



CAHIER SPECIAL DES CHARGES

CSC2022.034

**MARCHÉ PUBLIC RELATIF À LA FOURNITURE DE LICENCES
LOGICIELLES SAP POUR LES BESOINS DU CENTRE
D'INFORMATIQUE POUR LA RÉGION BRUXELLOISE
(Paradigm) ET DE SA CENTRALE D'ACHAT**

« Le CIRB a opéré un changement de branding en date du 06/02/2023. En attendant l'adoption de l'instrument juridique opérant la modification 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
GLOSSAIRE	4
VOLUME A Dispositions administratives, réglementaires et contractuelles	6
SECTION A.1. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	6
A.1.1. Dérogations	6
A.1.2. Contexte global du marché	7
A.1.3. Objet du marché	8
A.1.4. Pouvoir adjudicateur et Fonctionnaires Dirigeants	9
A.1.5. Centrale d’achats et activités d’achat auxiliaires	10
A.1.6. Législation applicable et documents régissant le marché	11
A.1.7. Respect de la législation sociale et de la législation sur le travail des enfants	12
A.1.8. Normes et règlements	13
A.1.9. Dispositions contractuelles	13
A.1.10. Nature du marché	13
A.1.11. Mode de passation du marché	14
A.1.12. Variantes	14
A.1.13. Options	14
A.1.14. Division en lots	14
A.1.15. Demandes d’informations	15
A.1.16. Prix du marché	15
A.1.17. Durée du marché	16
A.1.18. Forme et contenu des offres	16
A.1.19. Dépôt et ouverture des offres	19
A.1.20. Durée de validité de l’offre	20
A.1.21. Sélection des soumissionnaires	21
A.1.22. Régularité des offres	31
A.1.23. Critères d’attribution	33
A.1.24. Notification de la décision d’attribution du marché	35

SECTION A.2.	DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES ET CONTRACTUELLES	37
A.2.1.	Obligations des parties et compétence juridictionnelle.....	37
A.2.2.	Délais et notifications	37
A.2.3.	Règles relatives au cautionnement	38
A.2.4.	Représentants de l’adjudicataire.....	40
A.2.5.	Comité de suivi du marché et reporting.....	40
A.2.6.	Surveillance du marché	41
A.2.7.	Evaluation des services prestés et opérations de vérification	42
A.2.8.	Règles d’exécution des prestations de services	43
A.2.9.	Clauses de réexamen.....	50
A.2.10.	Facturation et paiement.....	58
A.2.11.	L'eCatalogue du CIRB (PARADIGM)	59
A.2.12.	Contrats de sous-traitance	62
A.2.13.	Garanties en matière de protection des données à caractère personnel (RGPD)	65
VOLUME B	Disposition fonctionnelles et techniques	68
SECTION B.1.	Logiciel SAP	68
B.1.1.	Contexte et besoins	68
B.1.2.	Prescriptions relatives au logiciel recherché	68
B.1.3.	Helpdesk	68
B.1.4.	Conformité au RGPD.....	Erreur ! Signet non défini.
B.1.5.	Clauses de Sortie.....	Erreur ! Signet non défini.
B.1.6.	Disponibilité.....	69
B.1.7.	Description des services couverts par les souscriptions Cloud	70
B.1.8.	Professional Services	70
B.1.9.	Prix Catalogue.....	70
B.1.10.	Adaptation à l’utilisation réelle	71

GLOSSAIRE

Adjudicataire : Le Soumissionnaire dont l'offre a été jugée économiquement la plus avantageuse par les Pouvoirs adjudicateurs.

Arrêté royal passation : L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques.

Avis de marché : l'avis de marché relatif à la présente procédure publié au Journal officiel de l'Union européenne et au Bulletin des Adjudications.

Bénéficiaires – Pouvoirs Adjudicateurs Bénéficiaires (PAB) : les entités définies en annexe qui peuvent commander les services objet du Marché, en application de l'article 47 de la loi Marchés publics.

CIRB (Paradigm) : Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise.

Document du marché : Tout document applicable au Marché rédigé par les Pouvoirs adjudicateurs. Sont, le cas échéant, compris dans les Documents de marché : l'Avis de marché, le Cahier spécial des charges ou tout autre document comprenant notamment les spécifications techniques -, les conditions contractuelles proposées, les formats de présentation des documents par les Candidats et les Soumissionnaires, les informations sur les obligations généralement applicables et tout autre document additionnel.

Offre : Engagement du Soumissionnaire d'exécuter le Marché aux conditions énoncées dans les Documents de marché et dans son Offre.

Loi Marchés publics : Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Loi Voies de recours : 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.

OIP : Organisme d'Intérêt Public.

PAB : Pouvoirs Adjudicateurs Bénéficiaires.

Prix Catalogues : synonyme de List Prices ou prix listes. Il s'agit des prix officiels publics publiés par l'éditeur.

Pouvoirs adjudicateurs / Adjudicateurs : Le CIRB (Paradigm) et conjointement avec IRISteam asbl.

Pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires : Les institutions publiques (ou semi-publiques) qui peuvent bénéficier de la centrale d'achat.

SaaS : Software as a Service

Licences on premise : Licences mises à disposition directement du PAB et installées sur des instances physiques sous la responsabilité du PAB. Obligation de fourniture de logiciel.

Cloud Public : Accès aux applications en Saas. Les applications sont accessibles dans le Cloud public du soumissionnaire. Le soumissionnaire à l'obligation de fournir l'accès aux fonctionnalités en ligne du logiciel.

Cloud Privé : Accès aux applications en Saas sur des machines installées dans un espace privé d'un DataCenter spécifiquement pour le PAB. Le soumissionnaire à l'obligation de fournir l'accès aux fonctionnalités en ligne du logiciel.

Soumissionnaire : Un opérateur économique qui a remis une offre pour le Marché suite aux éléments contenus dans le présent Guide.

Ristourne: Réduction offerte par le soumissionnaire sur le tarif initial des prix catalogue selon la formule
 $\text{Tarif final} = \text{Tarif initial} * (1 - \text{Discount})$

Markup : Marge prise par le soumissionnaire sur le prix d'achat du prix catalogue selon la formule
 $\text{Final} = \text{Prix d'achat} * (1 + \text{markup})$

VOLUME A DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES, REGLEMENTAIRES ET CONTRACTUELLES

SECTION A.1. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

A.1.1. Dérogations

Par dérogation à l'article 57 de la loi 17 juin 2016 relatives aux marchés publics qui fixe la durée du marché à quatre (4) ans, et conformément à l'article 9, § 4 de l'arrêté Royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics qui permet d'y déroger, la durée du présent marché est fixée à sept (7) ans la reconduction étant comprise.

En dérogation à la réglementation, une durée de 7 ans maximale a été retenue pour le présent marché pour les raisons suivantes :

- Les caractéristiques du Marché justifient qu'une durée plus longue que la durée de quatre ans soit prévue.
- Cette dérogation à la durée maximale de 4 ans fixée par la Loi Marchés publics est motivée par la nécessité d'inscrire les services faisant l'objet du Marché dans une perspective de continuité et de développement à long terme.

Dans la mesure où les solutions choisies sont des standards régionaux, une durée prolongée du marché semble essentielle pour une gestion pérenne, tant en termes administratifs qu'en termes de ressources humaines (techniques et opérationnelles) mises en place pour le déploiement et le support de ces standards ainsi que la réalisation d'économies d'échelles. Cette gestion pérenne et ces économies d'échelles ne sont possibles qu'en prévoyant une durée allant au-delà de 4 ans pour les motifs suivants :

- Des centres de compétences régionaux ont été mis en place. Une période de 3 à 4 ans est le temps nécessaire pour atteindre la pleine maturité d'un centre de compétences, sans amortir complètement son cycle de vie. En effet, la création d'un tel centre ne se justifie que si l'outil supporté par ce centre est établi de manière pérenne. L'amortissement du cycle de vie de ces solutions qui doivent prendre en compte l'installation, la configuration, la formation du personnel, le support et les migrations éventuelles en début et en fin de cycle ne peut se faire sur une durée limitée à 4 ans.
- Un marché prenant fin après 4 ans priverait dès lors le pouvoir adjudicateur et les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires du plein potentiel du centre de compétences et de la solution qu'il supporte.

Les licences et les projets qui sont associés aux plateformes SAP sont utilisés dans des processus métiers des administrations régionales qui utilisent ces plateformes. Un exemple fondamental est la plateforme SAP Régionale basée sur le fait que les OAA doivent toutes respecter l'OOBCC (règles de bonne gouvernance des législations comptables et budgétaires) dont une note verte du gouvernement des

législations précédentes qui impose de privilégier la solution régionale en cas de besoin d'outil de gestion financière et comptable. A ce stade, la plateforme compte déjà 17 partenaires de la région et il est estimé une croissance d'environ 2 partenaires par an pour les 7 prochaines années.

- Enfin, la durée prévue du Marché s'explique également par l'ampleur du projet au niveau régional, et au regard de l'infrastructure nécessaire pour le mener à bien. Le marché étant ouvert à plus de 500 institutions à travers la centrale d'achat du CIRB (Paradigm).

En dérogation à l'article 25, paragraphe 2 de l'arrêté royal susmentionné, le présent marché prévoit un cautionnement prévu dans le cadre de cette disposition. 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.

A.1.2. Contexte global du marché

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

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a lancé en septembre 2020 un programme d'exécution d'optimisation des dépenses informatiques régionales.

Ce programme se compose de plusieurs volets, parmi ceux-ci, la définition d'un modèle opérationnel cible pour un bureau des achats centralisé à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale. Le but est de créer un service spécialisé centralisé dans la gestion des appels d'offres IT.

Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (ci-après le 'CIRB (Paradigm)') s'est vu déléguer par le Gouvernement régional la mission d'organiser le Bureau Régional des Achats, en collaboration avec les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires de la Région.

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.

A.1.3. 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 la livraison de licences logicielles SAP sous forme de licences délivrées (mode « on premise ») ou sous forme Saas via cloud privé ou public pour les besoins du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB (Paradigm)) et pour les besoins des potentiels pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires du présent marché, dans le cadre de la centrale d'achats du CIRB (Paradigm). (Voir le point A.1.5 pour le détail et l'**Annexe_5 : Liste des membres adhérents à la Centrale d'Achats du CIRB (Paradigm)**)

Ce marché couvre:

- L'acquisition de nouvelles licences on premises des produits SAP se trouvant dans le catalogue des licences SAP, ainsi que leurs maintenances ;
- La reconduction des maintenances de licences SAP des logiciels on premises (existantes à la date d'attribution du marché) ;
- L'acquisition de nouvelles souscriptions des services logiciels offerts dans le Cloud Public SAP ;
- Le renouvellement de souscriptions actuelles dans le Cloud Public SAP ;
- L'acquisition de nouvelles souscriptions des logiciels SAP installés dans un Cloud Privé SAP ;
- L'acquisition des produits tiers se trouvant au catalogue SAP et revendus par SAP, ainsi que leurs maintenances ;
- L'achat de services Premium Engagement de SAP pour des missions ponctuelles d'accompagnement et de conseil.

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) peut, 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 ses propres services.

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

Ci-dessous, le pouvoir adjudicateur met à disposition, à titre indicatif et sans engagement, une estimation des croissances pour la période couverte par le présent marché. Ces estimations n'engagent en aucune manière le pouvoir adjudicateur. Ces croissances ont été déterminées sur base de l'analyse effectuée auprès des PAB du présent marché. Ces estimations ne tiennent compte à ce stade que des éléments identifiés et d'une croissance raisonnable.

Répartition estimative du budget

Achat nouvelles licences	8%
Maintenance Licences	77%
Souscription Saas Publique	14%

Estimations des croissances							
	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Achat licences on premise	Au total on estime une augmentation de 33% sur les montants achetés actuellement						
Maintenance	18,1%	8,2%	8,0%	9,5%	9,5%	8,5%	6,9%
Souscription Saas Publique	19,9%	0,8%	1,1%	1,3%	1,1%	1,2%	1,3%
Souscription Saas Priv	Estimation difficile vu la nouveauté de l'offre						

Nous estimons, en plus, un besoin moyen d'une centaine de jour des experts SAP (premium engagement) par an selon les besoins et demandes des différents PAB

Il est important de noter que :

- Ces croissances tiennent principalement compte des besoins de PAB déjà en cours d'utilisation du logiciel SAP sous l'une de ses formes. Ces croissances intègrent donc, entre autres choses, les renouvellements de maintenance des licences acquises et les souscriptions dans le Cloud public des environnements déjà en place.
- Pour information, les principaux PAB, en termes de volumes consultés, sont : SPRB (inclus les partenaires de la plateforme SAP fédérale), ACTIRIS, Bruxelles Fiscalité, STIB, Etnic et Vivaqua. D'autres PAB peuvent bénéficier du marché et ainsi augmenter les croissances estimées ci-dessus dans la limite de l'estimation globale du marché qui sera publiée dans l'avis de marché.
- L'estimation des croissances en Cloud privé est difficile à fournir vu que c'est un nouveau modèle. Il y aura lieu de considérer comme hypothèse que les volumes en Cloud privé seront une partie des volumes estimés pour le « On premise » et en « Cloud public ». Cette répartition se fera dans le cadre du présent marché, selon les besoins des PAB.
- Le SPRB, à travers la plateforme régionale SAP, administre directement ou indirectement, déjà au moins 17 partenaires de la région. Toutes les licences ne s'appliquent pas au même client (customer number). Pendant la durée du marché, il est estimé entre 5 et 10 nouveaux clients (customer number) à ce stade (cette information est indicative et n'engage en aucune manière le pouvoir adjudicateur).

A.1.4. 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'achat sont, conjointement :

- Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloises (ci-après le CIRB (Paradigm));
- IRISteam asbl, avenue des Arts 21, 1000 Bruxelles.

La procédure d'attribution est mise en œuvre et conduite pour les deux pouvoirs adjudicateurs (CIRB (Paradigm)) et IRISteam) par le CIRB (Paradigm) en qualité de fonctionnaire dirigeant 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.1.5. Centrale d'achats et activités d'achat auxiliaires

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'achat.

De ce fait, les Pouvoirs adjudicateurs Bénéficiaires 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'achat 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'achat en parallèle d'activités d'achat 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'achat auxiliaires sont fournies par IRISteam 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 %).

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'achat du CIRB (Paradigm). En pratique, cela signifie qu'ils peuvent 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 Pouvoirs Adjudicateurs Bénéficiaires sont listés en Annexe 5 (Liste des membres adhérents à la Centrale d'Achats du CIRB.x/sx) au présent cahier spécial des charges.

A.1.6. Législation applicable et documents régissant le marché

Législation applicable

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

Le marché est soumis, notamment, aux clauses et conditions des textes légaux et réglementaires suivants, tels qu'en vigueur au 10^{ème} jour qui précède la date de remise des offres.

1. La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics (ci-après « loi Marchés publics ») ;
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 (ci-après "loi Voies de recours") ;
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 ») ;
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 ;
6. La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ;
7. Les 10 arrêtés royaux du 28 avril 2017 relatifs au Code du bien-être au travail ;
8. 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 ;
9. Tout autre texte auquel ceux cités ci-dessus se réfèrent.

Toutes les modifications aux lois 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.

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 rectificatifs, 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 via le forum par les soumissionnaires des réponses données par le pouvoir adjudicateur (voir point A.1.15).

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 et ses annexes

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. 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.1.8. 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.1.9. 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 CSC.

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 comporte un seul 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 les raisons principales suivantes :

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.

Les services prestés concernent la mise à disposition de logiciels qui sont identiques tout au long de l'exécution du marché. Seule la forme sur base de laquelle ils seront mis à disposition peut changer. A cet effet, un logiciel acquis sous une forme pourrait être transféré sous une autre forme sans modification des modes et paramètres de l'utilisation du logiciel. Dès lors, avoir un lot unique et un adjudicataire

unique permet d'assurer le recours à un seul point de contact pour toutes les transactions autour de ces logiciels. Un seul prestataire permet donc de faciliter la gestion d'utilisation des licences. Le recours à plusieurs adjudicataires démultiplierait les points de contacts qui, lors de l'exécution du marché, ne permettraient pas une gestion efficace de l'utilisation de ces mêmes logiciels.

La conclusion d'un marché sur base du présent cahier des charges ne donne au soumissionnaire aucun droit d'exclusivité. Le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise peut, même pendant la période de validité du marché, faire exécuter des prestations identiques ou analogues à celles décrites dans le présent cahier des charges, par d'autres prestataires de services ou par ses propres services.

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

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.

Les soumissionnaires pourront poser leurs questions jusqu'à 10 jours avant la date limite de dépôt des offres, à savoir jusqu'au **07/09/2023**.

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

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 ;
- Toutes les taxes environnementales, les taxes et cotisations.
- 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.
- Toutes les prestations décrites par le présent cahier des charges y inclus celles non décrites par celui-ci ou ses annexes mais qui sont nécessaires à la complète et bonne exécution du marché

dans le respect des règles de l'art et des réglementations et documents visés dans le cahier spécial des charges.

Le marché est un marché à **prix global**.

Le prix est conforme aux articles 2, 3°, 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 marché est attribué sur base de l'évaluation des ristournes et markups remis par les soumissionnaires sur les prix catalogue (List Price) appliqués par SAP (voir point A.1.23).

Le soumissionnaire doit compléter chacune des rubriques de l'annexe « *CSC2022.034_Annexe_3_Inventaire SAP* ».

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 5 ans à dater de la notification de la décision d'attribution **avec un maximum de 2 reconductions d'1 (un) an**. La durée totale du marché, reconduction comprise, ne pourra pas dépasser la durée de **7 (sept) ans**.

Par durée du marché, il faut entendre la période au cours de laquelle des commandes peuvent être passées, à travers la centrale d'achat du CIRB (Paradigm), en exécution du 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 le modèle repris en **Annexe_1 – Formulaire d'offre** 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 exigés 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 CSC et les documents techniques). Les documents seront nommés avec un préfixe à deux chiffres suivis de « CSC2022-034 », 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_CSC2022-034_CIRB_Annexe1.pdf »

L'offre comporte obligatoirement 6 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_CSC2022-034_xxxx_Récap.pdf »
2	Le ou les DUMEs conformément aux instructions données au point Erreur ! Source du renvoi introuvable. « 02_CSC2022-034_xxxx_DUME.pdf »
3	Le formulaire d'offre dûment complété (03_CSC2022-0234_xxxx_Annexe_1.pdf)
4	Le formulaire de sélection qualitative, sur base du modèle Excel fourni par le pouvoir adjudicateur : CSC2022.034_Annexe_2_Sélection_qualitative.docx (04_CSC2022-034_xxxx_Annexe_2.pdf)
5	L'inventaire obligatoirement établi sur base du modèle Word fourni par le pouvoir adjudicateur (05_CSC2022-034_xxxx_Annexe_3_Inventaire_FR.xlsx)
6	Fichier « 06_CSC2022-034_xxxx_Divers.pdf » comporte les documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Une attestation certifiant que le soumissionnaire a tenu compte des avis rectificatifs éventuels. - La liste des sous-traitants éventuels et la part du marché qui leur sera confiée. - Le cas échéant, les renseignements demandés en matière de capacité technique et professionnelle qui n'ont pu être insérés dans le DUME. - Les documents relatifs aux mesures correctrices éventuelles.

	<ul style="list-style-type: none">- Pour les tiers auxquels il est fait appel pour la capacité économique et financière : en plus du DUME, une attestation écrite par laquelle ils acceptent d'être solidairement responsables de l'exécution du marché.- 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.- 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. La signature de l'offre ne constitue pas un acte de gestion journalière sauf dispositions contraires dans les statuts. Les documents justificatifs doivent être traduits et certifiés dans une des deux langues du marché. Les passages pertinents doivent être surlignés.- 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 à l'égard du Pouvoir adjudicateur.- Son modèle de DPA et conformité RGPD (voir le point A.2.14). Les descriptions des services support (helpdesk) (voir point B.1.3).- Les informations complémentaires dans le cadre des clauses de sortie (voir point A.2.13). La disponibilité des services (voir point B.1.4).- La description des services couverts par les souscriptions Cloud (voir point B.1.5).- L'engagement de fournir des services professionnel SAP « premium engagement » (voir point B.1.6).- La Liste de prix catalogue, engagement et modus operandi (voir point B.1.7).- Les descriptions relatives à l'utilisation réelle des produits (voir point B.1.8).- Des documents complémentaires du soumissionnaire.
--	---

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.

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.

Le soumissionnaire procédera à un Scanvirus du support 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 le support a été vérifié et ne contient pas de virus.

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

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 18/09/2023, 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 18/09/2023, 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.

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, §1er 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

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 applicable(s), ne répond plus aux conditions.

Document unique de marché européen

§.1. Conformément à l'article 73, § 1^{er} de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, lors du dépôt des offres, les soumissionnaires produisent le Document unique de marché européen (DUME) signé, 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 candidat ou soumissionnaire concerné remplit, toutes les conditions suivantes :

1° qu'il ne se trouve pas dans l'une des situations, visées aux articles 67 à 69, qui doit ou peut entraîner l'exclusion des candidats ou des soumissionnaires ;

2° qu'il répond aux critères de sélection applicables qui ont été établis conformément à l'article 71 de la loi et aux articles 67 et 68 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

3° 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 :
 - o 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 à l'égard du Pouvoir adjudicateur ;
 - o 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 ;
 - o 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 ;
 - o 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 satisfaites 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 avec le dossier de Demande de participation.

§.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 « CSC2022.028_Annexe_6_Formulaire d'engagement.docx ») 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/>

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.1.19.1 et A.1.19.2 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 assujéti 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.

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 cumulativement par :

- A) 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 10 millions (10.000.000) d'euros dans le domaine d'activité faisant l'objet du marché au cours des trois dernières années.

- B) 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

Conformément à l'article 68, §1^{er} de l'arrêté royal du 18 avril 2017 susmentionné, la capacité technique et professionnelle sera justifiée par les références suivantes, qui sont cumulatives :

- **Critère de capacité technique et professionnelle n°1** : La preuve de l'agrément du soumissionnaire en tant que distributeur officiel émise par l'éditeur SAP ou tout document approprié reconnaissant le soumissionnaire comme étant distributeur officiel pour la vente des produits et services visés dans l'objet du marché.
- **Critère de capacité technique et professionnelle n°2** : La démonstration de l'expérience par des **références de prestations** des services dans une technologie ou service correspondant aux spécifications techniques du présent marché (liste des références pour les trois dernières années);

Seuil minimal exigé :

le soumissionnaire renseigne un **minimum de 2 références.**

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.

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 (en ANNEXE 4) 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.1.21.4.2), 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, section 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.

A.1.22. Régularité des offres

Les offres des soumissionnaires seront examinées sur le plan de leur régularité, conformément aux articles 75 et suivants de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, ainsi qu'aux dispositions du présent cahier spécial des charges.

L'offre affectée d'une irrégularité substantielle est nulle et donc écartée.

Seules les offres reconnues régulières sont prises en considération pour être confrontées aux critères d'attribution.

A.1.23. Critères d'attribution

Les offres sont analysées dans le strict respect du principe d'égalité de traitement. Le marché sera attribué au soumissionnaire ayant remis l'offre régulière économiquement la plus avantageuse du point de vue du pouvoir adjudicateur.

Le choix de l'adjudicataire se fera sur la base de l'offre régulière la plus avantageuse, en fonction de la ristourne sur les nouvelles acquisitions et souscriptions, et, du **markup** pour les maintenances existantes à reconduire selon la pondération suivante :

Critère	Scope	Pondération
Ristourne (en %)	Le score « Ristourne » est calculé sur les ristournes appliquées sur l'ensemble des produits et services du catalogue SAP selon la division en sous-critères expliquée ci-dessous	80%
Markup (en %)	Le score « Markup » est calculé selon le markup appliqué par le soumissionnaire sur les maintenances en cours au moment de l'attribution (et à reconduire dans le cadre de ce marché) selon la division en sous-critères expliquée ci-dessous	20%

Le score global sera calculé comme suit :

Score global = Score Ristourne * Pondération + Score Markup * Pondération

Le marché sera attribué au soumissionnaire ayant le score global le plus élevé.

Critère « Ristourne »

Le critère d'attribution « Ristourne » est composé des sous-critères suivants :

La ristourne (80%)

Critère	Sous critères	Pondération
Ristourne (en %)	Ristourne (en %) appliquée par SAP sur le prix catalogue des licences	30%
	Ristourne (en %) appliquée par SAP sur le prix catalogue des souscriptions au Cloud Public	30%
	Ristourne (en %) appliquée par SAP sur le prix catalogue des souscriptions au Cloud Privé	30%
	Ristourne (en %) appliquée par SAP sur les prix catalogue s des produits tiers revendus pas SAP	5%

	Ristourne (en%) appliquée par SAP sur le prix catalogue des Services Premium Engagement de SAP	5%	
--	--	----	--

Le score final pour le critère ristourne pour un soumissionnaire sera la somme des scores obtenus pour chaque ristourne fournie par sous-critère.

Le soumissionnaire ayant le score le plus élevé remportera le marché.

Pour chaque sous-critère, un soumissionnaire (i) proposera une ristourne (i)

Le score pour la ristourne (i) est défini en appliquant la formule suivante (basée sur la règle de 3) :

$$[\text{Score (ristourne}_{(i)})}] = (\text{Discount}_{(i)}) / (\text{ristournemax}) \times \text{GU}_{(i)}$$

où GU est la pondération reprise dans le tableau ci-dessus,

Ristournemax : la ristourne la plus élevée de toutes les offres valables pour le sous-critère évalué.

Ristourne (i) : est la ristourne de l'offre du soumissionnaire pour le sous-critère pour lequel on calcule le score.

Le soumissionnaire doit inclure dans son offre, le pourcentage de la RISTOURNE appliquée sur les prix catalogue (hors TVA) de SAP.

Les pourcentages de ces Ristournes doivent comporter jusqu'à 2 (deux) chiffres après la virgule.

Pendant la durée du présent marché, le pourcentage de la ristourne indiqué dans l'offre du soumissionnaire, sera d'application sur les nouvelles listes de prix de SAP.

Le pouvoir adjudicateur peut procéder à des analyses de prix, à tout moment pendant l'exécution du présent marché.

Critère « Markup »

Le critère d'attribution Markup est évalué par le score Markup évalué comme suit :

Le markup (20%)

Les points seront attribués en fonction du markup appliqué par le soumissionnaire sur le prix des maintenances relatives aux licences achetées avant la date d'attribution du présent marché.

Le taux du markup de maintenance est dans ce contexte appliqué sur le prix historique et officiel d'achats des licences et qui restera en vigueur pour les renouvellements de ces « anciens » contrats de maintenance.

Ce markup doit être unique pour l'ensemble des contrats (CIRB (Paradigm) & PAB) et des maintenances de licences on premises reprises dans ces contrats, et restera fixe pendant toute la durée du marché.

Les contrats existants sont consultables auprès de SAP directement.

Critère	Sous critères	Pondération
Markup (en %)	Markup (en %) sur le prix de la reconduction des maintenances existantes des licences fournies par SAP	100%

Le score du poste sera calculé comme suit :

Un score pour un markup (i) d'un soumissionnaire (i) est défini avec la formule suivante (basée sur la règle de 3) :

$$[\text{Score (Markup}_{(i)})}] = (\text{Markup}_{\text{min}} + 5) / (\text{Markup}_{(i)} + 5)$$

où ,

Markup(i) : est le Markup de l'offre du soumissionnaire.

Markupmin : est le plus petit markup de toutes les offres valables pour ce type de contrat.

Le facteur 5 permet de :

- Prendre en compte les offres avec une ristourne de 0%
- Différencier les offres les unes par rapport aux autres lors de l'évaluation de celles-ci

Le pourcentage du Markup proposé doit comporter jusqu'à 2 (deux) chiffres après la virgule.

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 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'État, 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. Règles relatives au cautionnement

Constitution du cautionnement

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

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 **trois millions deux cent mille (3.200.000) euros**, en dérogation à l'article 25, paragraphe 2 de l'arrêté royal susmentionné.

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.

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.

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.2.3.2., 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 :

1. 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;
2. 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.

Droits de l'adjudicateur sur le cautionnement

Conformément à l'article 30 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, s'il y a lieu, l'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.

Libération du cautionnement

Conformément à l'article 33 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, le cautionnement est libéré après la réception définitive du marché.

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

A.2.4. 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.2.5. 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.2.4. ci-dessus ;
- Des représentants des pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires peuvent également être invités.

Ce comité se réunit au moins tous les six mois ou à la demande du pouvoir adjudicateur.

Les gestionnaires responsables de l'exécution du présent marché, se réuniront lorsque cela est nécessaire 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 bénéficiaire, en néerlandais ou en français.

Le pouvoir adjudicateur transmet à l'adjudicataire un procès-verbal reprenant le contenu des discussions. Ce procès-verbal doit être approuvé et mis en œuvre par tous les gestionnaires du présent marché.

A.2.6. Surveillance du marché

Responsabilité des adjudicataires

L'adjudicataire transmet au CIRB (Paradigm), au début de chaque trimestre, un récapitulatif des commandes passées directement par les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires visés dans l'annexe 5 « Liste des membres adhérents à la Centrale d'Achats du CIRB.xlsx » via la centrale d'achat du présent marché.

Ce récapitulatif reprendra l'identité du pouvoir adjudicateur ayant passé la commande, 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 commandes passées via la centrale de marché. 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 émise par l'adjudicataire.

Responsabilité des Pouvoirs Adjudicateurs Bénéficiaires

Les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires (PAB) devront valider leurs commandes à travers la solution eCatalogue du CIRB (Paradigm).

Toute commande qui ne passera pas par cette solution ne sera pas traitée par l'adjudicataire.

Un support pourra être fourni aux PAB qui en formulent la demande.

Audit

Afin de vérifier le respect par l'adjudicataire de ses obligations résultant du présent marché, le Pouvoir Adjudicateur ou un tiers désigné par lui, éventuellement assistés par des experts désignés par lui ou par le tiers, pourront à tout moment pendant la durée du présent marché et pendant une période d'une année après la fin du marché 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 l'exécution du présent marché. 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 marché 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 marché.

Lorsque l'audit révèle que l'adjudicataire ne remplit pas une ou plusieurs de ses obligations découlant du présent marché, 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.2.7. Evaluation des services prestés et opérations de vérification

Conformément à 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 précité vise la constatation, par l'adjudicateur, de la conformité aux règles de l'art, ainsi qu'aux conditions du marché, de tout ou partie des services exécutés par l'adjudicataire.

Aux termes du même article 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.

Aux fins de vérification, le prestataire avise, par courrier recommandé, le pouvoir adjudicateur de la date à laquelle les prestations peuvent être contrôlées.

Conformément à l'article 156 du même arrêté, l'adjudicateur 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. L'identité de ce délégué sera communiquée au prestataire de services au moment où débutera l'exécution desdits services.

En vue d'effectuer les opérations de vérification de la bonne exécution des prestations, ce délégué tiendra deux registres, un par lot, dans lesquels seront consignées toutes les remarques relatives à l'exécution des prestations relevant du lot concerné. Le registre sera tenu à la disposition des délégués à un endroit à convenir par les deux parties.

Au moment où les services auront été exécutés, il sera procédé à l'évaluation de la qualité et de la conformité des services exécutés.

Aucun procès-verbal de réception provisoire n'est établi (celle-ci a lieu tacitement). Un procès-verbal n'est établi qu'en cas de refus de réception provisoire. L'exemplaire original de ce procès-verbal est remis 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 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 n'a adressé, ni remarque, ni demande au prestataire de services.

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

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

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 jours ouvrables : a) les samedis, dimanches et jours fériés légaux ; b) les jours de vacances annuelles payées et les jours de repos compensatoire prévus par arrêté royal ou dans une convention collective de travail rendue obligatoire par arrêté royal.

Le délai d'activation des licences est **de maximum 5 jours calendrier** et prend cours à la date de la commande. Les bons de commande sont transmis via l'eCatalogue du CIRB(Paradigm).

Exceptionnellement, les bons de commande peuvent être transmis à l'adjudicataire par courriel, mais doivent ensuite être régularisés via l'eCatalogue du CIRB (Paradigm).

Lieu de livraison

Toute licence de logiciel et/ou tout software est fourni de préférence par voie électronique, de même que la documentation afférente éventuelle.

En cas de livraison physique, les produits et la documentation, ainsi que les modes d'emploi (en français et en néerlandais) y afférents, doivent être livrés sans frais et en parfait état, aux adresses et à l'intérieur des locaux désignés sur chaque bon de commande.

SLA

Le soumissionnaire doit disposer de toute l'architecture matérielle et logicielle pour exécuter le marché.

A.2.8.3.1. Dispositions générales

La qualité des services est essentielle. Une attention particulière sera accordée à la vérification permanente de la qualité effectivement fournie.

L'évaluation de celle-ci s'effectuera, au regard des exigences décrites, sous trois angles différents :

la performance du service,

la qualité du service et

la conformité du service

Les trois angles en question sont traduits dans un SLA et mesurés en continu.

Il appartiendra à chaque pouvoir adjudicateur de faire usage des SLA présentés ci-dessous en toute transparence, objectivité et proportionnalité selon le service à prester.

A.2.8.3.2. Type de SLA

Les SLA du Marché sont classés de la manière suivante :

- SLA de **Performance** (P-SLA) ;

- SLA de **Qualité** (Q-SLA) ;
- SLA de **Conformité** (C-SLA).

A.2.8.3.3. Mise en œuvre des SLA du Marché

Dans le cadre du marché, des prestations de services peuvent être effectuées, soit par la demande d'une mise à disposition d'un nombre de jours pour un certain type de service.

Sauf cas de force majeure, un service performant doit toujours être fourni durant la période de référence.

Tout défaut ou manquement dans l'exécution d'un service, constaté selon la procédure décrite ci-après, sera sanctionné par un montant dû par l'adjudicataire en application des **pénalités spéciales** telles qu'indiquées dans le tableau repris au point A.2.8.4.2 (« Pénalités spéciales pour défaut d'exécution (non-respect des SLA) »).

A.2.8.3.4. Indicateurs KPI liés aux SLA

L'adjudicataire maintiendra un suivi des indicateurs ci-dessous.

Ce sont les indicateurs de base pour toutes les commandes. Le prestataire pourra proposer d'autres indicateurs qui lui permettront de démontrer une gestion efficace et efficiente de son périmètre de responsabilité.

La définition et le niveau des indicateurs seront définis à chaque commande et pourront être mis à jour lors de réunions de suivi.

L'adjudicataire sera évalué sur base des indicateurs (KPI) suivants :

P-SLA	KPI	SLA
	<i>KPI de délais</i>	
<i>P01</i>	Écart de délai entre la commande et l'activation de la licence	<i>15 jours calendriers</i>
<i>P02</i>	Délai pour le support entre la demande d'ouverture d'un ticket au soumissionnaire et la prise en charge du ticket par SAP	<i>2 jours ouvrables</i>

Q-SLA	Qualité	
Q01	Qualité de l'information fournie au pouvoir adjudicateur dans le cadre des commandes)	
C-SLA	Conformité	
C01	Suivi des directives du Marché.	<i>Les directives, exigences et dispositions du Marché sont suivies ou non.</i>

Défaut 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.2.6.).

Toute contravention pour laquelle il n'est pas prévu de pénalité spéciale et pour laquelle 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. **Pénalités spéciales** pour défaut d'exécution (non-respect des SLA)

Voici le tableau des pénalités en cas de non-respect des SLA :

P-SLA	Niveau minimal exigé	Pénalité
	KPI de délais	
P01	Écart de délai entre la commande et l'activation de la licence	€100/jour de retard
P02	Délai pour le support entre la demande d'ouverture d'un ticket au soumissionnaire et la prise en charge du ticket par SAP	€50/jour de retard
Q-SLA	Qualité	
	Qualité de l'information fournie au pouvoir adjudicateur dans le cadre des commandes	€100/jour/offre non-conforme
C-SLA	Conformité	
C01	Suivi des directives du Marché.	€300 par incident de non-conformité

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.2.8.4.3. 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.2.8.4.4. 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 CIRB (Paradigm) est notifiée à l'adjudicataire par lettre recommandée ou par envoi électronique assurant de manière équivalente la date exacte de l'envoi ou par lettre remise contre récépissé 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.

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.

Ainsi, toute modification de la composition de l'équipe assignée à l'exécution du présent marché, même afin d'assurer la continuité du service, est soumise à l'approbation préalable et expresse de l'adjudicateur.

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.

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.

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.

Conformité aux normes, recommandations et standards régionaux

Dans un souci d'optimisation et de réutilisation des services, l'adjudicataire devra se conformer aux standards, normes et recommandations régionaux établis et définis par le bureau d'architecture (IT) régional.

A l'occasion de ses prestations, l'adjudicataire devra impérativement prendre connaissance des standards, normes et recommandations régionaux en vigueur relatifs à l'objet de sa mission et préalablement à la prestation. Il pourra à cette fin consulter le secrétariat du bureau d'architecture (IT) régional. Pour ce faire, une demande devra être introduite à l'adresse suivante procurement@paradigm.brussels.

A.2.9. Clauses de réexamen

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 de passation, 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.

Cas d'adaptation des services, produits et prix des catalogues de licences

Une modification aux catalogues de produits-services et des prix des licences peut être apportée sans nouvelle procédure de passation, lorsque, sans modifier la nature globale du Marché :

- (i) Des services-produits identifiés ou identifiables qui ne figurent pas encore dans le catalogue à disposition des PAB au moment de l'attribution du Marché, mais qui pourraient éventuellement y figurer après l'attribution du Marché car déjà identifiés ou identifiables au cours de la procédure de passation du Marché (cf. Volume B du cahier spécial des charges). Si, au moment de l'attribution du Marché, ces services identifiés ou à tout le moins identifiables tels que décrits dans le point B.1.1 du volume B précité ne se trouvent pas dans le catalogue de services-produits à disposition des PAB, ces services pourront être intégrés au Marché ;
- (ii) De nouveaux services-produits peuvent être fournis par l'Adjudicataire en raison de l'évolution technologique pour permettre à l'Adjudicataire de répondre aux besoins des PAB tels qu'ils découlent des services et produits visés par le Marché et de son objet, et pour autant qu'une telle modification respecte l'ensemble des contraintes juridiques applicables ; le caractère neuf de ces services ne fait pas obstacle à la responsabilité de l'Adjudicataire ; ces nouveaux services fruits de l'évolution technologique sont des services répondant à des besoins similaires à ceux auxquels répondent les services-produits décrits dans les documents de Marché ; ces services nouveaux sont présentés préalablement aux Pouvoirs adjudicateurs par l'Adjudicataire par leur identification dans le processus de reporting. Ces services-produits nouveaux peuvent aussi, en complément, être identifiés par le Pouvoir Adjudicateur voire par les PAB.

Si SAP adapte ses produits, ses services ou ses prix, le prestataire de services informe, sans délai, le pouvoir adjudicateur qui mettra en œuvre le formalisme requis aux fins de la modification du marché.. Tout nouveau produit de la liste de prix SAP bénéficiera au minimum de la ristourne déjà prévue dans l'offre initiale de l'attributaire du marché.

Ce dernier pourra proposer lors de la modification du marché, une ristourne adaptée aux nouveaux produits. Cette ristourne pourra être plus avantageuse que celle remise par le soumissionnaire dans son offre.

Services complémentaires

Conformément à l'article 38/1 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, une modification peut 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.

Événements imprévisibles dans le chef du pouvoir adjudicateur

Conformément à l'article 38/2 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, une modification peut 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 ;

Les Parties conviennent que tel est notamment le cas :

Des circonstances liées à l'évolution technologique dans les matières spécialisées faisant l'objet des lots du présent marché (nouvelles technologies, ...),

- 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.

Événements imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire

Conformément à l'article 38/9 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, l'adjudicataire peut invoquer une modification lorsqu'elle est devenue nécessaire à la suite des circonstances qu'il ne pouvait raisonnablement pas prévoir lors du dépôt de son offre et qu'il ne pouvait éviter bien qu'il ait pris toutes les diligences nécessaires.

L'adjudicataire ne peut invoquer la défaillance d'un sous-traitant que pour autant que ce dernier puisse se prévaloir des circonstances que l'adjudicataire aurait pu lui-même invoquer s'il avait été placé dans une situation analogue.

La modification peut consister soit en une prolongation des délais d'exécution, soit, lorsqu'il s'agit d'un préjudice très important, en une autre forme de révision ou en la résiliation du marché.

Révision des prix

Révision des prix catalogue

Pour les fournitures logicielles, les taux de ristournes/mark up remis par le soumissionnaire resteront fermes et non révisables pendant toute la durée du marché. Seuls les prix catalogue peuvent faire l'objet d'une révision de prix.

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 révision des prix peut se faire à la date anniversaire de l'attribution du marché sur la base de la valeur des paramètres du mois précédent. **L'adjudicataire adresse la demande de révision des prix par courrier recommandé à l'adjudicateur, au plus tard dans le courant du mois de la date anniversaire de l'attribution du marché. Sans se substituer au formalisme du courrier recommandé, la demande peut être parallèlement introduite par e-mail.**

La formule de révision est :

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

P = Prix catalogue 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 catalogue 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.

Description des éventuelles révisions des prix concernant la maintenance

Le montant des nouvelles maintenances annuelles sur les logiciels On premise sera calculé sur base du prix catalogue sur lequel la ristourne («*Ristourne (en %) sur le prix catalogue des licences appliqué par SAP*») sera appliqué :

Prix révisé de la maintenance = Prix Catalogue * (1-Discount) * Taux de maintenance SAP

Le prix révisé sera calculé sur base de la formule de révision ci-dessus.

Dans le cas de la maintenance existante, le montant de la reconduction sera celui le plus avantageux pour le PAB (Soit le montant actuel reconduit, soit le montant calculé selon le taux de la ristourne du présent cahier des charges.)

Calcul des prix de maintenance

Il est important de différencier, d'une part, les maintenances en cours à la date d'attribution qui devraient être reconduites, et, d'autre part, les nouvelles maintenances liées aux acquisitions de nouvelles licences SAP.

Cette différence implique un calcul des revenus de maintenance différent expliqué ci-dessous :

Maintenance sur les logiciels achetés avant la date d'attribution

Le montant des prix de maintenance liés aux achats antérieurs à la date d'attribution du présent marché sera calculé comme suit :

Le **prix d'achat historique** des licences * Taux de maintenance appliqué par SAP (soit 22% au moment de la publication des documents du marché)

Le prix et le détail des achats antérieurs sont consultables chez SAP directement. Le CIRB (Paradigm) se réserve le droit de demander des détails et de vérifier ces informations par rapport aux PAB.

Maintenance sur les logiciels achetés dans le cadre du présent marché

Le montant des prix des nouvelles maintenances liés aux achats de licences couvertes par le présent marché sera calculé comme suit :

Le **prix catalogue en cours au moment de l'achat * (1-Discount)** * Taux de maintenance appliqué par SAP (soit 22% au moment de la publication des documents du marché)

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).

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.

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 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 ainsi que sur ses partenaires institutionnels, 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.

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

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, et sans délai, tous les supports d'information qui contiennent de l'information sur le CIRB (Paradigm) et qui auraient été mis à sa disposition pour l'exécution du marché.

Par la mise à disposition d'informations, ni le pouvoir adjudicateur, 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 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.

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 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 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.

Confidentialité des résultats

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

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.

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

Droits de propriété intellectuelle

Utilisation des résultats

En application de l'article 19 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité, l'adjudicateur acquiert les droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du présent marché.

Par ailleurs, 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 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 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, 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 s'engage à aviser sans délai l'adjudicataire, au cas où il ferait l'objet d'une telle allégation.

A.2.10. Facturation et paiement

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, à condition que le pouvoir adjudicateur 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, c'est-à-dire dès que la licence est disponible pour le Pouvoir adjudicateur ayant réalisé la commande.

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 (« CSC2022.034 »), le numéro de compte bancaire sur lequel la facture doit être payée, ainsi que le numéro de TVA du prestataire.

° Le PAB peut lors de sa commande via l'eCatalogue, encoder dans le champ commentaire, la référence de son bon de commande interne ; en l'absence de cette référence, la référence de l'E-Catalogue peut être utilisé.

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.

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.

Les factures électroniques sont à envoyer via la plateforme Mercurius <https://digital.belgium.be/einvoicing/>.

Modalités d'envoi de la facture :

L'adjudicataire encode sa facture dans son outil comptable (ERP ou logiciel comptable) qui aura été préalablement connecté au réseau PEPPOL (réseau d'échange des factures électroniques respectant les normes européennes) via un point d'accès (P.A.)¹³. Dans le cas où l'opérateur économique ne dispose pas d'outil comptable il peut utiliser gratuitement le portail d'encodage sur le site internet de Mercurius.

A.2.11. L'eCatalogue du CIRB (Paradigm)

Le CIRB (Paradigm) a mis en place une plateforme appelée E-Catalogue, dans laquelle sont centralisés tous les produits et les services, au bénéfice des pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires des marchés attribués par le CIRB (Paradigm) en tant que centrale d'achat, et ayant adhéré à cette même centrale d'achat.

Les produits et les services disponibles dans la centrale d'achat du CIRB (Paradigm) peuvent être commandés par les utilisateurs de l'E-Catalogue (les membres adhérents à la centrale d'achats), à condition que ceux-ci ajoutent explicitement à leur profil, les marchés relatifs à ces produits et/ou services. Ils deviennent alors des pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires et peuvent consulter les prix des marchés passés et attribués par le CIRB (Paradigm).

Le présent marché sera repris dans l'E-Catalogue du CIRB (Paradigm).

Chaque fois qu'un pouvoir adjudicateur bénéficiaire ajoute un marché à son profil, l'adjudicataire de ce marché en est informé. À partir de ce moment, l'adjudicataire en question peut exécuter les commandes émanant de ce pouvoir adjudicateur bénéficiaire.

Le système fonctionnera de la même manière, dans le cadre du présent marché.

Les fournisseurs ou les prestataires de services ont accès à leurs commandes et à leur catalogue de produits et/ou de services et assurent le traitement de leurs commandes et l'actualisation des données de leurs produits et/ou services dans l'E-Catalogue.

Il est important de signaler que le fournisseur ou le prestataire de services n'a pas accès aux données (commandes, produits, services), des autres fournisseurs ou prestataires de services.

Les commandes qui doivent être passées, donnent lieu à l'établissement de bons de commande dans lesquels plusieurs fournisseurs ou prestataires de services sont impliqués. Cependant, chaque fournisseur ou prestataire de services reçoit un bon de commande mentionnant uniquement les produits ou services commandés auprès de lui par les pouvoirs adjudicateurs bénéficiaires.

Principes généraux et fonctionnement de l'E-Catalogue :

- L'application est disponible en français et en néerlandais. Les bons de commandes sont établis dans la langue utilisée par le pouvoir adjudicateur bénéficiaire, en français ou en néerlandais. De leur côté, les fournisseurs et/ou les prestataires de services gèrent leurs produits et/ou services dans l'E-Catalogue, en français et en néerlandais.
- L'application E-Catalogue contient une liste des produits et/ou services de chaque marché ou des offres spécifiques relatives à une demande d'un PAB, avec titre, image, description, prix, code produit/service et information technique ou un lien vers la fiche technique du constructeur (si applicable). Seuls les articles principaux et les accessoires doivent avoir une illustration. Les services reçoivent une illustration générique.
- Les produits/services sont subdivisés en catégories. Tous les produits/services d'une même catégorie relèvent toujours du même fournisseur ou du même prestataire de services. Pour des raisons organisationnelles, il est également possible de créer plusieurs catégories.
- L'accès à l'application a lieu à travers un système d'authentification sur la base de la carte d'identité électronique (eID), et ce, aussi bien pour les utilisateurs, que pour les fournisseurs, les prestataires de services et les gestionnaires de la plateforme. L'accès est également disponible moyennant l'application *itsme*.

- Les utilisateurs peuvent retrouver facilement des produits/services (ci-après les 'articles') via les catégories correspondantes ou le moteur de recherche intégré dans l'application. Les articles sont ajoutés dans un panier et ensuite commandés.
- Les fournisseurs ou prestataires de services sont immédiatement informés par courrier électronique qu'une commande a été placée ; le pouvoir adjudicateur bénéficiaire et le Service Achats du CIRB (Paradigm) reçoivent à chaque fois une copie de ce courrier électronique. Ce courrier électronique comporte un numéro de commande, l'adresse de livraison et de facturation, ainsi que, par article commandé : quantité, titre, code de produit/service et prix. Les options commandées sont également mentionnées avec le titre et le prix (et en cas de possibilité de choix). Les fournisseurs ou prestataires de services peuvent consulter et accepter les commandes qui leurs sont adressées à travers l'E-Catalogue. Après l'acceptation d'une commande, les fournisseurs ou prestataires de services modifient le statut de celle-ci, de telle façon à ce que le pouvoir adjudicateur bénéficiaire sache que sa commande est traitée.
- Chaque fournisseur ou prestataire de services dispose dans l'E-Catalogue d'une page avec la présentation de son entreprise. Outre les données de contact, cette page reprend des informations générales et utiles, comme les délais de livraison et les SLAs en vigueur.
- Les fournisseurs et les prestataires de services mandateront chacun, au minimum deux personnes en support du pouvoir adjudicateur pour gérer leurs produits ou offres au sein de l'E-Catalogue.
- Les fournisseurs et les prestataires de services peuvent uniquement gérer les produits et/ou les services (options ou accessoires) de leur propre catalogue. Chaque produit ou service modifié par le fournisseur ou le prestataire de services sera désactivé jusqu'à ce que la modification ait été validée par le service manager de l'E-Catalogue.
- Le fournisseur ou le prestataire de services déterminera en collaboration avec le service manager de l'E-Catalogue, quelles options sont liées à quels produits ou services et quelles sont les relations entre les différents produits (« related products » ou produits liés). Les produits ou les services liés sont toujours du même fournisseur ou prestataire de services, que l'article de base.
- La validation et l'importation de données se font par le service manager de l'e-catalogue, au moyen d'un module d'importation (csv, xls). Ce module peut aussi exécuter des mises à jour. Il est également possible d'introduire manuellement de nouvelles données, comme des modifications.
- Chaque ajout, modification ou suppression d'article par le fournisseur ou le prestataire de services doit d'abord être validé par le service manager de l'e-catalogue, avant que cet article ne soit activé dans l'application. L'application dispose d'une fonction de copie pour les articles avec conservation du titre, de la description, de l'illustration, du prix, des catégories et des produits liés. Pour la description des articles, il y a un petit éditeur HTML.
- Les fournisseurs et les prestataires de services doivent indiquer, pour chaque produit et/ou service (accessoire ou option), les informations suivantes, à la fois en français et en néerlandais : titre, description, prix, mots clés. Le fournisseur ou le prestataire de services se charge également de fournir des illustrations au format jpg. Par article, il suffit d'une petite (125x125 pixels) et d'une fiche de produit/service en pdf.

- L'application E-Catalogue ne gère aucun paiement. Le pouvoir adjudicateur bénéficiaire reçoit cependant un courrier électronique de confirmation énumérant les produits/les services commandés, les prix, les sous-totaux et le total dû. Les mêmes données sont conservées par l'application dans un historique. Une modification du prix d'un produit/service n'exerce aucune influence sur les données de l'historique.

Après l'attribution du marché, une formation est prévue pour les différents fournisseurs et prestataires de services, à une utilisation optimale et à la maintenance de l'E-Catalogue.

Le service manager de la plateforme assure :

- La préparation et la gestion des fournisseurs, des prestataires de services et des catégories.
- L'accès des utilisateurs et l'attribution de codes de produit/service uniques.
- La modification et la validation des articles.

Les fournisseurs et les prestataires de services assurent :

- La remise des informations relatives aux produits et services en français et en néerlandais. Outre le prix, une courte description (un titre) et une description détaillée (caractéristiques techniques), des informations sont fournies sur la compatibilité entre les produits/services. Pour ce marché, les offres spécifiques remises pour chaque PAB seront fournies au service manager de la plateforme qui fera le nécessaire pour qu'elle soit accessible pour le PAB afin qu'il puisse effectuer la commande.
- La remise des images, libres de droits et dans les formats corrects.

A.2.12. Contrats de sous-traitance

Pour l'exécution pratique 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 :

- 1- 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.

- 2- Pour rappel (cf. *supra*, point A.1.16.1) 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 ;
- 3- 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 ;
- 4- 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.

- 5- 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.

6 - L'Adjudicataire doit respecter, vis-à-vis de ses sous-traitants, peut-être 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 ;
- toutes dispositions légales, réglementaires ou contractuelles en matière de sécurité et de protection des données et RGPD.

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.2.13. Clauses de Sortie

L'Adjudicataire doit respecter les clauses de sortie. Par sortie, il est entendu la fin de l'utilisation du Cloud pour un certain type de données ou d'applications qui engendre l'exportation de ces données vers le PAB ainsi que la suppression de ces données sur le Cloud.

Dans le cadre du RGPD, l'Adjudicataire doit respecter les éléments suivants :

- Propriété des données : le PAB reste à tout moment propriétaire des données ;
- Portabilité des données : l'Adjudicataire a l'obligation de transmettre toutes les données dans un format raisonnable qui facilite le changement d'adjudicataire ;
- Effacement de données : l'Adjudicataire a l'obligation d'effacer toutes les données dans un délai convenu après l'expiration ou la résiliation du contrat ;
- Coût de sortie : l'Adjudicataire a l'obligation de fournir un modèle transparent de calcul des coûts à la sortie ;
- Assistance à la sortie : l'Adjudicataire a l'obligation de fournir une assistance afin de faciliter la transaction à un autre adjudicataire. Cette obligation d'assistance à la sortie comprend tous les aspects de cette assistance, y compris la portée, les services à fournir, le calendrier, les niveaux de service, la période pendant laquelle l'assistance doit être garantie et les coûts de cette assistance ;

- Délai : l'Adjudicataire a l'obligation de respecter un délai de sortie raisonnable, afin de donner au PAB le temps de transférer ses données (et applications). Les données ne peuvent pas être supprimées avant que la transition n'ait abouti.
- Application des dispositions de sortie : toutes les dispositions de sortie décrites ci-dessus s'appliquent dans tous les cas d'expiration ou de résiliation du contrat, y compris en cas de résiliation (anticipée) pour une cause (p.e. en raison de litiges financiers, d'une dissolution au sein de services, une autre violation) ou pour toute autre raison possible (p.e. force majeure).

Fournir la preuve de la capacité d'extraire toutes les données pour une personne ou un élément discrétionnaire particulier et d'en démontrer/certifier la destruction.

Dans le cadre des applications et données qui sont hébergées dans le Cloud Public ou Privé de SAP, le soumissionnaire doit fournir les informations suivantes :

- Les moyens techniques de récupération des données (y compris format),
- Les délais minimum/maximum pour la récupération de ces données,
- Les moyens, garanties et preuves de destructions des données dans les clouds après exportation.
- La procédure pour effectuer la demande de sortie, moyens et délai de préavis

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

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 régit 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.

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

Les données personnelles instruites par le Pouvoir adjudicateur bénéficiaire (responsable de traitement au sens du RGPD) à l'adjudicataire (sous-traitant au sens du RGPD)

L'adjudicataire sera dès lors être le « 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 »), tandis que les pouvoirs adjudicataires bénéficiaires seront « le responsable de traitement » au sens des dispositions du RGPD et de la loi précités.

Si l'adjudicataire devait avoir également, le cas échéant, la qualité de responsable de traitement, les dispositions de ces mêmes instruments juridiques s'appliqueraient.

Dans le cadre de leur relations contractuelles, l'adjudicataire s'engage à respecter toute la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel.

Toutefois et pour un souci de transparence et de prévisibilité contractuelle pour le Responsable de Traitements (RT) (de base), il est demandé que :

1. Le sous-traitant doit remplir les conditions qui lui sont applicables en vertu de l'art. 28 et 30 du RGPD qui seront organisée /matérialisé par un Data Protection Agreement (DPA) en plus de l'attribution. Le sous-traitant doit soumettre son modèle de DPA.
2. Toute instruction donnée au sous-traitant de premier rang est répercutée tel quel sur la sous-traitance ultérieure et ce en vertu de l'art. 29 du RGPD. Le RT se réserve le droit d'en demander des explications et/ou des preuves (back-to-back).
3. Lorsqu'un sous-traitant recrute un autre sous-traitant (= sous-traitant ultérieur) pour mener des activités de traitement spécifiques pour le compte du RT (de base), les mêmes obligations en matière de protection de données que celles fixés dans le contrat entre le RT (de base) et son sous-traitant (de base) sont imposées à cet autre sous-traitant (= sous-traitant ultérieur), en particulier pour ce qui est de présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD.
4. Lorsqu'un sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection de données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le RT (de base) de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.
5. Le sous-traitant garantit que les solutions vendues offrent les garanties essentielles en matière de protection des données (e.g.: Certification ISO, Adhérence à des codes de conduites promus par des Autorités de contrôles des données, localisation des données, gestion du chiffrement, ...). Il peut en fournir les preuves.
6. A la demande du Responsable de Traitements (PAB), le Sous-Traitant doit lui communiquer le DPA qu'il a conclu avec l'éditeur de licences ainsi qu'une analyse des risques effectuée par l'éditeur de licences.

L'offre du soumissionnaire doit contenir au moins un modèle de DPA comprenant au moins les informations ci-dessus.

Pour rappel, dans le cadre du présent marché, les traitements de données (données, finalités, ...) sont déterminés par le bénéficiaire du marché (PAB) en tant que responsable de traitement. Un DPA spécifique

pourra être conclu, par chaque PAB à leur demande, en fonction des applications concrètes qui seront mises en œuvre.

VOLUME B DISPOSITION FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES

SECTION B.1. LOGICIEL SAP

B.1.1. Contexte et besoins

Dans le cadre de la centralisation des achats, le CIRB (Paradigm) a pour mission d'émettre le présent marché en tant que centrale d'achat pour les PAB de la Région Bruxelles-Capital en vue d'acquérir des licences SAP pour :

- L'acquisition de nouvelles licences « on premise » et leur maintenance
- Le renouvellement de maintenances sur des licences déjà acquises à la date d'attribution du marché
- La continuité de souscriptions actuelles ou futures dans le Cloud Public
- La souscription dans le Cloud Privé de SAP
- L'achat de produits tiers revendus par SAP
- L'achat de services Premium Engagement de SAP

Ci-dessous, le pouvoir adjudicateur met à disposition, à titre indicatif et sans engagement, une estimation des croissances pour la période couverte par le présent marché. Le pouvoir adjudicateur n'est pas lié par les chiffres ainsi fournis. Ces croissances ont été déterminées sur base de l'analyse effectuée auprès des PAB du présent marché. Des décisions au niveau des instances décisionnelles publiques pourraient faire augmenter ces estimations qui ne tiennent compte à ce stade que des éléments identifiés et d'une croissance raisonnable.

B.1.2. Prescriptions relatives au logiciel recherché

Pour ce qui concerne le logiciel On Premise, celui-ci ne doit contenir aucun virus et, sauf indication contraire, qu'il s'agit toujours de la dernière version disponible.

B.1.3. Helpdesk

Le helpdesk fait partie intégrante de l'offre, que ce soit pour des licences « On premise » ou en Saas (privé comme publique).

Le helpdesk est joignable par téléphone et par courriel. Le helpdesk possède un numéro de téléphone général et unique en Belgique (c'est-à-dire aucun numéro payant 070, 0900, etc.) et une adresse électronique générale chez l'adjudicataire même.

Le helpdesk est en mesure de répondre en néerlandais et en français et est au minimum joignable chaque jour ouvrable entre 9h et 12h et entre 13h30 et 17h sauf pour les problèmes bloquants pour lesquels un accès 24/7 doit être possible pour apporter des solutions à ce type de situations.

Le soumissionnaire donnera une description complète du Support Helpdesk compris dans ses maintenances et souscriptions. Au minimum, le soumissionnaire fournira :

- Les moyens de communications vers le helpdesk
- Les outils de traçabilité et de suivi
- Les langues et horaires
- La classification des types de pannes (bloquantes, urgents,...)
- Les SLA auxquels il s'engage (e.g. prise de l'appel, de prise en charge du problème, intervention,...)

Si une différence est faite entre les licences (On Premise, cloud public, cloud privé), le soumissionnaire l'indiquera clairement.

B.1.4. Disponibilité

Haute disponibilité dans le contexte d'application hébergées dans le Cloud SAP

Le pouvoir Adjudicateur doit pouvoir garantir une disponibilité des services et de l'accès aux instances SAP s'appuyant sur le support du prestataire.

Le soumissionnaire indiquera si les interventions programmées telles que les mises à jour et les mises à niveau sont ou non incluses dans les plages d'indisponibilité.

Le soumissionnaire fournira également un pourcentage annuel de disponibilité et le détail du calcul.

En complément du pourcentage annuel de disponibilité, un engagement de RTO et RPO sera mentionné par le soumissionnaire ainsi qu'une description des DRP mis en place pour garantir ces valeurs.

Le soumissionnaire fera une distinction si nécessaire entre le Cloud Public et le Cloud Privé. Si des niveaux de disponibilités différents sont possibles, les différents niveaux seront décrits ainsi que l'impact technique et financier.

Si plusieurs possibilités existent, le soumissionnaire s'engagera sur une disponibilité proche des exigences suivantes :

- Le système doit être accessible de manière continue 24/7/365 ; En utilisation minimale > 99,7% ;

- Durée du processus de résolution <= 4 heures (système indisponible) ;
- Démarrage de la résolution <= 1 heure après la création du ticket.

Le soumissionnaire donnera :

- Les taux de disponibilité auxquels il s'engage ;
- Les RTO/RPO visés par leur environnement ;
- Les objectifs de résolution des pannes bloquantes (plus d'accès au système).

B.1.5. Description des services couverts par les souscriptions Cloud

Dans le cas de souscription Cloud privé ou Cloud Public, en plus de tous les services offerts par l'activation des licences, le soumissionnaire fera, dans son offre, une description de tous les services inclus dans la souscription en ce y compris la description du processus d'accès à ces services et les engagements correspondant.

B.1.6. Professional Services

En dehors des services couverts par les souscriptions et maintenances, aucun service n'est prévu dans le présent cahier des charges pour la réalisation des projets. Cependant, le présent cahier des charges couvre les demandes relatives aux services spécialisés SAP (Premium engagement) pour avoir un support d'experts pour des audits, Blue Print, optimisations et autres supports pointus. Nous exigeons que ces prestations soient fournies par l'éditeur SAP lui-même vu le type de missions attendues (ponctuelles et nécessitant une expertise et un accès aux services internes de l'éditeur). Le soumissionnaire fournira la liste de ces services et la garantie qu'ils seront fournis par un consultant neutre, émanant de l'éditeur lui-même. Pour chaque type de service, une description de la procédure pour y faire appel et le temps minimum/maximum pour la mise à disposition de telles ressources sera fourni.

B.1.7. Prix Catalogue

Communication des prix catalogue

Le soumissionnaire fournira la dernière liste de prix SAP (Prix catalogue) pour :

- Les licences On premise ;

- Le taux de maintenances appliqués aux licences On Premise
- Les souscriptions dans le cloud public ;
- Les souscriptions dans le cloud privé ;
- Les produits tiers revendus par SAP ;
- Le prix des services SAP premium engagement ;

Ceci de telle sorte que chaque ristourne accordée dans le cadre du présent marché soit clairement identifiée.

Description des éventuelles révisions des prix catalogue

Pour les fournitures logicielles, les taux de ristournes remis par le soumissionnaire resteront fermes et non révisables pendant toute la durée du marché. Les prix unitaires qui en découlent font par conséquent l'objet d'une révision des prix prévue annuellement (voir le point A.2.9. du présent cahier spécial des charges).

Description des éventuelles révisions des prix concernant la maintenance

B.1.8. Adaptation à l'utilisation réelle

Il pourrait arriver que l'utilisation d'une application soit réduite voire complètement supprimée. Le soumissionnaire décrira la procédure qui permet au PAB de signifier la diminution des licences utilisées et obtenir une adaptation des maintenances au prorata de la réelle utilisation. Il décrira également à partir de quand la réduction financière sera réalisée et dans quelle proportion.

Dans le même état d'esprit, il pourrait arriver que l'utilisation d'une application soit diminuée dans le même temps que le besoin pour une autre application soit croissant. Le soumissionnaire décrira la procédure qui permet au PAB de demander une substitution d'un volume de licence d'un produit A au profit d'une augmentation de licence pour un produit B.

Annexes :

Annexe_1 : Formulaire d'offre

Annexe_2 : Formulaire de sélection qualitative

Annexe_3 : Inventaire

Annexe_4 : Formulaire d'engagement

Annexe_5 : Liste des membres adhérents à la Centrale d'Achats du CIRB (Paradigm)