'information

- Gestion de tierces parties (dont sa propre sous-traitance utilisée dans le cadre du présent projet)
- Gestion des incidents
- Gestion des temps de rétention de données
- Gestion des requêtes de personnes concernées
- Gestion des violations de données personnelles

2. Le respect des réglementations en vigueur quant au courrier postal, sur le respect de la vie privée et protection des données personnelles, sur la résilience des infrastructures faces aux cybermenaces, etc.

B.1.8. Estimation des volumes de courriers à traiter

Les volumes maximum de courriers estimés pour la durée totale du marché (4 ans) sont :

	Total courriers sur 4 ans
Courriers standards	173.850.000
Courriers recommandés sans avis de réception	86.925.000
Courriers recommandés avec avis de réception	52.155.000
TOTAL	312.930.000

A titre indicatif, une estimation de volumes moyens annuels est également fournie dans l'Annexe 7 « CSC2022.011-xxxx_Annexe_7_Estimation volumes annuels.xlsx » au présent cahier spécial des charges.

Ces quantités sont des quantités présumées basées sur des hypothèses et les envois effectués durant l'année 2020-2021.

Les volumes évolueront au fil des ans en raison des facteurs suivants :

- La mise en place du Service Brupost au sein des administrations se fera progressivement sur une période estimée de 4-5 ans. Les volumes de courriers postaux évolueront donc également progressivement au fil des années.
- L'augmentation progressive des envois qui seront transmis en digital vers l'eBox et non plus en courrier papier (impact négatif).

Ces quantités sont fournies à titre indicatif et n'engagent nullement le pouvoir adjudicateur ni les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires. Dès lors, l'adjudicataire ne pourra réclamer aucune indemnité dans le cas où les quantités présumées ne seraient pas atteintes.

B.1.9. Langue d'exécution du marché

Le marché doit être exécuté en français comme en néerlandais, selon la langue de l'interlocuteur.

Sauf autorisation expresse de l'adjudicateur, tout document doit être délivré dans chacune de ces langues.

GLOSSAIRE

Accord-cadre : l'accord entre le pouvoir adjudicateur et le fournisseur qui est conclu par la conclusion du présent marché public. L'accord établit les termes et conditions de base pour toutes les commandes passées par les acheteurs respectifs sur cet accord-cadre.

Avis de réception : document utilisé par l'émetteur d'un envoi recommandé pour être certain que le destinataire, et non quelqu'un d'autre, ait bien reçu l'envoi. Ce document est joint au recommandé et sera complété par le destinataire lors de la réception avec son nom, sa signature et la date. Le document est ensuite renvoyé (en papier ou en électronique) à l'émetteur qui pourra s'en servir comme preuve légale en cas de litige.

ADF : Automated Document Factory (ou Usine de production de documents automatisée). Il définit une stratégie pour créer, imprimer et distribuer en masse les documents critiques.

Adjudicataire : soumissionnaire avec lequel le présent contrat-cadre est conclu et auprès duquel les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires peuvent passer une commande conformément au présent contrat-cadre.

API : Application Program Interface (interface de programmation d'application), solution logicielle qui permet à deux applications de communiquer entre elles.

Brupost (Solution) : plateforme d'échange multicanal via laquelle les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires passeront et suivront leurs commandes (envoi, retour, erreur) au moyen d'interfaces. Cette plateforme sera l'intermédiaire technique entre les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires et l'adjudicataire. Cette solution est développée, gérée et hébergée par le CIRB (Paradigm) qui sera le seul point de contact en cas de soucis technique. L'adjudicataire sera le sous-traitant ultérieur du CIRB (Paradigm).

Bloc adresse : espace repris sur un document ou sur une enveloppe et qui reprend les coordonnées du destinataire d'un courrier à savoir son nom, prénom, nom d'entreprise éventuel, adresse postale complète.

Cas de force majeure : la survenance d'un événement qui rend impossible l'exécution des obligations contractuelles (de manière temporaire ou définitive) et qui est exempt de toute faute de la part du débiteur
Centre de coût : une entité, personne morale, ou une subdivision d'une entité ou personne morale (département, service extérieur, district, etc.) pour laquelle l'adjudicataire sera amené à facturer séparément dans le cadre du présent accord-cadre.

Commande : une commande basée sur l'accord-cadre qui est passée par un pouvoir adjudicateur bénéficiaire sur l'accord-cadre. Exceptionnellement, elle pourra être de nature singulière il s'agira généralement de commandes régulières.

Courrier standard : envoi postal simple qui est distribué sans preuve d'envoi ni de réception. Il peut s'agir d'un envoi national ou international, envoyé en Prior ou non Non Prior.

Disaster Recovery Plan (DRP) : ensemble de procédures (techniques, organisationnelles, sécurité) qui permet à une entreprise de prévoir par anticipation, les mécanismes pour reconstruire et remettre en route les services définis à son client en cas de sinistre important ou d'incident critique.

Document : ensemble de pages qui composent un courrier à transmettre à un destinataire.

DPA : Data Protection Agreement. Accord entre les parties régissant les règles en matière de traitement des données.

DSP : Delivery Service Provider = le soumissionnaire / l'adjudicataire du marché.

eBox citoyen : boîte aux lettres électronique personnelle, centralisée et sécurisée où les citoyens belges peuvent recevoir, conserver et gérer leurs documents officiels de manière digitale.

eBox Entreprise : boîte aux lettres électronique personnelle, centralisée et sécurisée où les personnes morales belges peuvent recevoir, conserver et gérer leurs documents officiels de manière digitale.

FSC : Forest Stewardship Council, label qui assure que la production d'un produit à base de bois (ex. papier) a suivi le cahier des charges d'une gestion durable des forêts.

Envois recommandés : service garantissant forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve de la date du dépôt de l'envoi postal ou de sa remise au destinataire.

Jour ouvrable : un jour excepté un samedi, un dimanche ou un jour férié légal national en Belgique.

Mail ID : la technologie Mail ID est une méthode de transmission des données d'adresse au prestataire postal avant le traitement des envois déposés sous contrat. Cette technologie permet un traitement plus efficace et plus fiable des courriers.

Multichannel : combinaison de plusieurs canaux de communication, en ligne et hors ligne, qui pourront être utilisés par les administrations pour communiquer à leurs interlocuteurs en fonction de leurs souhaits. Exemple de canaux : eBox, e-mail, courrier papier, SMS, envoi vers d'autres plateformes types Doccle,...

Prestataire postal : toute entreprise qui fournit un ou plusieurs services postaux.

Prestataire du service universel : le prestataire de services postaux qui assure la totalité ou une partie du service postal universel en Belgique et dont l'identité a été communiquée à la Commission européenne conformément à l'article 4 de la directive 97/67/CE, modifiée par la directive 2008/06/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté.

Pouvoir adjudicateur (PA) : Centre Informatique pour la Région bruxelloise (dénommé ci-après CIRB (Paradigm)) et IRISsteam asbl.i

Pouvoir adjudicateur bénéficiaire (PAB) : les administrations publiques qui utiliseront les services de l'adjudicataire et qui, en fonction de leurs besoins, choisiront d'introduire des commandes dans le cadre du présent accord-cadre et pour lesquelles le pouvoir adjudicateur agit en tant que centrale d'achats.

A noter que le CIRB (Paradigm) agira en tant que pouvoir adjudicateur mais pourra également bénéficier du présent marché

Preuve ou récépissé de dépôt électronique : la preuve que l'opérateur postal transmet à l'expéditeur lorsque celui-ci dépose un Envoi Recommandé.

Rétribution différée (système de) : marque d'affranchissement réservée à certaines administrations publiques belges.

Routage : ensemble d'actions qui conditionnent et envoient en masse des documents vers un destinataire.

SFTP : Secure File Transfer Protocol.

Soumissionnaire : opérateur économique, fournisseur qui présente une offre.

Template : architecture qui définit la mise en place des différents éléments d'un document (image, texte, champs variables,..) . Il est souvent utilisé pour générer documents présentant une même structure.

Annexes :

Annexe_1 : CSC2022.011-xxxx_Annexe_1_Formulaire_d_offre.docx

Annexe_2 : CSC2022.011-xxxx_Annexe_2_Sélection_qualitative.docx

Annexe_3 : CSC2022.011-xxxx_Annexe_3_Inventaire_et_qualité.xlsx

Annexe_4 : CSC2022.011-xxxx_Annexe_4_Formulaire_d'engagement.docx

Annexe_5 : CSC2022.011-xxxx_Annexe_5_Liste des membres adhérents à la Centrale d'Achats.xlsx

Annexe_6 : CSC2022.011-xxxx_Annexe_6_clause_sociale.pdf