



Cahier Spécial des Charges

BEN 19012-10035

**Marché de service relatif à l'acquisition et  
mise en place d'un système de  
téléphonie pour la gestion d'une ligne  
verte (117) et de mobiliers pour la  
DGPR**

Procédure Négociée Sans Publication  
Préalable

Bénin

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Généralités.....</b>	<b>6</b>
1.1	Dérogations aux règles générales d'exécution .....	6
1.1.1	Dérogations à l'AR du 14.01.2013.....	6
1.1.2	Le pouvoir adjudicateur .....	6
1.2	Cadre institutionnel de Enabel.....	6
1.3	Règles régissant le marché.....	7
1.4	Définitions.....	8
1.5	Confidentialité.....	9
1.5.1	Traitement des données à caractère personnel .....	9
1.5.2	Confidentialité.....	9
1.6	Obligations déontologiques .....	10
1.7	Droit applicable et tribunaux compétents.....	10
<b>2</b>	<b>Objet et portée du marché.....</b>	<b>12</b>
2.1	Nature du marché .....	12
2.2	Objet du marché .....	12
2.3	Lots.....	12
2.4	Postes.....	12
2.4.1	Postes fermes.....	12
2.4.2	Postes conditionnels .....	12
2.5	Durée du marché .....	12
2.6	Variantes .....	13
2.7	Option .....	13
2.8	Quantité .....	13
<b>3</b>	<b>Procédure.....</b>	<b>14</b>
3.1	Mode de passation.....	14
3.2	Publication .....	14
3.3	Information .....	14
3.4	Visite de site.....	14
3.5	Offre.....	15
3.5.1	Données à mentionner dans l'offre .....	15
3.5.2	Durée de validité de l'offre .....	15
3.5.3	Détermination des prix .....	15
3.5.4	Éléments inclus dans le prix.....	15

3.5.5	Introduction des offres .....	16
3.5.6	Modification ou retrait d'une offre déjà introduite.....	17
3.5.7	Dépôt et ouverture des offres .....	17
3.6	Sélection des soumissionnaires .....	18
3.6.1	Motifs d'exclusion .....	18
3.6.2	Critères de sélection .....	18
3.6.2.1	Critères de capacité technique .....	18
3.6.2.2	Critères de capacité financière .....	19
3.6.3	Aperçu de la procédure.....	20
3.6.4	Critères d'attribution .....	21
3.6.4.1	Cotation finale.....	21
3.6.4.2	Attribution du marché .....	21
3.7	Conclusion du contrat .....	21
<b>2</b>	<b>Dispositions contractuelles particulières.....</b>	<b>23</b>
2.1	Fonctionnaire dirigeant (art. 11).....	23
2.2	Sous-traitants (art. 12 à 15) .....	23
2.3	Confidentialité (art. 18).....	24
2.4	Protection des données personnelles.....	25
2.5	Droits intellectuels (art. 19 à 23) .....	26
2.6	Assurances (Art 24) .....	26
2.7	Cautionnement (art.25 à 33) .....	27
2.8	Conformité de l'exécution (art. 34) .....	28
2.9	Modifications du marché (art. 37 à 38/19).....	28
2.9.1	Remplacement de l'adjudicataire (art. 38/3).....	28
2.9.2	Révision des prix (art. 38/7) .....	28
2.9.3	Indemnités suite aux suspensions ordonnées par l'adjudicateur durant l'exécution (art. 38/12) 28	
2.9.4	Circonstances imprévisibles.....	29
2.10	Réception technique préalable (art. 41-42).....	29
2.11	Modalités d'exécution (art. 115 es) .....	29
2.11.1	Commandes partielles (art. 115) .....	29
2.11.2	Quantités à fournir (art. 117).....	30
2.11.3	Lieu où les prestations doivent être prestées (art. 149).....	30
2.11.4	Emballages (art.119) .....	30
2.11.5	Vérification de la livraison (art. 120).....	30
2.11.6	Responsabilité du fournisseurs (art. 122) .....	31

2.12	Tolérance zéro exploitation et abus sexuels.....	31
2.13	Moyens d'action du Pouvoir Adjudicateur (art. 44-51 et 123-126).....	31
2.13.1	Défaut d'exécution (art. 44).....	31
2.13.2	Amendes pour retard (art. 46 et 123).....	32
2.13.3	Mesures d'office (art. 47 et 124) .....	32
2.14	Fin du marché .....	32
2.14.1	Réception des produits fournis (art. 64-65 et 128).....	32
2.14.2	Transfert de propriété (art. 132).....	33
2.14.3	Délai de garantie (art. 134) .....	33
2.14.4	Réception définitive (art. 135) .....	33
2.15	Facturation et paiement des services (art. 66 à 72 et 127) .....	33
2.16	Litiges (art. 73) .....	34
2.17	Obligations du pouvoir adjudicateur (art.136) .....	34
2.18	Obligations du fournisseur (art. 137 et 138).....	34
2.19	Transfert de propriété en cas de location-vente (art. 139) .....	34
2.20	Délai de garantie en cas de location-vente (art. 140).....	34
2.21	Libération de cautionnement (art. 144) .....	34
<b>3</b>	<b>Termes de référence .....</b>	<b>35</b>
3.1	Contexte et justification.....	35
3.2	Objectifs .....	36
3.3	Précisions sur les spécifications techniques .....	36
3.4	Spécifications techniques .....	37
3.5	Organisation et suivi des prestations.....	3
3.6	Garanties et maintenance du système .....	4
3.7	Activités et livrables .....	5
3.7.1	Phase préparatoire .....	5
	<b>5.8.2 Fourniture et installation des équipements (Poste 1 et 2).....</b>	<b>5</b>
3.7.3	Formation et transfert de compétence (Poste 3) .....	6
3.7.4	Maintenance - assistance durant la période de garantie (Poste 4) .....	6
5.9	Réception du système installé.....	6
<b>4</b>	<b>Formulaire .....</b>	<b>7</b>
4.1	Fiche d'identification .....	7
4.1.1	Personne physique.....	7
4.1.2	Entité de droit privé/public ayant une forme juridique.....	8
4.1.3	Entité de droit public .....	8

4.1.4	Sous-traitants .....	9
4.2	Formulaire d'offre - Prix.....	10
	Détail des prix .....	11
4.3	Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion .....	13
4.4	Déclaration intégrité soumissionnaires .....	15
4.5	Documents à remettre – liste exhaustive .....	16
4.6	Annexes.....	16
➤	<b>Vis-à-vis des critères/motifs d'exclusion :</b> .....	16

# 1 Généralités

## 1.1 Dérogations aux règles générales d'exécution

### 1.1.1 Dérogations à l'AR du 14.01.2013

Le chapitre 1.4 du présent cahier spécial des charges (CSC) contient les clauses administratives et contractuelles particulières applicables au présent marché public par dérogation à l'AR du 14.01.2013 ou qui complètent ou précisent celui-ci.

Dans le présent CSC, il est dérogé à l'article 26 des Règles Générales d'Exécution - RGE (AR du 14.01.2013).

### 1.1.2 Le pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur du présent marché public est Enabel, Agence belge de développement, société anonyme de droit public à finalité sociale, ayant son siège social à 147, rue Haute, 1000 Bruxelles (numéro d'entreprise 0264.814.354, RPM Bruxelles). Enabel se voit confier l'exclusivité de l'exécution, tant en Belgique qu'à l'étranger, des tâches de service public en matière de coopération bilatérale directe avec des pays partenaires. En outre, elle peut exécuter d'autres missions de coopération à la demande d'organismes d'intérêt public et développer des actions propres qui contribuent à ses objectifs.

Pour ce marché, Enabel est valablement représentée par **Mme Léa INGABIRE**, Expert en contractualisation Enabel Bénin et Monsieur **Christophe ASPEEL** Intervention Manager PAOP/CRI qui sont mandatées selon la structure des mandats à attribuer le marché public.

## 1.2 Cadre institutionnel de Enabel

Le cadre de référence général dans lequel travaille Enabel est :

- la loi belge du 19 mars 2013 relative à la Coopération au Développement<sup>1</sup> ;
- la Loi belge du 21 décembre 1998 portant création de la « Coopération Technique Belge » sous la forme d'une société de droit public<sup>2</sup> ;
- la loi du 23 novembre 2017 portant modification du nom de la Coopération technique belge et définition des missions et du fonctionnement d'Enabel, Agence belge de Développement, publiée au Moniteur belge du 11 décembre 2017.

Les développements suivants constituent eux aussi un fil rouge dans le travail d'Enabel : citons, à titre de principaux exemples :

- sur le plan de la coopération internationale : les Objectifs de Développement Durables des Nations unies, la Déclaration de Paris sur l'harmonisation et l'alignement de l'aide ;
- sur le plan de la lutte contre la corruption : la loi du 8 mai 2007 portant assentiment à la Convention des Nations unies contre la corruption, faite à New York le 31 octobre 2003, ainsi que la loi du 10 février 1999 relative à la répression de la corruption transposant la Convention relative à la lutte contre la corruption de fonctionnaires étrangers dans des transactions commerciales internationales ;

<sup>1</sup> M.B. du 30 décembre 1998, du 17 novembre 2001, du 6 juillet 2012, du 15 janvier 2013 et du 26 mars 2013.

<sup>2</sup> M.B. du 1er juillet 1999.

<sup>3</sup> M.B. du 18 novembre 2008.

- sur le plan du respect des droits humains : la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations unies (1948) ainsi que les 8 conventions de base de l'Organisation Internationale du Travail<sup>4</sup> consacrant en particulier le droit à la liberté syndicale (C. n° 87), le droit d'organisation et de négociation collective de négociation (C. n° 98), l'interdiction du travail forcé (C. n° 29 et 105), l'interdiction de toute discrimination en matière de travail et de rémunération (C. n° 100 et 111), l'âge minimum fixé pour le travail des enfants (C. n° 138), l'interdiction des pires formes de ce travail (C. n° 182) ;
- sur le plan du respect de l'environnement : La Convention-cadre sur les changements climatiques de Paris, le douze décembre deux mille quinze ;
- le premier contrat de gestion entre Enabel et l'Etat fédéral belge (approuvé par AR du 17.12.2017, MB 22.12.2017) qui arrête les règles et les conditions spéciales relatives à l'exercice des tâches de service public par Enabel pour le compte de l'Etat belge.
- le Code éthique de Enabel de janvier 2019, ainsi que la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 et la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019 ;

### 1.3 Règles régissant le marché

- Sont e.a. d'application au présent marché public :
- La Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics<sup>5</sup> ;
- 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<sup>6</sup>
- L'A.R. du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques<sup>7</sup> ;
- L'A.R. du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics<sup>8</sup> ;
- Les Circulaires du Premier Ministre en matière de marchés publics.
- La Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 ;
- La Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019 ;
- La législation locale applicable relative au harcèlement sexuel au travail' ou similaire ;
- Règlement (UE) 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

<sup>4</sup> <http://www.ilo.org/ilolex/french/convdsp1.htm>

<sup>5</sup> Une version coordonnée de ce document peut être consultée sur [www.publicprocurement.be](http://www.publicprocurement.be)

<sup>6</sup> M.B. du 21 juin 2013.

<sup>7</sup> M.B. 9 mai 2017.

<sup>8</sup> M.B. 27 juin 2017.

abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général relatif à la Protection des données, ci-après RGPD) ;

- Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- Toute la réglementation belge sur les marchés publics peut être consultée sur [www.publicprocurement.be](http://www.publicprocurement.be), le code éthique et les politiques de Enabel mentionnées ci-dessus sur le site web de Enabel, ou <https://www.enabel.be/fr/content/lethique-enabel>

## 1.4 Définitions

Dans le cadre de ce marché, il faut comprendre par :

Le soumissionnaire : un opérateur économique qui présente une offre ;

L'adjudicataire / l'entrepreneur : le soumissionnaire à qui le marché est attribué ;

Le pouvoir adjudicateur ou l'adjudicateur : Enabel, représentée par le Représentant résident d'Enabel au Bénin ;

L'offre : l'engagement du soumissionnaire d'exécuter le marché aux conditions qu'il présente ;

Jours : A défaut d'indication dans le cahier spécial des charges et réglementation applicable, tous les jours s'entendent comme des jours calendrier ;

Documents du marché : Cahier spécial des charges, y inclus les annexes et les documents auxquels ils se réfèrent ;

Spécification technique : une spécification qui figure dans un document définissant les caractéristiques requises d'un produit ou d'un service, tels que les niveaux de qualité, les niveaux de la performance environnementale et climatique, la conception pour tous les besoins, y compris l'accessibilité pour les personnes handicapées, et l'évaluation de la conformité, la propriété d'emploi, l'utilisation du produit, la sécurité ou les dimensions, y compris les prescriptions applicables au produit en ce qui concerne le nom sous lequel il est vendu, la terminologie, les symboles, les essais et méthodes d'essais, l'emballage, le marquage et l'étiquetage, les instructions d'utilisation, les processus et méthodes de production à tout stade du cycle de vie de la fourniture ou du service, ainsi que les procédures d'évaluation de la conformité ;

Variante : un mode alternatif de conception ou d'exécution qui est introduit soit à la demande du pouvoir adjudicateur, soit à l'initiative du soumissionnaire ;

Option : un élément accessoire et non strictement nécessaire à l'exécution du marché, qui est introduit soit à la demande du pouvoir adjudicateur, soit à l'initiative du soumissionnaire ;

Les règles générales d'exécution RGE : les règles se trouvant dans l'AR du 14.01.2013, établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics ;

Le cahier spécial des charges (CSC) : le présent document ainsi que toutes ses annexes et documents auxquels il fait référence ;



La pratique de corruption : toute proposition de donner ou consentir à offrir à quiconque un paiement illicite, un présent, une gratification ou une commission à titre d'incitation ou de récompense pour qu'il accomplisse ou s'abstienne d'accomplir des actes ayant trait à l'attribution du marché ou à l'exécution du marché conclu avec le pouvoir adjudicateur ;

Le litige : l'action en justice.

Sous-traitant au sens de la réglementation relative aux marchés publics : l'opérateur économique proposé par un soumissionnaire ou un adjudicataire pour exécuter une partie du marché.

Responsable de traitement au sens du RGPD : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement

Sous-traitant au sens du RGPD : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement

Destinataire au sens du RGPD : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.

Donnée personnelle : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Une personne physique identifiable est une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel que le nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques de l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.

## **1.5 Confidentialité**

### **1.5.1 Traitement des données à caractère personnel**

L'adjudicateur s'engage à traiter les données à caractères personnel qui lui seront communiquées dans le cadre de ce la présente procédure de marché public avec le plus grand soin, conformément à la législation sur la protection des données personnelles (le Règlement général sur la protection des données, RGPD). Dans les cas où la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel contient des exigences plus strictes, l'adjudicateur agira conformément à cette législation.

### **1.5.2 Confidentialité**

Le soumissionnaire ou l'adjudicataire et Enabel sont tenus au secret à l'égard des tiers concernant toutes les informations confidentielles obtenues dans le cadre du présent marché et ne transmettront celles-ci à des tiers qu'après accord écrit et préalable de l'autre partie. Ils ne diffuseront ces informations confidentielles que parmi les préposés concernés par la mission. Ils garantissent que ces préposés seront dûment informés de leurs obligations de confidentialité et qu'ils les respecteront.

**DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ D'ENABEL** : Enabel est sensible à la protection de votre vie privée. Nous nous engageons à protéger et à traiter vos données à caractère personnel avec soin, transparence et dans le strict respect de la législation en matière de protection de la vie privée.

Voir aussi : <https://www.enabel.be/fr/content/declaration-de-confidentialite-denabel>

## **1.6 Obligations déontologiques**

1.6.1. Tout manquement à se conformer à une ou plusieurs des clauses déontologiques peut aboutir à l'exclusion du candidat, du soumissionnaire ou de l'adjudicataire d'autres marchés publics pour Enabel.

1.6.2. Pendant la durée du marché, l'adjudicataire et son personnel respectent les droits de l'homme et s'engagent à ne pas heurter les usages politiques, culturels et religieux du pays bénéficiaire. Le soumissionnaire ou l'adjudicataire est tenu de respecter les normes fondamentales en matière de travail, convenues au plan international par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), notamment les conventions sur la liberté syndicale et la négociation collective, sur l'élimination du travail forcé et obligatoire, sur l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession et sur l'abolition du travail des enfants.

1.6.3. Conformément à la Politique concernant l'exploitation et les abus sexuels de Enabel, l'adjudicataire et son personnel ont le devoir de faire montre d'un comportement irréprochable à l'égard des bénéficiaires des projets et de la population locale en général. Il leur convient de s'abstenir de tout acte qui pourrait être considéré comme une forme d'exploitation ou d'abus sexuels et de s'approprier des principes de base et des directives repris dans cette politique.

1.6.4. Toute tentative d'un candidat ou d'un soumissionnaire visant à se procurer des informations confidentielles, à procéder à des ententes illicites avec des concurrents ou à influencer le comité d'évaluation ou le pouvoir adjudicateur au cours de la procédure d'examen, de clarification, d'évaluation et de comparaison des offres et des candidatures entraîne le rejet de sa candidature ou de son offre.

1.6.5. De plus, afin d'éviter toute impression de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit à l'adjudicataire d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux préposés du pouvoir adjudicateur concernés directement ou indirectement par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.

1.6.6. L'adjudicataire du marché s'engage à fournir au pouvoir adjudicateur, à sa demande, toutes les pièces justificatives relatives aux conditions d'exécution du contrat. Le pouvoir adjudicateur pourra procéder à tout contrôle, sur pièces et sur place, qu'il estimerait nécessaire pour réunir des éléments de preuve sur une présomption de frais commerciaux inhabituels. L'adjudicataire ayant payé des dépenses commerciales inhabituelles est susceptible, selon la gravité des faits observés, de voir son contrat résilié ou d'être exclu de manière permanente.

1.6.7. Conformément à la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels et la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption, les plaintes liées à des questions d'intégrité (fraude, corruption, exploitation ou abus sexuel ...) doivent être adressées au bureau d'intégrité via l'adresse <https://www.enabelintegrity.be>.

## **1.7 Droit applicable et tribunaux compétents**

Le marché doit être exécuté et interprété conformément au droit belge.

Les parties s'engagent à remplir de bonne foi leurs engagements en vue d'assurer la bonne

fin du marché.

En cas de litige ou de divergence d'opinion entre le pouvoir adjudicateur et l'adjudicataire, les parties se concerteront pour trouver une solution.

À défaut d'accord, les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents pour trouver une solution.

Voir également point 4.14 Réclamations et requêtes (articles 73 de l'AR du 14.01.2013).

## 2 Objet et portée du marché

### 2.1 Nature du marché

Marché public de services.

### 2.2 Objet du marché

Le présent marché consiste à la **mise en place d'un système de téléphonie pour la gestion d'une ligne verte (117) à travers l'acquisition et installation du matériel et du mobiliers pour la DGPR** conformément aux conditions du présent CSC.

### 2.3 Lots

Le marché est composé d'un lot unique.

### 2.4 Postes

#### 2.4.1 Postes fermes

Postes	Désignation	Articles
1	Acquisition du matériel	Système complet de call center + mobilier
2	Installation du matériel et mise en service	
3	Formations des utilisateurs	Formations + documentation sur l'utilisation et l'administration du call-center
4	Maintenance durant la période de garantie	Visites mensuelles d'entretien préventif

#### 2.4.2 Postes conditionnels

Postes	Désignation	Articles
1	Contrat de maintenance préventif avec une visite annuelle	
2	Contrat de maintenance curative	

### 2.5 Durée du marché

Le marché débute à la notification de l'attribution et prend fin à la réception définitive des services.

Le délai d'exécution des postes fermes est de **60 jours calendrier** et prend cours le jour de réception de l'ordre de service jusqu'à la réception provisoire des postes commandés.

Le délai de garantie débute le jour de la réception provisoire et a une durée **d'1 an**.

## **2.6 Variantes**

Les variantes ne sont pas admises.

Chaque soumissionnaire ne peut introduire qu'une seule offre. Les variantes sont interdites.

## **2.7 Option**

Les options ne sont pas autorisées.

## **2.8 Quantité**

Les quantités fixées dans les spécifications techniques et le bordereau de prix sont des quantités estimées.

Le pouvoir adjudicateur n'est nullement tenu de commander la totalité des quantités présumées et l'adjudicataire ne peut se prévaloir du fait les quantités ne sont pas commandées pour demander des dommages et intérêts.

## 3 Procédure

### 3.1 Mode de passation

Procédure négociée sans publication préalable en application de l'article 42 § 1er, 1°, a) de la loi du 17 juin 2016.

### 3.2 Publication

Le Cahier Spécial des Charges est transmis à une liste d'au moins trois (03) prestataires potentiels spécialisés dans le domaine du présent marché.

Le présent CSC est publié sur le site Web d'Enabel ([www.enabel.be](http://www.enabel.be)).

L'avis de ce marché est publié dans les journaux locaux (Le Matin Libre et la Nation).

### 3.3 Information

L'attribution de ce marché est coordonnée par M. Hector AHOGNI, Email : [hector.ahogni@enabel.be](mailto:hector.ahogni@enabel.be). Aussi longtemps que court la procédure, tous les contacts entre le pouvoir adjudicateur et les soumissionnaires (éventuels) concernant le présent marché se font exclusivement via cette personne et il est interdit aux soumissionnaires (éventuels) d'entrer en contact avec le pouvoir adjudicateur d'une autre manière au sujet du présent marché, sauf disposition contraire dans le présent CSC.

Jusqu'à 10 jours avant la date limite de dépôt des offres, les candidats-soumissionnaires peuvent poser des questions concernant le CSC et le marché, et ce conformément à l'article 44 de l'AR du 15.07.2011.

Les questions seront posées par écrit à :

M. Hector H. AHOGNI, E-mail : [hector.ahogni@enabel.be](mailto:hector.ahogni@enabel.be) avec copie à

Mme Isabelle DUTOUR, expert police PAOP et fonctionnaire dirigeant du marché ([isabelle.dutour@enabel.be](mailto:isabelle.dutour@enabel.be)) et Mr Andy JOHNSON, [andy.johnson@enabel.be](mailto:andy.johnson@enabel.be)

Mme Léa INGABIRE, Expert international en contractualisation ([lea.ingabire@enabel.be](mailto:lea.ingabire@enabel.be))

et il y sera répondu au fur et à mesure de leur réception.

Jusqu'à la notification de la décision d'attribution, il ne sera donné aucune information sur l'évolution de la procédure.

Afin d'être en mesure d'introduire une offre en connaissance de cause, le soumissionnaire pourra visiter le site [www.enabel.be](http://www.enabel.be).

### 3.4 Visite de site

Une **visite de site obligatoire** est prévue au CPCG pour les soumissionnaires. La visite aura lieu le **22 juin 2023 à 10 heures**. La Personne de contact pour effectuer la visite est Mme Isabelle DUTOUR, [isabelle.dutour@enabel.be](mailto:isabelle.dutour@enabel.be). Tout soumissionnaire recevra à l'issue de la visite une attestation de visite signée par la personne de contact et qui doit figurer dans l'offre.

## 3.5 Offre

### 3.5.1 Données à mentionner dans l'offre

Le soumissionnaire est tenu d'utiliser le formulaire d'offre joint en annexe. A défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisé et le formulaire.

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre sont rédigées en français.

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire renonce automatiquement à ses conditions générales ou particulières de vente, même si celles-ci sont mentionnées dans l'une ou l'autre annexe à son offre.

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

### 3.5.2 Durée de validité de l'offre

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de **120 jours calendrier**, à compter de la date limite de réception.

En cas de dépassement du délai visé ci-dessus, la validité de l'offre sera traitée lors des négociations.

### 3.5.3 Détermination des prix

**Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'offre doivent être obligatoirement libellés en EURO.**

Le présent marché est un marché mixte, ce qui signifie que les prix sont fixés selon plusieurs des modes décrits ci-dessous :

- Des postes à bordereau de prix, ce qui signifie que seul le prix unitaire est forfaitaire. Le prix à payer sera obtenu en appliquant le prix unitaire mentionné dans l'inventaire aux quantités réellement exécutées (il s'agit des postes à « Quantités présumées » dans le devis quantitatif estimatif) ;
- Des postes à prix global, c'est-à-dire un poste dans lequel un prix forfaitaire couvre l'ensemble des prestations du poste (il s'agit des postes à « Quantité Forfaitaire » dans le détail de prix).

En application de l'article 37 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, le pouvoir adjudicateur peut effectuer toutes les vérifications sur pièces comptables et tous contrôles sur place de l'exactitude des indications fournis dans le cadre de la vérification des prix.

### 3.5.4 Éléments inclus dans le prix

Le fournisseur est censé avoir inclus dans ses prix tant unitaires que globaux tous les frais et impositions généralement quelconques inhérents à l'exécution du marché, à l'exception de la taxe sur la valeur ajoutée.

Sont notamment inclus dans les prix :

- 1° Les fournitures, les services objets du présent marché ;
- 2° Les licences nécessaires au fonctionnement ;

3° les emballages, sauf si ceux-ci restent la propriété du soumissionnaire, les frais de chargement, de transbordement et de déchargement intermédiaire, de transport, d'assurance et de dédouanement ;

4° le déchargement, le déballage et la mise en place au lieu de livraison, à condition que les documents du marché mentionnent le lieu exact de livraison et les moyens d'accès ;

5° la documentation relative à la fourniture et éventuellement exigée par le pouvoir adjudicateur ;

6° le montage et la mise en service ;

7° la formation nécessaire à l'usage ;

8° le cas échéant, les mesures imposées par la législation en matière de sécurité et de santé des services ; travailleurs lors de l'exécution de leur travail ;

9° les droits de douane et d'accise si applicables ;

10° Tout impôt et taxe prévus par la législation béninoise et la législation du pays d'origine du soumissionnaire y compris les retenues à la source applicables sur les services au Bénin ;

11° La TVA sera calculée à part le cas échéant

#### **NB : Exonération de TVA**

En fonction de la Convention Spécifique du Projet dans le cadre duquel les services sont prestés, Enabel est oui ou non dispensée de payer les droits de douane et la TVA locale sur les biens et services achetés.

Le PAOP-CRI, qui commande les présentes prestations, est exonéré du paiement des droits de douane et de la TVA.

#### **3.5.5 Introduction des offres**

Le soumissionnaire ne peut remettre qu'une seule offre pour ce marché.

Le soumissionnaire introduit son offre de la manière suivante :

**Un exemplaire original et deux copies de l'offre** complète seront introduits sur papier. En plus, le soumissionnaire joindra à ces offres sur papier, **une version électronique**, sous forme d'un ou plusieurs fichiers au format PDF et Excel (bordereau des prix) **sur Clé USB**, conforme à la version papier.

Elle est introduite sous pli définitivement scellé, portant la mention :

**OFFRE, BEN 19012- 10035 relative à l'acquisition d'un système de téléphonie pour la gestion d'une ligne verte (117) et de mobiliers pour la DGPR**

**Attention Mr Hector H. AHOGNI**

L'offre peut être introduite :

a) par la poste (envoi normal ou recommandé)

Dans ce cas, le pli scellé est glissé dans une seconde enveloppe fermée adressée à :

**Enabel/PAOP - Programme d'Appui à l'Opérationnalisation de la Police Républicaine ;**

**02 BP 8118 Cotonou Bénin**

**Attention Mr Hector H. AHOGNI.**



b) par remise contre inscription et émargement dans le registre de réception des dossiers de marchés publics du

**Secrétariat du PAOP,**

**sis au quatrième étage à la Direction de l'Inspection Générale du Ministère de l'Intérieur derrière le Service de l'immigration à Cotonou.**

Le service est accessible, tous les jours ouvrables, du lundi au jeudi, pendant les heures de travail : de 8 h 30 mn à 13 h 30mn et de 14 h 15 mn à 18 h00 mn et les vendredis de 08 h30 mn à 13 h 30 mn.

Toute demande de participation ou offre doit parvenir avant la date et l'heure ultime de dépôt. Les demandes de participation ou les offres parvenues tardivement ne sont pas acceptées. (Article 83 de l'AR Passation).

### **3.5.6 Modification ou retrait d'une offre déjà introduite**

Lorsqu'un soumissionnaire souhaite modifier ou retirer une offre déjà envoyée ou introduite, ceci doit se dérouler conformément aux dispositions des articles 43 et 85 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

Afin de modifier ou de retirer une offre déjà envoyée ou introduite, une déclaration écrite est exigée, correctement signée par le soumissionnaire ou par son mandataire. L'objet et la portée des modifications doivent être mentionnés de façon précise. Le retrait doit être inconditionnel.

Le retrait peut également être communiqué par télécopie, ou via un moyen électronique, pour autant qu'il soit confirmé par lettre recommandée déposée à la poste ou contre accusé de réception au plus tard le jour avant la date limite de réception des offres.

Ainsi, 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 au paragraphe 1er.

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 visés à l'alinéa 1er, n'est pas revêtu de la signature visée au paragraphe 1er, 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.

### **3.5.7 Dépôt et ouverture des offres**

Les offres doivent être en possession du pouvoir adjudicateur avant le **14 /07/2023** à 12 h 00 mn (heure de Cotonou). L'ouverture des offres n'est pas publique.

## 3.6 Sélection des soumissionnaires

### 3.6.1 Motifs d'exclusion

Les motifs d'exclusion obligatoires et facultatifs sont renseignés en annexe du présent cahier spécial des charges.

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion figurant aux articles 67 à 70 de la loi du 17 juin 2016 et aux articles 61 à 64 de l'A.R. du 18 avril 2017.

Le pouvoir adjudicateur vérifiera l'exactitude de cette déclaration sur l'honneur dans le chef du soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée.

A cette fin, il demandera au soumissionnaire concerné par les moyens les plus rapides et endéans le délai qu'il détermine de fournir les renseignements ou documents permettant de vérifier sa situation personnelle.

Le pouvoir adjudicateur demandera lui-même les renseignements ou documents qu'il peut obtenir gratuitement par des moyens électroniques auprès des services qui en sont les gestionnaires.

### 3.6.2 Critères de sélection

Le soumissionnaire est, en outre, tenu de démontrer à l'aide des documents demandés dans le « Dossier de sélection » qu'il est suffisamment capable, tant du point de vue économique et financier que du point de vue technique, de mener à bien le présent marché public.

#### 3.6.2.1 Critères de capacité technique

- Le soumissionnaire doit être un prestataire **spécialisé dans le domaine des services ou fourniture des équipements de télécommunications et de téléphonie** :
  - o Fournir une **attestation d'immatriculation /certificat d'enregistrement** en tant que société dans le pays d'établissement du soumissionnaire (registre de commerce).
  
- Le soumissionnaire doit avoir réalisé (jusqu'à la réception définitive) au cours des cinq dernières années (à compter de la date limite de dépôt des offres), **un minimum de deux marchés similaires d'installation d'un système de téléphonie call center**. Le **montant moyen** de ces 02 références attestées doit être d'un montant **minimum de 30.000 euros** :
  - o Fournir une **liste de marchés similaires** exécutés (réception définitive) les cinq dernières années à compter de la date limite de dépôt des offres ;
  - o Joindre ou les **attestations de bonne fin d'exécution + le contrat ou bon de commande + PV de réception définitive** pour **au moins 2 marchés similaires**.

Pour ce faire, il complétera le tableau ci-dessous et joindra uniquement, **copies des contrats, des PV de réception définitive et des attestations de bonne fin d'exécution y afférents** :

N° de la Référence	Date	Destinataire	Description succincte du marché	Montant du marché	Pour 2 références : Attestation de bonne fin d'exécution, copie de contrat et PV réception définitive (Préciser la page dans l'offre)
1					
2					

### 3.6.2.2 Critères de capacité financière

- **Tout soumissionnaire qui postule pour le marché doit disposer d'une ligne de crédit inconditionnelle et irrévocable ou de disponibilités financières (fonds propre) d'un montant minimum de 30 000 euros : (Joindre l'attestation de ligne de crédit ou de disponibilité financière)**

**Fournir :**

- Une attestation bancaire de disposition de fonds propre. Cette attestation doit stipuler que : « **le soumissionnaire X dispose de x montant dans son compte en banque suffisant pour exécuter le marché BEN 19012-10035**
- Une attestation d'une ligne de crédit stipulant que : « **la banque s'engage à mettre à la disposition du soumissionnaire de façon inconditionnelle et irrévocable, une ligne de crédit qui couvre au moins un montant x pour exécuter le marché BEN 19012-10035**

**NB :** Les attestations doivent être délivrées par une institution bancaire, Seules les attestations mentionnant le numéro du marché et le montant seront acceptées. Les attestations délivrées par les établissements financiers même à caractère bancaire ne seront pas acceptées.

Toute autre attestation ne remplissant pas cette condition et les exigences énumérées plus haut sera purement et simplement rejetée.

Seules les offres des soumissionnaires qui satisfont aux critères de sélection sont prises en considération pour participer à la comparaison des offres sur la base des critères d'attribution repris ci-dessous, dans la mesure où ces offres sont régulières.

Un soumissionnaire peut, le cas échéant et pour un marché déterminé, faire valoir les capacités d'autres entités, quelle que soit la nature juridique des liens existant entre lui-même et ces entités.

Les règles suivantes sont alors d'application :

- Si un opérateur économique souhaite recourir aux capacités d'autres entités, il apporte au pouvoir adjudicateur la preuve qu'il disposera des moyens nécessaires, notamment en produisant l'engagement de ces entités à cet effet.
- Le pouvoir adjudicateur vérifiera, si les entités à la capacité desquelles l'opérateur économique entend avoir recours remplissent les critères de sélection et s'il existe des motifs d'exclusion dans leur chef. Dans les mêmes conditions, un groupement de candidats ou de

soumissionnaires peut faire valoir les capacités des participants au groupement ou celles d'autres entités.

### **3.6.3 Aperçu de la procédure**

Dans une première phase, les offres introduites par les soumissionnaires sélectionnés seront examinées sur le plan de la régularité formelle et matérielle.

Fournir :

- **les prospectus, fiches techniques, certificats ou attestations d'origine du serveur ;**
- **les marques, modèles et caractéristiques des matériels si nécessaires pour la mise en œuvre de la ou les solutions proposées ;**
- **le délai d'exécution ;**
- **le délai de garantie**

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire régulariser les irrégularités dans l'offre des soumissionnaires durant les négociations.

Dans une seconde phase, les offres régulières formellement et matériellement seront examinées sur le plan du fond par une commission d'évaluation. Le pouvoir adjudicateur limitera le nombre d'offres à négocier en appliquant le critère d'attribution précisé dans les documents du marché. Cet examen sera réalisé sur la base du critère d'attribution "prix" mentionné dans le présent cahier spécial des charges et a pour but de composer une shortlist de soumissionnaires avec lesquels des négociations seront menées.

Ensuite vient la phase des négociations. Le pouvoir adjudicateur peut négocier avec les soumissionnaires les offres initiales et toutes les offres ultérieures que ceux-ci ont présentées, à l'exception des offres finales, en vue d'améliorer leur contenu. Les critères d'attribution ne font pas l'objet de négociations. Cependant, le pouvoir adjudicateur peut également décider de ne pas négocier. Dans ce cas l'offre initiale vaut comme offre définitive.

Lorsque le pouvoir adjudicateur entend conclure les négociations, il en informera les soumissionnaires restant en lice et fixera une date limite commune pour la présentation d'éventuelles BAFO. Après la clôture des négociations, les BAFO seront confrontées, aux critères d'exclusion, aux critères de sélection ainsi qu'au critère d'attribution "prix". Le soumissionnaire dont la BAFO régulière est économiquement la plus avantageuse sera désigné comme adjudicataire pour le présent marché.

Les BAFO des soumissionnaires avec lesquels des négociations ont été menées seront examinées du point de vue de leur régularité. Les BAFO irrégulières seront exclues.

Seules les BAFO régulières seront prises en considération pour être confrontées aux critères d'attribution.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de revoir la procédure énoncée ci-dessus dans le respect du principe d'égalité de traitement et de transparence.

### 3.6.4 Critères d'attribution

Le pouvoir adjudicateur choisira l'offre régulière qu'il juge économiquement la plus avantageuse en tenant compte du critère suivant :

- **Critère 1 : l'offre financière : 60 points**

Le prix total de l'offre la plus basse reçoit 80% de la cote soit 60 points

La cote pour l'offre Z est calculée comme suit :

Prix total de l'offre la plus basse x 60

Prix total l'offre Z

- **Critère 2 : la proposition technique : 40 %**

Le soumissionnaire proposera une note méthodologique indiquant :

- L'organisation du projet et notamment, les intervenants pour le suivi et le pilotage du projet
- Un synoptique détaillé de l'architecture du système à installer ;
- Le cheminement des câbles à réaliser et schémas de l'installation ;
- Les caractéristiques de pose particulières faisant l'objet de contrainte spécifique ;
- L'emplacement des matériels à installer (Serveurs, baie, Terminaux etc.) ;
- La liste du personnel avec les CV et les moyens envisagés affectés au projet ;
- Le calendrier prévisionnel d'exécution des prestations ;
- les éventuels sous-traitants avec les tâches qui leur sont allouées.
- Le plan de formation ;
- La description du service de maintenance proposé ;

#### 3.6.4.1 Cotation finale

Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée, après que le pouvoir adjudicateur aura vérifié, à l'égard de ce soumissionnaire, l'exactitude de la déclaration sur l'honneur et à condition que le contrôle ait démontré que la déclaration sur l'honneur correspond à la réalité.

#### 3.6.4.2 Attribution du marché

Le marché sera attribué au soumissionnaire qui a remis l'offre régulière économiquement la plus avantageuse.

Il faut néanmoins remarquer que, conformément à l'art. 85 de la loi du 17 juin 2016, il n'existe aucune obligation pour le pouvoir adjudicateur d'attribuer le marché.

Le pouvoir adjudicateur peut soit renoncer à passer le marché, soit refaire la procédure, au besoin suivant un autre mode.

### 3.7 Conclusion du contrat

Conformément à l'art. 88 de l'A.R. du 18 avril 2017, le marché a lieu par la notification au soumissionnaire choisi de l'approbation de son offre.

La notification est effectuée par les plateformes électroniques, par courrier électronique ou par fax et, le même jour, par envoi recommandé.

Le contrat intégral consiste dès lors en un marché attribué par Enabel au soumissionnaire choisi conformément au :

- Le présent CSC et ses annexes ;
- L'offre approuvée de l'adjudicataire et toutes ses annexes ;
- La lettre recommandée portant notification de la décision d'attribution ;
- Le cas échéant, les documents éventuels ultérieurs, acceptés et signés par les deux parties.

Dans un objectif de transparence, Enabel s'engage à publier annuellement une liste des attributaires de ses marchés. Par l'introduction de son offre, l'adjudicataire du marché se déclare d'accord avec la publication du titre du contrat, la nature et l'objet du contrat, son nom et localité, ainsi que le montant du contrat.

## 2 Dispositions contractuelles particulières

Le présent chapitre de ce CSC contient les clauses particulières applicables au présent marché public par dérogation aux 'Règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics' de l'AR du 14 janvier 2013, ci-après 'RGE' ou qui complètent ou précisent celui-ci. Les articles indiqués ci-dessus (entre parenthèses) renvoient aux articles des RGE. En l'absence d'indication, les dispositions pertinentes des RGE sont intégralement d'application.

Dans ce CSC, il est dérogé à l'article 26 des RGE de l'A.R. du 14.01.2013

### 2.1 Fonctionnaire dirigeant (art. 11)

Le fonctionnaire dirigeant est **Mme Isabelle DUTOUR**, courriel : [isabelle.dutour@enabel.be](mailto:isabelle.dutour@enabel.be)

Une fois le marché conclu, le fonctionnaire dirigeant est l'interlocuteur principal du fournisseur. Toute la correspondance et toutes les questions concernant l'exécution du marché lui seront adressées, sauf mention contraire expresse dans ce CSC.

Le fonctionnaire dirigeant est responsable du suivi de l'exécution du marché.

Le fonctionnaire dirigeant a pleine compétence pour ce qui concerne le suivi de l'exécution du marché, y compris la délivrance d'ordres de service, l'établissement de procès-verbaux et d'états des lieux, l'approbation des services, des états d'avancements et des décomptes. Il peut ordonner toutes les modifications au marché qui se rapportent à son objet et qui restent dans ses limites.

Ne font toutefois pas partie de sa compétence : la signature d'avenants ainsi que toute autre décision ou accord impliquant une dérogation aux clauses et conditions essentielles du marché. Pour de telles décisions, le pouvoir adjudicateur est représenté comme stipulé au point Le pouvoir adjudicateur.

Le fonctionnaire dirigeant n'est en aucun cas habilité à modifier les modalités (p. ex., délais d'exécution, ...) du contrat, même si l'impact financier devait être nul ou négatif. Tout engagement, modification ou accord dérogeant aux conditions stipulées dans le CSC et qui n'a pas été notifié par le pouvoir adjudicateur doit être considéré comme nul.

### 2.2 Sous-traitants (art. 12 à 15)

Le fait que l'adjudicataire confie tout ou partie de ses engagements à des sous-traitants ne dégage pas sa responsabilité envers le pouvoir adjudicateur. Celui-ci ne se reconnaît aucun lien contractuel avec ces tiers.

L'adjudicataire reste, dans tous les cas, seul responsable vis-à-vis du pouvoir adjudicateur. L'adjudicataire ne peut sous-traiter le marché ou une partie du marché à d'autres sous-traitants que ceux proposés lors de sa soumission qu'après approbation préalable du pouvoir adjudicateur de ces sous-traitants.

Lorsque l'adjudicataire recrute un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques pour le compte du pouvoir adjudicateur, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles à charge de l'adjudicataire sont imposées à ce sous-traitant par contrat ou tout autre acte juridique.

De la même manière, l'adjudicataire respectera et fera respecter par ses sous-traitants, les dispositions du Règlement (UE) 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 (Règlement Général relatif à la Protection des données, ci-après RGPD). Un audit éventuel des traitements opérés pourrait être réalisé par le pouvoir adjudicateur en vue de valider sa conformité à cette législation.

### **2.3 Confidentialité (art. 18)**

Les connaissances et renseignements recueillis par l'Adjudicataire, en ce compris par toutes les personnes en charge de la mission ainsi que par toutes autres personnes intervenantes, dans le cadre du présent marché sont strictement confidentiels.

En aucun cas les informations recueillies, peu importe leur origine et leur nature, ne pourront être transmises à des tiers sous quelque forme que ce soit.

Toutes les parties intervenantes directement ou indirectement sont donc tenues au devoir de discrétion.

Conformément à l'article 18 de l'A.R. du 14 /01/2013 relatif aux règles générales d'exécution des marchés publics, le Soumissionnaire ou l'Adjudicataire s'engage à considérer et à traiter de manière strictement confidentiels, toutes informations, tous faits, tous documents et/ou toutes données, quels qu'en soient la nature et le support, qui lui auront été communiqués, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, ou auxquels il aura accès, directement ou indirectement, dans le cadre ou à l'occasion du présent marché. Les informations confidentielles couvrent notamment, sans que cette liste soit limitative, l'existence même du présent marché.

A ce titre, il s'engage notamment :

- à respecter et à faire respecter la stricte confidentialité de ces éléments, et à prendre toutes précautions utiles afin d'en préserver le secret (ces précautions ne pouvant en aucun cas être inférieures à celles prises par le Soumissionnaire pour la protection de ses propres informations confidentielles) ;
- à ne consulter, utiliser et/ou exploiter, directement ou indirectement, l'ensemble des éléments précités que dans la mesure strictement nécessaire à la préparation et, le cas échéant, à l'exécution du présent marché (en ayant notamment égard aux dispositions législatives en matière de protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel) ;
- à ne pas reproduire, distribuer, divulguer, transmettre ou autrement mettre à disposition de tiers les éléments précités, en totalité ou en partie, et sous quelque forme que ce soit, à moins d'avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Pouvoir Adjudicateur ;
- à restituer, à première demande du Pouvoir Adjudicateur, les éléments précités ;
- d'une manière générale, à ne pas divulguer directement ou indirectement aux tiers, que ce soit à titre publicitaire ou à n'importe quel autre titre, l'existence et/ou le contenu du présent marché, ni le fait que le Soumissionnaire ou l'Adjudicataire exécute celui-ci pour le Pouvoir Adjudicateur, ni, le cas échéant, les résultats obtenus dans ce cadre, à moins d'avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Pouvoir Adjudicateur. »



## 2.4 Protection des données personnelles

### 4.4.1 Traitement des données personnelles par le pouvoir adjudicateur

L'adjudicateur s'engage à traiter les données à caractère personnel qui lui seront communiquées en réponse à cet appel d'offre avec le plus grand soin, conformément à la législation sur la protection des données personnelles (le Règlement général sur la protection des données, RGPD). Dans les cas où la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel contient des exigences plus strictes, l'adjudicateur agira conformément à cette législation.

### 4.4.2 Traitement des données personnelles par l'adjudicataire

#### **OPTION 1 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL PAR UN SOUS-TRAITANT**

Si durant l'exécution du marché, l'adjudicataire traite des données à caractère personnel du pouvoir adjudicateur exclusivement au nom et pour le compte du pouvoir adjudicateur, dans le seul but d'effectuer les prestations conformément aux dispositions du cahier des charges ou en exécution d'une obligation légale, les dispositions suivantes sont d'application.

Pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec ce marché, l'adjudicataire est tenu de se conformer au Règlement (UE) 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") ainsi qu'à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Par le seul fait de participer à la procédure de passation du marché, le soumissionnaire atteste qu'il se conformera strictement aux obligations du RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en lien avec ce marché.

Les données à caractère personnel qui seront traitées sont confidentielles. L'adjudicataire limitera dès lors l'accès aux données au personnel strictement nécessaires à l'exécution, à la gestion et au suivi du marché.

Dans le cadre de l'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur déterminera les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel. Dans ce cas, le pouvoir adjudicateur sera responsable du traitement et l'adjudicataire sera son sous-traitant, au sens de l'article 28 du RGPD.

L'exécution de traitements en sous-traitance doit être régie par un contrat ou un acte juridique qui lie le sous-traitant au responsable du traitement et qui prévoit notamment que le sous-traitant n'agit que sur instruction du responsable du traitement et que les obligations de confidentialité et de sécurité concernant le traitement des données à caractère personnel incombent également au sous-traitant (Article 28 §3 du RGPD).

A cette fin, le soumissionnaire doit à la fois compléter, signer et renvoyer au pouvoir adjudicateur l'accord de sous-traitance repris en annexe [X]. La complétion et signature de cette annexe est donc une condition de régularité de l'offre

## **OPTION 2 : TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL PAR UN RESPONSABLE DE TRAITEMENT (DESTINATAIRE)**

Si durant l'exécution du marché, l'adjudicataire traite des données à caractère personnel du pouvoir adjudicateur ou en exécution d'une obligation légale, les dispositions suivantes sont d'application.

Pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec ce marché, l'adjudicataire est tenu de se conformer au Règlement (UE) 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") ainsi qu'à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Par le seul fait de participer à la procédure de passation du marché, le soumissionnaire atteste qu'il se conformera strictement aux obligations du RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en lien avec ce marché.

Compte tenu du marché il est à considérer que le pouvoir adjudicateur et l'adjudicataire seront chacun et ce, individuellement, responsables du traitement.

### **2.5 Droits intellectuels (art. 19 à 23)**

Le pouvoir adjudicateur acquiert les droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du marché.

Sans préjudice de l'alinéa 1er et sauf disposition contraire dans les documents du marché, lorsque l'objet de celui-ci consiste en la création, la fabrication ou le développement de dessins et modèles, de signes distinctifs, le pouvoir adjudicateur en acquiert la propriété intellectuelle, ainsi que le droit de les déposer, de les faire enregistrer et de les faire protéger.

En ce qui concerne les noms de domaine créés à l'occasion d'un marché, le pouvoir adjudicateur acquiert également le droit de les enregistrer et de les protéger, sauf disposition contraire dans les documents du marché.

Lorsque le pouvoir adjudicateur n'acquiert pas les droits de propriété intellectuelle, il obtient une licence d'exploitation des résultats protégés par le droit de la propriété intellectuelle pour les modes d'exploitation mentionnés dans les documents du marché.

Le pouvoir adjudicateur énumère dans les documents du marché les modes d'exploitation pour lesquels il entend obtenir une licence.

### **2.6 Assurances (Art 24)**

Le soumissionnaire est tenu de conclure toutes les assurances obligatoires et de conclure ou renouveler toutes les assurances nécessaires pour la bonne exécution du présent marché, en particulier les assurances « responsabilité civile », « accidents de travail » et « risques liés au transport », et cela pendant toute la durée de la mission.

Le soumissionnaire transmettra au Pouvoir Adjudicateur, sur simple demande, une copie des polices d'assurances auxquelles le prestataire a souscrit et la preuve du paiement régulier des primes qui sont à sa charge.

## 2.7 Cautionnement (art.25 à 33)

**Le cautionnement est fixé à 5% du montant total, hors TVA, du marché.** Le montant ainsi obtenu est arrondi à la dizaine d'euro supérieure.

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

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

Par dérogation à l'article 26, le cautionnement peut être établi via un établissement dont le siège social se situe dans un des pays de destination des services. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'accepter ou non la constitution du cautionnement via cet établissement. L'adjudicataire mentionnera le nom et l'adresse de cet établissement dans l'offre.

La dérogation est motivée pour laisser l'opportunité aux éventuels soumissionnaires locaux d'introduire offre.

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

- 1° lorsqu'il s'agit de numéraire, par le virement du montant au numéro de compte bpost banque de la Caisse des Dépôts et Consignations Complétez le plus précisément possible le formulaire suivant : [https://finances.belgium.be/sites/default/files/o1\\_marche\\_public.pdf](https://finances.belgium.be/sites/default/files/o1_marche_public.pdf) (PDF, 1.34 Mo), et renvoyez-le à l'adresse e-mail [info.cdcdck@minfin.fed.be](mailto:info.cdcdck@minfin.fed.be)
- 2° lorsqu'il s'agit de fonds publics, par le dépôt de ceux-ci entre les mains du caissier de l'Etat au siège de la Banque nationale à Bruxelles ou dans l'une de ses agences en province, pour compte de la Caisse des Dépôts et Consignations, ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire
- 3° lorsqu'il s'agit d'un cautionnement collectif, par le dépôt par une société exerçant légalement cette activité, d'un acte de caution solidaire auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire
- 4° lorsqu'il s'agit d'une garantie, par l'acte d'engagement de l'établissement de crédit.

Cette justification se donne, selon le cas, par la production au pouvoir adjudicateur :

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

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

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

La preuve de la constitution du cautionnement doit être envoyée à l'adresse qui sera mentionnée dans la notification de la conclusion du marché.

### **La demande de l'adjudicataire de procéder à la réception :**

La libération du cautionnement sera faite sur demande après la réception provisoire.

## **2.8 Conformité de l'exécution (art. 34)**

Les fournitures doivent être conformes sous tous les rapports aux documents du marché. Même en l'absence de spécifications techniques mentionnées dans les documents du marché, ils répondent en tous points aux règles de l'art.

## **2.9 Modifications du marché (art. 37 à 38/19)**

### **2.9.1 Remplacement de l'adjudicataire (art. 38/3)**

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 dans les cas autres que ceux prévus à l'art. 38/3 des RGE.

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 fournitures et services déjà exécutées déjà faites, 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 trois parties. L'adjudicataire initial reste responsable vis à vis du pouvoir adjudicateur pour l'exécution de la partie restante du marché.

### **2.9.2 Révision des prix (art. 38/7)**

Pour le présent marché, aucune révision des prix n'est possible.

### **2.9.3 Indemnités suite aux suspensions ordonnées par l'adjudicateur durant l'exécution (art. 38/12)**

**L'adjudicateur** se réserve le droit de suspendre l'exécution du marché pendant une période donnée, notamment lorsqu'il estime que le marché ne peut pas être exécuté sans inconvénient à ce moment-là.

Le délai d'exécution est prolongé à concurrence du retard occasionné par cette suspension, pour autant que le délai contractuel ne soit pas expiré. Lorsque ce délai est expiré, une remise d'amende pour retard d'exécution sera consentie.

Lorsque les prestations sont suspendues, sur la base de la présente clause, l'adjudicataire est tenu de prendre, à ses frais, toutes les précautions nécessaires pour préserver les prestations déjà exécutées et les matériaux, des dégradations pouvant provenir de conditions météorologiques défavorables, de vol ou d'autres actes de malveillance.

**L'adjudicataire** a droit à des dommages et intérêts pour les suspensions ordonnées par l'adjudicateur lorsque :

- la suspension dépasse au total un vingtième du délai d'exécution et au moins dix jours ouvrables ou quinze jours de calendrier, selon que le délai d'exécution est exprimé en jours ouvrables ou en jours de calendrier;
- la suspension n'est pas due à des conditions météorologiques défavorables ;
- la suspension a lieu endéans le délai d'exécution du marché.

Dans les trente jours de leur survenance ou de la date à laquelle l'adjudicataire ou le pouvoir adjudicateur aurait normalement dû en avoir connaissance, l'adjudicataire dénonce les faits ou les circonstances de manière succincte au pouvoir adjudicateur et décrit de manière précise leur sur le déroulement et le coût du marché.

#### **2.9.4 Circonstances imprévisibles**

L'adjudicataire n'a droit en principe à aucune modification des conditions contractuelles pour des circonstances quelconques auxquelles le pouvoir adjudicateur est resté étranger.

Une décision de l'Etat belge de suspendre la coopération avec le pays partenaire est considérée être des circonstances imprévisibles au sens du présent article. En cas de rupture ou de cessation des activités par l'Etat belge qui implique donc le financement de ce marché, Enabel mettra en œuvre les moyens raisonnables pour convenir d'un montant maximum d'indemnisation.

#### **2.10 Réception technique préalable (art. 41-42)**

Les produits ne peuvent être mis en œuvre s'ils n'ont été, au préalable, réceptionnés par le fonctionnaire dirigeant ou son délégué.

Les produits qui, à un stade déterminé, ne satisfont pas aux vérifications imposées, sont déclarés ne pas se trouver en état de réception technique. A la demande de l'adjudicataire, le pouvoir adjudicateur vérifie conformément aux documents du marché si les produits présentent les qualités requises ou, à tout le moins, sont conformes aux règles de l'art et satisfont aux conditions du marché. Si les vérifications opérées comportent la destruction de certains produits, ceux-ci sont remplacés à ses frais par l'adjudicataire. Les documents du marché indiquent la quantité des produits qui seront détruits.

Lorsque le pouvoir adjudicateur constate que le produit présenté n'est pas dans les conditions requises pour être examiné, la demande de l'adjudicataire est considérée comme non avenue. Une nouvelle demande est introduite lorsque le produit se trouve prêt pour la réception.

#### **2.11 Modalités d'exécution (art. 115 es)**

##### **2.11.1 Commandes partielles (art. 115)**

Si, pour tout ou partie des quantités à fournir, les documents du marché prévoient une ou plusieurs commandes partielles, l'exécution du marché est subordonnée à la notification de chacune de ces commandes. Le pouvoir adjudicateur procédera pour chaque fourniture à une « commande partielle » ou « ordre », qui sera notifié par email au fournisseur. Les ordres concerneront des quantités minimales par poste et le fournisseur doit donc être capable de fournir les quantités minimales mentionnées au point « Quantités ». Délais et clauses (art. 116)

Les fournitures doivent être livrées dans un délai de 45 jours à compter du jour qui suit celui où le fournisseur a reçu la notification de la conclusion du marché. Il commence à courir à partir de la date de réception du bon de commande.

Les échanges de correspondance subséquents relatifs au bon de commande (et à la livraison) suivent les mêmes règles que celles prévues pour l'envoi du bon de commande chaque fois qu'une partie désire se ménager la preuve de son intervention.

En cas de réception du bon de commande postérieure au délai de deux jours ouvrables, le délai de livraison peut être prolongé au prorata du retard constaté pour la réception du bon de commande, à la demande écrite et justifiée du fournisseur. Si le service qui a fait la commande, après avoir examiné la demande écrite du fournisseur, l'estime fondée ou partiellement fondée, il lui communique par écrit quelle prolongation de délai est acceptée.

En cas de libellé manifestement incorrect ou incomplet du bon de commande empêchant toute exécution de la commande, le fournisseur en avise immédiatement par écrit le service commandeur afin qu'une solution soit trouvée pour permettre l'exécution normale de la commande. Si nécessaire, le fournisseur sollicite une prolongation du délai de livraison dans les mêmes conditions que celles prévues en cas de réception tardive du bon de commande.

En tout état de cause, les réclamations relatives au bon de commande ne sont plus recevables si elles ne sont pas introduites dans les 15 jours (\*) de calendrier à compter à partir du premier jour qui suit celui où le fournisseur a reçu le bon de commande.

#### **2.11.2 Quantités à fournir (art. 117)**

Le marché contient les quantités estimées mentionnées au point « Quantités ».

#### **2.11.3 Lieu où les prestations doivent être prestées (art. 149)**

Les prestations seront prestées au **Centre de Prévention et de Gestion de Crises (CPGC) situé à la Direction générale de la Police républicaine (DGPR)**.

#### **2.11.4 Emballages (art.119)**

Les emballages restent acquis au pouvoir adjudicateur, sans que le fournisseur puisse prétendre à aucune indemnité de ce chef.

#### **2.11.5 Vérification de la livraison (art. 120)**

Le fournisseur fournit exclusivement des biens qui sont exempts de tout vice apparent et/ou caché et qui correspondent strictement à la commande (en nature, quantité, qualité...) et, le cas échéant, aux prescriptions des documents associés ainsi qu'aux réglementations applicables, aux règles de l'art et aux bonnes pratiques, à l'état de la technique, aux plus hautes exigences normales d'utilisation, de fiabilité et de longévité, et à la destination que le pouvoir adjudicateur compte en faire et que le fournisseur connaît ou devrait à tout le moins connaître.

L'acceptation (réception provisoire) n'a lieu qu'après vérification complète par le pouvoir adjudicateur du caractère conforme des biens et services livrés. Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de livraison. Ce délai prend cours le lendemain de l'arrivée des fournitures à destination, pour autant que le pouvoir adjudicateur soit en possession du bordereau ou de la facture.

La signature apposée par le pouvoir adjudicateur (un membre du personnel du pouvoir adjudicateur), notamment dans des appareils électroniques de réception, lors de la livraison du matériel, vaut par conséquent simple prise de possession et ne signifie pas l'acceptation de celui-ci.



L'acceptation faite dans les locaux du pouvoir adjudicateur ou, le cas échéant, sur site vaut réception provisoire complète.

L'acceptation implique le transfert de la propriété et des risques de dommage ou de perte.

En cas de refus entier ou partiel d'une livraison, le fournisseur est tenu de reprendre, à ses frais et risques, les produits refusés. Le pouvoir adjudicateur peut soit demander au fournisseur de fournir des marchandises conformes dans les plus brefs délais, soit résilier la commande et s'approvisionner auprès d'un autre fournisseur.

#### **2.11.6 Responsabilité du fournisseurs (art. 122)**

Le fournisseur est responsable de ses fournitures jusqu'au moment où les formalités de vérification et de notification dont il est question à l'article 120 sont effectuées, sauf si les pertes ou avaries survenant dans les dépôts du destinataire sont dues à des faits ou circonstances visés aux articles 54 et 56.

Par ailleurs, le fournisseur garantit le pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution du marché ou de la défaillance du fournisseur.

#### **2.12 Tolérance zéro exploitation et abus sexuels**

En application de sa Politique concernant l'exploitation et les abus sexuels de juin 2019, Enabel applique une tolérance zéro en ce qui concerne l'ensemble des conduites fautives ayant une incidence sur la crédibilité professionnelle du soumissionnaire.

#### **2.13 Moyens d'action du Pouvoir Adjudicateur (art. 44-51 et 123-126)**

Le défaut du prestataire de services ne s'apprécie pas uniquement par rapport aux services mêmes, mais également par rapport à l'ensemble de ses obligations.

Afin d'éviter toute impression de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit au prestataire de services d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux préposés du pouvoir adjudicateur concernés directement ou indirectement par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.

En cas d'infraction, le pouvoir adjudicateur pourra infliger au prestataire de services une pénalité forfaitaire par infraction allant jusqu'au triple du montant obtenu par la somme des valeurs (estimées) de l'avantage offert au préposé et de l'avantage que l'adjudicataire espérait obtenir en offrant l'avantage au préposé. Le pouvoir adjudicateur jugera souverainement de l'application de cette pénalité et de sa hauteur.

Cette clause ne fait pas préjudice à l'application éventuelle des autres mesures d'office prévues au RGE, notamment la résiliation unilatérale du marché et/ou l'exclusion des marchés du pouvoir adjudicateur pour une durée déterminée.

##### **2.13.1 Défaut d'exécution (art. 44)**

§1 L'adjudicataire est considéré en défaut d'exécution du marché :

1° lorsque les prestations ne sont pas exécutées dans les conditions définies par les documents du marché ;

2° à tout moment, lorsque les prestations ne sont pas poursuivies de telle manière qu'elles puissent être entièrement terminées aux dates fixées ;

3° lorsqu'il ne suit pas les ordres écrits, valablement donnés par le pouvoir adjudicateur.

§ 2 Tous les manquements aux clauses du marché, y compris la non-observation des ordres du pouvoir adjudicateur, sont constatés par un procès-verbal dont une copie est transmise immédiatement à l'adjudicataire par lettre recommandée.

L'adjudicataire est tenu de réparer sans délai ses manquements. Il peut faire valoir ses moyens de défense par lettre recommandée adressée au pouvoir adjudicateur dans les quinze jours suivant le jour déterminé par la date de l'envoi du procès-verbal. Son silence est considéré, après ce délai, comme une reconnaissance des faits constatés.

§ 3 Les manquements constatés à sa charge rendent l'adjudicataire passible d'une ou de plusieurs des mesures prévues aux articles 45 à 49, 154 et 155.

### **2.13.2 Amendes pour retard (art. 46 et 123)**

Les amendes pour retard sont indépendantes des pénalités prévues à l'article 45. 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.

Nonobstant l'application des amendes pour retard, l'adjudicataire reste garant vis-à-vis du pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est, le cas échéant, redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution du marché.

### **2.13.3 Mesures d'office (art. 47 et 124)**

§ 1 Lorsque, à l'expiration du délai indiqué à l'article 44, § 2, pour faire valoir ses moyens de défense, l'adjudicataire est resté inactif ou a présenté des moyens jugés non justifiés par le pouvoir adjudicateur, celui-ci peut recourir aux mesures d'office décrites au paragraphe 2.

Le pouvoir adjudicateur peut toutefois recourir aux mesures d'office sans attendre l'expiration du délai indiqué à l'article 44, § 2, lorsqu'au préalable, l'adjudicataire a expressément reconnu les manquements constatés.

§ 2 **Les mesures d'office sont :**

1° la résiliation unilatérale du marché. Dans ce cas, la totalité du cautionnement ou, à défaut de constitution, un montant équivalent, est acquise de plein droit au pouvoir adjudicateur à titre de dommages et intérêts forfaitaires. Cette mesure exclut l'application de toute amende du chef de retard d'exécution pour la partie résiliée ;

2° l'exécution en régie de tout ou partie du marché non exécuté ;

3° la conclusion d'un ou de plusieurs marchés pour compte avec un ou plusieurs tiers pour tout ou partie du marché restant à exécuter.

Les mesures prévues à l'alinéa 1er, 2° et 3°, sont appliquées aux frais, risques et périls de l'adjudicataire défaillant. Toutefois, les amendes et pénalités qui sont appliquées lors de l'exécution d'un marché pour compte sont à charge du nouvel adjudicataire.

## **2.14 Fin du marché**

### **2.14.1 Réception des produits fournis (art. 64-65 et 128)**

Les fournitures seront suivies attentivement par le fonctionnaire dirigeant.

#### **Réception provisoire**

A l'expiration du délai de trente jours prévus à l'article 120, alinéa 2, il est selon le cas dressé un procès-verbal de réception provisoire ou de refus de réception.



La réception provisoire s'effectue complètement au lieu de livraison. Pour examiner et tester les fournitures ainsi que pour notifier sa décision d'acceptation ou de refus, le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de trente jours.

Le délai prend cours le lendemain du jour d'arrivée des fournitures au lieu de livraison, pour autant que le pouvoir adjudicateur soit mis en possession du bordereau ou de la facture. Il comprend le délai de trente jours prévus à l'article 120.

#### **2.14.2 Transfert de propriété (art. 132)**

Le pouvoir adjudicateur devient de plein droit propriétaire des fournitures dès qu'elles sont admises en compte pour le paiement conformément à l'article 127 des RGE.

#### **2.14.3 Délai de garantie (art. 134)**

Le délai de garantie prend cours à la date à laquelle la réception provisoire est accordée. Celui-ci est **d'un an**.

#### **2.14.4 Réception définitive (art. 135)**

La réception définitive a lieu à l'expiration du délai de garantie. Elle est implicite lorsque la fourniture n'a pas donné lieu à réclamation pendant ce délai.

Lorsque la fourniture a donné lieu à réclamation pendant le délai de garantie, un procès-verbal de réception ou de refus de réception définitive est établi dans les quinze jours précédant l'expiration dudit délai.

### **2.15 Facturation et paiement des services (art. 66 à 72 et 127)**

L'adjudicataire envoie les factures (en un seul exemplaire) et le procès-verbal de réception du marché (exemplaire original) à l'adresse suivante :

**Projet : Enabel/PAOP**

**Sis au quatrième étage à la Direction de l'Inspection Générale du Ministère de l'Intérieur derrière le Service de l'immigration à Cotonou**

**Att : Mr Christophe ASPEEL, IM PAOP et PAOP-CRI**

**02 BP 8118 Cotonou Bénin**

Seules les livraisons exécutées de manière correcte pourront être facturés.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de la fin des fournitures, constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché, pour procéder aux formalités de réception technique et de réception provisoire et en notifier le résultat au fournisseur.

Le paiement du montant dû au fournisseur doit intervenir dans le délai de paiement de trente jours à compter de l'échéance du délai de vérification ou à compter du lendemain du dernier jour du délai de vérification si ce délai est inférieur à trente jours.

Lorsque les documents du marché ne prévoient pas une déclaration de créance séparée, la facture vaut déclaration de créance.

La facture doit être libellée en EURO.

Afin que Enabel puisse obtenir les documents d'exonération de la TVA et de dédouanement dans les plus brefs délais, la facture originale et tous les documents ad hoc seront transmis dès que possible avant la réception provisoire.

**Aucune avance ne peut être demandée par l'adjudicataire et le paiement sera effectué après réception provisoire des prestations faisant l'objet d'un même ordre de services.**

### **2.16 Litiges (art. 73)**

Tous les litiges relatifs à l'exécution de ce marché sont exclusivement tranchés par les tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. La langue véhiculaire est le français ou le néerlandais.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution de ce marché. L'adjudicataire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

En cas de « litige », c'est-à-dire d'action en justice, la correspondance devra (également) être envoyée à l'adresse suivante :

Agence belge de développement - Enabel  
Cellule juridique du service Logistique et Achats (L&A)  
À l'attention de Mme Inge Janssens  
Rue Haute 147  
1000 Bruxelles  
Belgique

### **2.17 Obligations du pouvoir adjudicateur (art.136)**

Le pouvoir adjudicateur est tenu :

1° d'utiliser les fournitures pour les besoins prévus au marché et conformément aux notes techniques d'utilisation fournies par le fournisseur ;

2° de n'apporter aucune transformation aux fournitures sans l'accord écrit et préalable du fournisseur.

### **2.18 Obligations du fournisseur (art. 137 et 138)**

Le fournisseur est tenu de mettre les fournitures à la disposition du pouvoir adjudicateur dans les délais prévus par les documents du marché ;

Lorsque la destruction totale ou partielle des fournitures survient pendant la durée du marché sans que la responsabilité du pouvoir adjudicateur soit engagée, le fournisseur les remplace ou les remet en état à ses frais dans le délai imposé.

### **2.19 Transfert de propriété en cas de location-vente (art. 139)**

Non applicable.

### **2.20 Délai de garantie en cas de location-vente (art. 140)**

Non applicable.

### **2.21 Libération de cautionnement (art. 144)**

Le cautionnement est libérable en une fois : Après la réception définitive.

### 3.1 Contexte et justification

Le Bénin s'est engagé dans une grande réforme des modalités d'intervention des forces de défense et de sécurité publique en vue de sa modernisation et d'une plus grande efficacité dans la gestion publique en 2016 avec l'arrivée au pouvoir d'un nouveau Président de la République M. Patrice Talon, réélu en avril 2021.

Cette vision s'est traduite dans le programme d'action du Gouvernement qui prévoit dans son axe stratégique 2 relatif à l'amélioration de la gouvernance, la fusion de la Police et de la Gendarmerie. Ce processus de revue aboutit à la décision de la **création d'une Police républicaine**. C'est une réforme qui s'inscrit également dans une dynamique globale nationale offrant de multiples appuis et opportunités, tels les engagements du gouvernement en termes de lutte contre la corruption, de la recherche d'efficacité, de l'orientation « client » et du lancement de grands chantiers comme la digitalisation.

La réforme de la police républicaine a été réalisée au cours d'un **processus mené de manière accélérée** (environ un an). Ce processus rapide, sous un leadership fort, a généré certaines résistances au changement, un manque d'implications de certains et de grandes attentes au sein du corps et de la population. Ce qui constitue un élément essentiel à prendre en considération dans la compréhension du contexte et des défis de la Police républicaine.

Ce contexte est également marqué par la **montée en puissance de menaces externes**, telles que la montée de l'extrémisme violent et du risque d'attentats terroristes, la cybercriminalité, le crime organisé, une instabilité sous-régionale, ... autant d'éléments que la Police républicaine se doit de prendre en compte urgemment.

La Belgique ayant opéré une fusion des polices il y a 20 ans, fut considérée par le Bénin comme un contexte utile à analyser, ce qui aboutit à la **formulation du Projet d'Appui à l'Opérationnalisation de la Police Républicaine (PAOP)**. Cette intervention dotée d'un budget de **3.715.000 euros** s'est vue complétée, grâce à une contribution de l'Union européenne, d'un **projet spécifique lié à la gestion de crise (appelé « PAOP CRI »)** de **2 millions d'euros**. Le programme s'étend de 2020 à fin 2023.

**Deux zones pilotes** ont été définies pour développer des expériences innovantes (principalement en matière de police communautaire): Cotonou (zone 1) et Parakou -Tchaourou (zone 2).

Pour parvenir à l'opérationnalisation de cette Police Républicaine, **quatre résultats** sont escomptés pour le projet PAOP et **cinq pour le projet PAOP CRI** :

#### **Projet PAOP :**

- R1 : Le concept de Police communautaire est développé et mis en œuvre ;
- R2 : Le phénomène prioritaire lié à la délinquance économique, financière et informatique est géré ;
- R3 : La Gestion des Ressources Humaines, et de son axe formation, sont renforcés ;
- R4 : L'administration et la communication externe sont professionnalisées.

#### **Projet PAOP-CRI (Volet « Gestion de crise »)**

- R1 : La PR dispose d'un mécanisme de veille et de surveillance ;
- R2 : La PR est préparée à gérer une crise le cas échéant ;
- R3 : La PR dispose d'un mécanisme d'intervention adapté aux crises majeures ;
- R4 : La PR met en place un mécanisme de prise en charge des victimes et personnes impliquées ;
- R5 : Les capacités des services de la Police judiciaire à enquêter sont renforcées.

Sur chacun de ces résultats, 3 domaines de changement ont été fixés, à savoir :

1. Définir et compléter le cadre organique et la couverture territoriale de la Police Républicaine ;
2. Améliorer le contrôle qualité des différents processus ;
3. Élargir le soutien à la Police Républicaine (engagement et adhésion interne et externe).

#### **Justification :**

Pour renforcer le Centre de Prévention et de Gestion de Crises (CPGC), la Direction générale de la Police républicaine dont la principale mission est d'assurer la protection des personnes et des biens a créé au sein dudit centre, une cellule de veille stratégique. Sa mission essentielle est de recueillir et d'analyser les informations liées à la survenance des crises provenant aussi bien du territoire national que de l'extérieur en vue d'une anticipation ou d'une meilleure gestion. Ainsi la mise en place d'une ligne verte d'urgence générale pour recueillir les plaintes sur toute l'étendue du territoire devient une nécessité.

L'autorité de régulation des communications électroniques et de la poste (ARCEP) a attribué le numéro court « 117 » pour ce projet et a instruit les opérateurs de téléphonies locales de paramétrer dans leurs réseaux respectifs, « ce numéro vert », « 117 » sur un numéro long « 21 31 57 00 », de telle sorte que leurs utilisations soient totalement gratuites et accessibles au grand public.

Ce numéro vert d'intérêt général, sera installé à la division de veille stratégique et de l'analyse de situation du Centre de Prévention et de Gestion de Crise (CPGC). La salle identifiée a par ailleurs fait l'objet d'une remise en peinture en décembre dernier avec le soutien du projet.

### **3.2 Objectifs**

Le présent marché public vise à procéder au recrutement d'un prestataire ayant les compétences nécessaires de pouvoir installer et mettre en fonction de manière optimale un centre d'appel pour la gestion d'un numéro vert selon les normes internationales tout en respectant le plan et le schéma d'installation disponibles.

Les principales prestations attendues dans le cadre du présent appel d'offres sont les suivantes :

- 1) la livraison du matériel de bonne qualité.
- 2) l'installation de l'ensemble du matériel de téléphonie selon le plan et le calendrier établis ;
- 3) la configuration de tout le système avec les terminaux de gestion des appels et de distribution automatique fournis ainsi que l'activation des licences ;
- 4) la réalisation des tests concluants ayant pour objectif de vérifier la bonne marche des équipements et des logiciels de base et leur conformité avec les spécifications techniques demandées ou proposées et validées par le maître d'ouvrage ;
- 5) la formation et transfert de compétence dans les conditions prévues par l'offre ;
- 6) la mise en production avec succès du système ;
- 7) la fourniture d'une assistance.

### **3.3 Précisions sur les spécifications techniques**

Les spécifications techniques qui suivent constituent un cadre de discussion pour négocier les offres lors du processus de négociation. Le Pouvoir adjudicateur se réserve le droit de revoir certaines exigences techniques ou quantités à la baisse en cours de discussions, si la réalité du marché ne permet pas de satisfaire toutes les exigences requises ou si le budget prévu s'avère être trop limité.

### 3.4 Spécifications techniques

Les articles qui suivent constituent le lot unique du marché. Les équipements doivent être neufs et garantis d'origine. Ils doivent être exempts de tout vice ou défaut qui pourrait nuire à leur apparence et à leur bon fonctionnement, et elles doivent être conformes au point « Spécifications techniques ».

Le soumissionnaire joindra à son offre :

• **les prospectus et fiches techniques des fournitures à livrer ;**

• **les certificats et attestations d'origine des fournitures suivantes : 1.1, 1.4, 1.5**

Le système de téléphonie proposé devra permettre :

- L'identification de tous les numéros entrants ;
- la conservation des enregistrements (conservation souhaitée : 30 jours ou plus) ;
- L'identification de la source d'appel ;
- la consultation des enregistrements à tout moment.

Il doit être en mesure de couvrir les besoins au niveau de sécurité souhaité.

Le système de téléphonie proposé devra :

a) OBJECTIF n°1 – Traiter les appels de manière sécurisée

- ✓ Protection de sécurité puissante utilisant SRTP, TLS et HTTPS avec accélérateur cryptage.

b) OBJECTIF n°2 – Améliorer l'accueil et la prise d'appels et distribuer équitablement les appels vers les ressources :

- ✓ En mettant en œuvre différentes solutions de file d'attente, de Prise de messages, de Débordement, de Rappel automatique ;
- ✓ Relecture des enregistrements.
- ✓ Récupération du n° de l'appelant et celui de l'appelé ;
- ✓ Récupération de code client, le n° de la région, etc...

**NB : Toutes les marques éventuellement citées dans ce dossier l'ont été à titre d'exemple. Elles ne sont pas obligatoires et peuvent être remplacées par des marques équivalentes de qualité identique ou supérieure.**

➤ **Articles avec des spécifications techniques minimales**

**Poste 1**

Article	Spécifications techniques minimales requises	Quantité	Spécifications techniques proposées
1.1	<p><b>Système de call center</b></p> <p>Marque A préciser par le soumissionnaire  Modèle A préciser par le soumissionnaire  Référence A préciser par le soumissionnaire</p> <p><b>Équipé de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocommutateur OXO Connect de type ALCATEL-LUCENT OXO Connect RS <b>ou équivalent</b> ;</li> <li>• Marque A préciser par le soumissionnaire</li> <li>• Modèle A préciser par le soumissionnaire</li> <li>• Référence A préciser par le soumissionnaire</li> <li>• 128 ports.</li> <li>• 1 emplacement CPU + 4 emplacements banalisés + 4 emplacements spécifiques</li> <li>• Consommation d'énergie : 1,2 A (230 V) / 2,3 A (110 V) - 150 W  Dimensions : H = 154 mm ; L = 442 mm ; P = 400 mm.</li> <li>• Norme CE</li> </ul>	01	
1.2	<p><b>Ordinateur All in one</b></p> <p>Marque A préciser par le soumissionnaire  Modèle A préciser par le soumissionnaire  Référence A préciser par le soumissionnaire</p> <p>Processeur Intel Core i7  Mémoire vive 16 Go  Disque dur 500 512 Go SSD  Clavier Azerty avec pavé numérique  Son Stéréo  Ports usb2.0, usb3 Oui</p>	6	

	<p>Port HDMI Oui</p> <p>Carte réseau Contrôleur Ethernet Gigabit intégré supportant les débits de 10Mb/s 100 Mb/s et 1Gb/s</p> <p>Port réseau RJ45, WIFI 4, Bluetooth 4.0</p> <p>Système Windows 10 Professionnel avec licence authentifiée</p> <p>Logiciels Office 2019 authentifié, antivirus licence pour une année</p> <p>Souris Filaire</p> <p>Accessoires</p> <p>Conformité / Norme CE</p>		
<b>1.3</b>	<p><b>Ecrans plasma pour la supervision de UHD 4K Smart TV</b></p> <p>Marque A préciser par le soumissionnaire</p> <p>Modèle A préciser par le soumissionnaire</p> <p>Référence A préciser par le soumissionnaire</p> <p>Taille : 43 pouces</p> <p>Résolution : Définition de 3840 X 2160+24p/25p/30p/50p/60p + HDCP</p> <p>Connexion : Ethernet (réseau avec fil) / Wifi (réseau sans fil)</p> <p>Bluetooth Bluetooth 4.0</p> <p>Ports : USB 2.0 (Type A) ;</p> <p>Ports HDMI :</p> <p>Résolution : Native 1366 *768</p> <p>Norme CE</p>	02	
<b>1.4</b>	<p><b>Serveur</b></p> <p>Marque A préciser par le soumissionnaire</p> <p>Modèle A préciser par le soumissionnaire</p> <p>Référence A préciser par le soumissionnaire</p> <p><b>Caractéristiques :</b></p> <p>100 appels simultanés et jusqu'à 500 registres</p> <p>Rappel, renvoi d'appel, groupe d'appels</p> <p>Mise en attente d'appel, recherche d'appel et interphone</p> <p>Parcage d'appels, interception d'appels, file d'attente d'appels</p> <p>Enregistrement d'appel, route d'appel, transfert aveugle</p> <p>Assister au transfert, appel en attente</p> <p>Identification de l'appelant, composition par nom</p>	01	

	<p>IVR personnalisé, musique d'attente, transfert Conférence à trois, appel vidéo. Codec vocal HD G.722 pour une qualité vocale parfaite Voicemail to Email pour ne manquer aucun message important La fonction de radiomessagerie et d'interphone renforce l'efficacité du travail Plusieurs langues d'interface graphique pour les appels internationaux Panneau de configuration basé sur le Web pour une configuration et une gestion facile du système Module d'annulation d'écho matériel pour une communication excellente et fluide Maximum 8 ports FXO/FXS/GSM (sur 2 slots) Enregistre la voix et la messagerie vocale sur un disque USB externe Assistant de configuration rapide. Norme CE</p>		
<b>1.5</b>	<p><b>SERVEUR</b></p> <p>Marque: A préciser par le soumissionnaire Modèle : A préciser par le soumissionnaire Référence : A préciser par le soumissionnaire</p> <p>GEN 10 Processeur Intel Xeon scalable 4208 (8 core; 2,1 ghz 85w) Mémoire centrale 16 Go DDR4 (4x16 Go - 12 slots) Nombre de baies 8 baies pour disque durs SAS/SATA SFF Capacité maximale 8x2To SAS/SATA Norme CE</p>	<b>01</b>	
<b>1.6</b>	<p><b>Caméra type IP :</b></p> <p>Marque: A préciser par le soumissionnaire Modèle : A préciser par le soumissionnaire Référence : A préciser par le soumissionnaire</p> <p>Installation prise en charge : Intérieur Elément de format : Dôme Couleur : Noir/ Blanc Type de montage : Plafond/Mur Résolution Minimale : 2688 X 1520 pixels</p>		



	<p>Format vidéo pris en charge : H.264/M-JPEG</p> <p>Format de compression visuels : H.264 / M-JPEG</p> <p>Illumination minimum : 0,01lux Angle d'inclinaison : 0 -75°</p> <p>Panoramique : 0 - 355°</p> <p>Type de capteur : CMOS ou meilleur</p> <p>Taille du capteur optique : 25,4 / 3mm (1/3")</p>		
--	---	--	--

➤ **Articles complémentaires**

<b>Articles</b>	<b>Désignation</b>	<b>Quantité</b>	<b>Spécifications techniques proposées</b>
<b>1.7</b>	Coffret (batterie, onduleur et régulateur) pour assurer l'autonomie de l'autocommutateur en cas de coupure SBEE	01	
<b>1.8</b>	Paire de modem pour le raccordement de la ligne T2/Modem RNIS compatible SBIN	01	
<b>1.9</b>	Onduleur rackable muni d'un système d'écrêtage pour la stabilisation du réseau électrique type Riello rackable ou équivalent	01	
<b>1.10</b>	Casque binaural pour les postes agents /Micro casque avec contrôle des appels intégrés	10	
<b>1.11</b>	Baie 19 pouces équipée d'un switch de 24 ports/ Porte vitrée/arrière plein	01	
<b>1.12</b>	Switch de brassage 24 ports	01	
<b>1.13</b>	Combinés téléphoniques pour animer le call center (type Alcatel-Lucent 8058S premium livré complet 2 Ports RJ 45 ou équivalent	06	
<b>1.14</b>	Polycom IP POL2200 - 30900 – 025 Sound IP 5000 ou équivalent	1	
<b>1.15</b>	Bureau de travail Workstation pour Call Center certifié HSE (bureau avec tiroir et paroi de séparation)	06	
<b>1.16</b>	Chaise de bureau	06	

Les articles ci-dessus sont nécessaires à l'exécution de la prestation mais n'ont pas de spécifications techniques fixées par le pouvoir adjudicateur.

Il appartient au prestataire de service de proposer le matériel adéquat, compatible et nécessaire pour arriver au résultat escompté.

### **3.5 Organisation et suivi des prestations**

#### **a) Organisation des prestations**

Toutes les prestations seront réalisées selon les règles de l'art et remis en parfait état de fonctionnement. L'adjudicataire du marché prendra à sa charge toutes les dispositions utiles pour le maintien en service des ouvrages de canalisations, conduites, câbles ou ouvrages de toute nature rencontrés pendant l'exécution des travaux. S'il survient un dommage, le prestataire en informera le point focal désigné au sein de la DGPR.

#### **b) Réunion de cadrage**

Une réunion de lancement sera organisée avec le Maître d'ouvrage, d'une part, le soumissionnaire et les éventuels sous-traitants, d'autre part. Cette réunion devra définir toutes les règles de :

- ✓ Communication et fonctionnement dans le cadre de la réalisation du projet
- ✓ Réunions de suivi, leur date, leur fréquence
- ✓ Le calendrier,
- ✓ Le plan d'assurance qualité

#### **c) Suivi de prestations**

Si des dérives de calendrier ou des problèmes majeurs étaient constatés lors de la réalisation du projet, le titulaire devra en avertir par courrier le fonctionnaire dirigeant en indiquant les causes de celle-ci, ainsi que les moyens proposés pour résoudre les dysfonctionnements constatés.

#### **d) Réunions spécifiques**

Des réunions spécifiques, à l'initiative du prestataire, de la DGPR ou du projet PAOP et pour les besoins du bon déroulement du projet, pourront être organisées sur un sujet précis. Un compte rendu sanctionnera ces réunions et sera établi par le prestataire.

#### **e) Réception des prestations**

Pour procéder aux contrôles, aux essais et à la réception des fournitures et des travaux, le prestataire fournira à ses frais l'ensemble du matériel qui sera nécessaire et les personnes qualifiées pour les mener. Les tests et mesures du bon contrôle du matériel et des prestations demeurent à la charge de l'entreprise et se font sous son entière responsabilité.

#### **f) Vérifications qualitatives**

Des vérifications qualitatives, sur demande du fonctionnaire dirigeant, pourront être réalisées après exécution des travaux. Ces vérifications, qui visent à s'assurer de la bonne exécution des prestations et travaux à la charge du titulaire, au regard des descriptions réglementaires applicables et des spécifications du cahier de charge, seront établies. Dans le cas où ces vérifications révéleraient des non-conformités, au regard du cahier de charge, le titulaire devra y remédier à ses frais tout en respectant les délais contractuels d'exécution. Tout remplacement de matériels non satisfaisants, tous travaux destinés à remédier aux non conformités mises en évidence pourront donner lieu à une nouvelle vérification qualitative. Un procès-verbal consignera les fournitures et travaux ayant satisfait aux opérations de vérifications.

#### **g) Réception**

La réception consiste à vérifier la conformité des prestations exécutés par le titulaire au regard des normes en vigueur et des dispositions contractuelles figurant en particulier au présent cahier de charge.

Les opérations de réception portent sur les points suivants :

- ✓ le contrôle des essais des installations consiste à vérifier que le titulaire satisfait aux tests ci-dessous :
  - 1) consistance des réalisations ;
  - 2) solidité des fixations ;

- 3) paramétrage des systèmes ;
- 4) réglage des organes ;
- 5) mesures des qualités de transmissions ;
- 6) qualité des prestations et des finitions ;
- 7) sécurisation des éléments ;
- 8) supervision ;

- ✓ la consignation d'éventuelles réserves
- ✓ le suivi de la correction des réserves et que les nouveaux tests satisfont aux critères définis.

#### **h) Demandes minimales standards et spécifiques**

De façon générale, le prestataire devra démontrer que la solution mise en place est conforme à la législation et aux normes en vigueur tout en respectant les équipements énumérés ci-haut.

#### **i) Mise en service de l'installation : cahier et PV de recette**

Avant réception de l'installation par Enabel/DGPR, le titulaire du marché devra, en présence du DSIC, réaliser un contrôle global de bon fonctionnement du système.

Il sera vérifié que :

- ✓ Chaque téléphone fonctionne bien (netteté, émission et réception, mise en attente, transfert d'appel, enregistrement, identification du numéro, etc.) ;
- ✓ Le serveur devrait afficher les terminaux en panne.

#### **j) Formation : le transfert des compétences**

Les soumissionnaires doivent proposer des formations suffisantes pour l'exploitation et l'administration du système mis en place. Une formation sera assurée sur les principales fonctions de l'installation :

- 1) Gestion des appels ;
- 2) Manipulation des consoles de commande ;
- 3) Compréhension du mécanisme de fonctionnement général,
- 4) Suivi des opérations usuelles ;
- 5) Administration générale du système ;
- 6) Le paramétrage des fonctions clés.

Au minimum deux formations seront proposées dans l'offre :

- Une formation des administrateurs systèmes (10 personnes)
- Une formation pour les opérateurs (minimum 12 personnes)

Les formations devront durer le temps nécessaire pour que ces personnes soient en mesure de maîtriser les installations et user d'un savoir-faire sans assistance de la part du prestataire.

La formation différenciée entre les utilisateurs niveau 1, d'une part, et les « super utilisateurs » sera appréciée dans l'offre du soumissionnaire qui détaillera leurs contenus respectifs. La formation sera assurée dès la mise en route du système.

#### **k) Assistance- maintenance**

A l'issue de l'installation, le titulaire du marché devra veiller au maintien de la qualité de service. Pendant cette période, il sera capable d'une réactivité maximale y compris déplacement sur site pour résoudre tout problème technique ou de configuration des systèmes, le cas échéant.

### **3.6 Garanties et maintenance du système**

Outre les garanties légales qui s'appliqueront aux équipements, le soumissionnaire doit intégrer les prestations de maintenance suivantes :

- 1) maintenance des équipements par échange anticipé ;
- 2) mises à jour mineures ;
- 3) mises à jour contextuelles et dynamiques ;
- 4) assistance à l'accès au support technique.

La période de **garantie** est fixée à **un an**. Pendant la période de garantie, en plus des visites mensuelles d'entretien préventif, le prestataire devra procéder aux mises à jour logiciel du système nécessaires.

Les entreprises devront proposer, en tranches conditionnelles, 2 types de contrat de maintenance :

- un contrat de maintenance préventif avec une visite annuelle ;

L'offre devra détailler les opérations de maintenance proposées.

Les opérations de maintenance devront être en adéquation avec les préconisations du constructeur dans ce domaine.

- Un contrat de maintenance curative

En plus des prestations définies dans le contrat de maintenance préventif, le contrat devra préciser :

- 1) Les délais d'intervention pour maintenance curative ;
- 2) L'organisation mise en place pour répondre à la demande de la DGPR (organigramme d'intervention, numéro de téléphone,)
- 3) La liste exhaustive des pièces détachées incluses dans le contrat ;
- 4) Le coût et les délais de livraison des pièces détachées non incluses dans le contrat.

### 3.7 Activités et livrables

#### 3.7.1 Phase préparatoire

Cadrage de la mission : une réunion sera organisée au démarrage de la mission afin d'échanger entre le prestataire, le projet et les parties prenantes de la DGPR.

Avant tout commencement d'exécution de travaux, l'attributaire du marché doit produire un plan d'exécution des travaux. Le Plan doit être validé par l'équipe de la DSIC afin de s'assurer que le câblage qui sera fait ne gênera pas le réseau existant.

Le Plan doit contenir les éléments ci-dessous :

- ✓ les schémas de principe généraux et détaillés des installations ;
- ✓ le schéma de câblage et d'installation des équipements (Serveur, Switch, baie, Terminaux etc.) ;
- ✓ les fiches techniques exactes des équipements en français/anglais ;
- ✓ l'organisation du projet ;
- ✓ les plans d'assurance qualité ;
- ✓ le calendrier définitif détaillé.

**Livrable** : cette phase sera sanctionnée par le plan d'exécution.

#### 5.8.2 Fourniture et installation des équipements (Poste 1 et 2)

**Livrable** : rapport d'exécution de cette phase incluant en annexe :

- ✓ un guide reprenant l'ensemble des instructions nécessaires au bon fonctionnement du système de téléphonie.

- ✓ un guide pour la maintenance préventive du système et les vérifications de routine
- ✓ une attestation de bon fonctionnement du système avec un rapport de mise en service (cahier et PV de recette attestant que les tests ont été réalisés avec succès et indiquant l'acceptation du système livré)

### **3.7.3 Formation et transfert de compétence (Poste 3)**

Les membres de la DSIC seront formés sur le système et les équipements installés afin de pouvoir assurer la maintenance du centre.

Les opérateurs affectés au centre de veille seront formés à l'utilisation de l'équipement.

Ce soutien s'effectuera sur toute la durée du marché public.

**Livrable :** plan de formation et rapports de formation.

### **3.7.4 Maintenance - assistance durant la période de garantie (Poste 4)**

**Livrable :** rapport mensuel d'assistance

Paiement forfaitaire mensuel à partir de la mise en service du système et jusqu'à la fin du marché.

## **5.9 Réception du système installé**

Les réceptions provisoires et définitives de l'installation ne sera prononcée par Enabel/DGPR qu'après validation de l'entièreté des livrables définis ci-dessus.

## 4 Formulaires

### 4.1 Fiche d'identification

#### 4.1.1 Personne physique

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici : <https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:412289af-39d0-4646-b070-5cfed3760aed>

<b>I. DONNÉES PERSONNELLES</b>		
NOM(S) DE FAMILLE <sup>9</sup>		
PRÉNOM(S)		
DATE DE NAISSANCE		
JJ MM AAAA		
LIEU DE NAISSANCE (VILLE, VILLAGE)	PAYS DE NAISSANCE	
TYPE DE DOCUMENT D'IDENTITÉ		
CARTE D'IDENTITÉ PASSEPORT PERMIS DE CONDUIRE <sup>10</sup> AUTRE <sup>11</sup>		
PAYS ÉMETTEUR		
NUMÉRO DE DOCUMENT D'IDENTITÉ		
NUMÉRO D'IDENTIFICATION PERSONNEL <sup>12</sup>		
ADRESSE PRIVÉE PERMANENTE		
CODE POSTAL	BOITE POSTALE	VILLE
RÉGION <sup>13</sup>	PAYS	
TÉLÉPHONE PRIVÉ		
COURRIEL PRIVÉ		
<b>II. DONNÉES COMMERCIALES</b>		Si OUI, veuillez fournir vos données commerciales et joindre des copies des justificatifs officiels.
Vous dirigez votre propre entreprise sans personnalité juridique distincte (vous êtes entrepreneur individuel, indépendant, etc.) et en tant que tel, vous fournissez des services à la Commission ou à d'autres institutions, agences et organes de l'UE?  OUI NON	<b>NOM DE L'ENTREPRISE (le cas échéant)</b>  <b>NUMÉRO DE TVA</b>  <b>NUMÉRO D'ENREGISTREMENT</b>  <b>LIEU DE L'ENREGISTREMENT</b> VILLE PAYS	
<b>DATE</b>	<b>SIGNATURE</b>	

<sup>9</sup> Comme indiqué sur le document officiel.

<sup>10</sup> Accepté uniquement pour la Grande-Bretagne, l'Irlande, le Danemark, la Suède, la Finlande, la Norvège, l'Islande, le Canada, les États-Unis et l'Australie.

<sup>11</sup> A défaut des autres documents d'identités: titre de séjour ou passeport diplomatique.

<sup>12</sup> Voir le tableau des dénominations correspondantes par pays.

<sup>13</sup> Indiquer la région, l'état ou la province uniquement pour les pays non membres de l'UE, à l'exclusion des pays de l'AELE et des pays candidats.

#### 4.1.2 Entité de droit privé/public ayant une forme juridique

Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:3b918624-1fb2-4708-9199-e591dcdfe19b>

<b>NOM OFFICIEL<sup>14</sup></b>				
<b>NOM COMMERCIAL (si différent)</b>				
<b>ABRÉVIATION</b>				
<b>FORME JURIDIQUE</b>				
<b>TYPE</b>	<b>A BUT LUCRATIF</b>			
<b>D'ORGANISATION</b>	<b>SANS BUT LUCRATIF</b>	<b>ONG<sup>15</sup></b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>NUMÉRO DE REGISTRE PRINCIPAL<sup>16</sup></b>				
<b>NUMÉRO DE REGISTRE SECONDAIRE (le cas échéant)</b>				
<b>LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL</b>	<b>VILLE</b>	<b>PAYS</b>		
<b>DATE DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL</b>	<b>JJ</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>	
<b>NUMÉRO DE TVA</b>				
<b>ADRESSE DU SIEGE SOCIAL</b>				
<b>CODE POSTAL</b>	<b>BOITE POSTALE</b>		<b>VILLE</b>	
<b>PAYS</b>	<b>TÉLÉPHONE</b>			
<b>COURRIEL</b>				
<b>DATE</b>	<b>CACHET</b>			
<b>SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ</b>				

#### 4.1.3 Entité de droit public<sup>17</sup>

<sup>14</sup> Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

<sup>15</sup> ONG = Organisation non gouvernementale, à remplir pour les organisations sans but lucratif.

<sup>16</sup> Le numéro d'enregistrement au registre national des entreprises. Voir le tableau des dénominations correspondantes par pays.

<sup>17</sup> Entité de droit public DOTÉE DE LA PERSONNALITÉ JURIDIQUE : entité de droit public capable de se représenter elle-même et d'agir en son nom propre, c'est-à-dire capable d'ester en justice, d'acquiescer et de se défaire des biens, et de conclure des contrats. Ce statut juridique est confirmé par l'acte juridique officiel établissant l'entité (loi, décret, etc.).



Pour remplir la fiche, veuillez cliquer ici :

<https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aaid:scds:US:c52ab6a5-6134-4fed-9596-107f7daf6f1b>

<b>NOM OFFICIEL<sup>18</sup></b>			
<b>ABRÉVIATION</b>			
<b>NUMÉRO DE REGISTRE PRINCIPAL<sup>19</sup></b>			
<b>NUMÉRO DE REGISTRE SECONDAIRE</b> <b>(le cas échéant)</b>			
<b>LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL</b>	<b>VILLE</b>	<b>PAYS</b>	
<b>DATE DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL</b>	<b>JJ</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
<b>NUMÉRO DE TVA</b>			
<b>ADRESSE OFFICIELLE</b>			
<b>CODE POSTAL</b>	<b>BOITE POSTALE</b>	<b>VILLE</b>	
<b>PAYS</b>	<b>TÉLÉPHONE</b>		
<b>COURRIEL</b>			
<b>DATE</b>		<b>CACHET</b>	
<b>SIGNATURE DU REPRÉSENTANT AUTORISÉ</b>			

#### 4.1.4 Sous-traitants

Nom et forme juridique	Adresse / siège social	Objet

<sup>18</sup> Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

<sup>19</sup> Numéro d'enregistrement de l'entité au registre national.

## 4.2 Formulaire d'offre - Prix

En déposant cette offre, le soumissionnaire s'engage à exécuter, conformément aux dispositions du CSC/**BEN 19012-10035**, le présent marché et déclare explicitement accepter toutes les conditions énumérées dans le CSC et renoncer aux éventuelles dispositions dérogatoires comme ses propres conditions.

Les prix unitaires et les prix globaux de chacun des postes de l'inventaire sont établis en respectant la valeur relative de ces postes par rapport au montant total de l'offre. Tous les frais généraux et financiers, ainsi que le bénéfice, sont répartis sur les différents postes proportionnellement à l'importance de ceux-ci.

La taxe sur la valeur ajoutée fait l'objet d'un poste spécial de l'inventaire, pour être ajoutée au montant de l'offre. Le soumissionnaire s'engage à exécuter le marché public conformément aux dispositions du CSC/BEN 19012-10035, aux prix suivants, exprimés en euros et hors TVA :

En cas d'approbation de la présente offre, le cautionnement sera constitué dans les conditions et délais prescrits dans le cahier spécial des charges.

L'information confidentielle et/ou l'information qui se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux est clairement indiquée dans l'offre.

Afin de rendre possible une comparaison adéquate des offres, les données ou documents mentionnés << ci-dessous ou au point ..., dûment signés, doivent être joints à l'offre.

En annexe ....., le soumissionnaire joint à son offre .....

Le soumissionnaire déclare sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et correctes et qu'elles ont été établies en parfaite connaissance des conséquences de toute fausse déclaration.

Certifié pour vrai et conforme,

Fait à ..... le .....

Nom, titre, signature

## Détail des prix

### Postes fermes

Postes		Unité	Quantité	Prix EUR unitaire HTVA	Prix total EUR HTVA
<b>1</b>	<b>Fourniture d'un Système de call center</b>				
1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocommutateur OXO Connect</li> <li>• Un (1) accès primaire T2</li> <li>• 12 Utilisateurs IP dont 10 agents actifs</li> <li>• Licence Application Call Center pour 10 agents</li> </ul>	Ensemble	01		
1.2	Ordinateur fixe type All-In-One à écran 22 pouces core I5 et 1TB de capacité disque dur, au moins 8 Go RAM avec licence authentique Microsoft Windows 10 + Clavier + Souris	Ensemble	6		
1.3	Ecrans plasma pour la supervision	Pièce	02		
1.4	Un serveur central distinct de téléphonie (IPBX) qui fera les distributions automatiques des appels, qui autorisera les appels téléphoniques départs et d'arrivées qui gère les terminaux téléphoniques et toutes les autres fonctionnalités ou options. Le serveur devra gérer l'ensemble des évènements	Pièce	01		
1.5	<u>Serveur</u> : Le stockage en réseau (NAS)	Pièce	01		
1.6	Caméra IP	Pièce	02		
1.7	Coffret (batterie, onduleur et régulateur) pour assurer l'autonomie de l'autocommutateur	Ensemble	01		
1.8	Paire de modem pour le raccordement de la ligne T2	Paire	01		
1.9	Onduleur rackable muni d'un système d'écrêtage pour la stabilisation du réseau électrique	Pièce	01		
1.10	Casque binaural pour les postes agents	Pièce	10		
1.11	Baie 19 pouces équipée d'un switch de 24 ports	Pièce	01		
1.12	Switch de brassage	Pièce	01		
1.13	Combinés téléphoniques pour animer le call center (type Alcatel-Lucent 8058S premium)	Pièce	06		
1.14	Polycom IP	Pièce	01		
1.15	Bureau de travail workstation pour Call Center certifié HSE (bureau avec tiroir et paroi de séparation)	Pièce	06		
1.16	Chaise de bureau	Pièce	06		
2	Installation et mise en service	Forfait	1		
3	Formations (administrateurs, opérateurs)	Unité	2		
4	Maintenance mensuelle durant la période de garantie d'un an	Mois	12		
<b>TOTAL HTVA</b>					

### Tranches conditionnelles

<b>Postes</b>		<b>Unité</b>	<b>Quantité</b>	<b>Prix unitaire EUR HTVA</b>
1	Contrat de maintenance préventif avec une visite annuelle	Annuelle	1	
2	Contrat de maintenance curative	Homme/jour	1	
Total HTVA				

Certifié pour vrai et conforme,

Fait à ..... le .....

Nom, titre, signature, cachet

### 4.3 Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion

Par la présente, je/nous, agissant en ma/notre qualité de représentant(s) légal/ légaux du soumissionnaire précité, déclare/rons que le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion suivants :

1. Le soumissionnaire ni un de ses dirigeants 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** ;
  - 2° **corruption** ;
  - 3° **fraude** ;
  - 4° infractions **terroristes**, infractions liées aux activités terroristes ou incitation à commettre une telle infraction, complicité ou tentative d'une telle infraction ;
  - 5° **blanchiment** de capitaux ou **financement du terrorisme** ;
  - 6° **travail des enfants** et autres formes de traite des êtres humains.
  - 7° occupation de ressortissants de pays tiers en **séjour illégal**.
  - 8° la création de sociétés offshoreL'exclusion sur base de ce critère vaut pour une durée de 5 ans à compter de la date du jugement.
2. Le soumissionnaire ne satisfait pas à ses obligations relatives au **paiement d'impôts et taxes ou de cotisations de sécurité sociale** pour un montant de plus de 5.000 €, sauf lorsque le soumissionnaire peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Ces créances s'élèvent au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes fiscales ou sociales ;
3. 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 est dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales ;
4. Le soumissionnaire ou un de ses dirigeants a commis une **faute professionnelle grave qui remet en cause son intégrité**.

Sont entre autres considérées comme telle faute professionnelle grave :

- a. une infraction à la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 ;
- b. une infraction à la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019 ;
- c. une infraction relative à une disposition d'ordre réglementaire de la législation locale applicable relative au harcèlement sexuel au travail ;
- d. le soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration ou faux documents en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des critères de sélection, ou a caché des informations ;
- e. lorsque Enabel dispose d'éléments suffisamment plausibles pour conclure que le soumissionnaire a commis des actes, conclu des conventions ou procédé à des ententes en vue de fausser la concurrence.

La présence du soumissionnaire sur une des listes d'exclusion Enabel en raison d'un tel acte/convention/entente est considérée comme élément suffisamment plausible.

5. Lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts par d'autres mesures moins intrusives ;
6. Des **défaillances importantes ou persistantes** du soumissionnaire ont été constatées lors de l'exécution d'une **obligation essentielle** qui lui incombait dans le cadre d'un contrat antérieur passé avec un autre pouvoir public, lorsque ces défaillances ont donné lieu à des mesures d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable.

Sont considérées comme 'défaillances importantes' le respect des obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit de l'Union européenne, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail. La présence du soumissionnaire sur la liste d'exclusion Enabel en raison d'une telle défaillance sert d'un tel constat.

7. Des mesures restrictives ont été prises vis-à-vis du contractant dans l'objectif de mettre fin aux violations de la paix et sécurité internationales comme le terrorisme, les violations des droits de l'homme, la déstabilisation des États souverains et la prolifération d'armes de destruction massive.

8. Le soumissionnaire ni un de des dirigeants se trouvent sur les listes de personnes, de groupes ou d'entités soumises par les Nations-Unies, l'Union européenne et la Belgique à des sanctions financières :

Pour les Nations Unies, les listes peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://finances.belgium.be/fr/tresorerie/sanctions-financieres/sanctions-internationales-nations-unies>

Pour l'Union européenne, les listes peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://finances.belgium.be/fr/tresorerie/sanctions-financieres/sanctions-europ%C3%A9ennes-ue>

<https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/8442/consolidated-list-sanctions>

[https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/restrictive\\_measures-2017-01-17-clean.pdf](https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/restrictive_measures-2017-01-17-clean.pdf)

Pour la Belgique :

[https://finances.belgium.be/fr/sur\\_le\\_spf/structure\\_et\\_services/administrations\\_generales/tr%C3%A9sorerie/contr%C3%B4le-des-instruments-1-2](https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/tr%C3%A9sorerie/contr%C3%B4le-des-instruments-1-2)

9. <...>Si Enabel exécute un projet pour un autre bailleur de fonds ou donneur, d'autres motifs d'exclusion supplémentaires sont encore possibles.

Le soumissionnaire déclare formellement être en mesure, sur demande et sans délai, de fournir les certificats et autres formes de pièces justificatives visés, sauf si:

a. Enabel a la possibilité d'obtenir directement les documents justificatifs concernés en consultant une base de données nationale dans un État membre qui est accessible gratuitement, à condition que le soumissionnaire ait fourni les informations nécessaires (adresse du site web, autorité ou organisme de délivrance, référence précise des documents) permettant à Enabel de les obtenir, avec l'autorisation d'accès correspondante ;

b. Enabel est déjà en possession des documents concernés.

Le soumissionnaire consent formellement à ce que Enabel ait accès aux documents justificatifs étayant les informations fournies dans le présent document.

Date

Localisation

Signature

#### 4.4 Déclaration intégrité soumissionnaires

Par la présente, je / nous, agissant en ma/notre qualité de représentant(s) légal/légaux du soumissionnaire précité, déclare/rons ce qui suit :

- Ni les membres de l'administration, ni les employés, ni toute personne ou personne morale avec laquelle le soumissionnaire a conclu un accord en vue de l'exécution du marché, ne peuvent obtenir ou accepter d'un tiers, pour eux-mêmes ou pour toute autre personne ou personne morale, un avantage appréciable en argent (par exemple, des dons, gratifications ou avantages quelconques), directement ou indirectement lié aux activités de la personne concernée pour le compte de Enabel.
- Les administrateurs, collaborateurs ou leurs partenaires n'ont pas d'intérêts financiers ou autres dans les entreprises, organisations, etc. ayant un lien direct ou indirect avec Enabel (ce qui pourrait, par exemple, entraîner un conflit d'intérêts).
- J'ai / nous avons pris connaissance des articles relatifs à la déontologie du présent marché public (voir 1.7.), ainsi que de la Politique de Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels ainsi que de la Politique de Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption et je / nous déclare/rons souscrire et respecter entièrement ces articles.

Si le marché précité devait être attribué au soumissionnaire, je/nous déclare/rons, par ailleurs, marquer mon/notre accord avec les dispositions suivantes :

- Afin d'éviter toute impression de risque de partialité ou de connivence dans le suivi et le contrôle de l'exécution du marché, il est strictement interdit au contractant du marché (c'est-à-dire les membres de l'administration et les travailleurs) d'offrir, directement ou indirectement, des cadeaux, des repas ou un quelconque autre avantage matériel ou immatériel, quelle que soit sa valeur, aux membres du personnel de Enabel, qui sont directement ou indirectement concernés par le suivi et/ou le contrôle de l'exécution du marché, quel que soit leur rang hiérarchique.
- Tout contrat (marché public) sera résilié, dès lors qu'il s'avérerait que l'attribution du contrat ou son exécution aurait donné lieu à l'obtention ou l'offre des avantages appréciables en argent précités.
- Tout manquement à se conformer à une ou plusieurs des clauses déontologiques aboutira à l'exclusion du contractant du présent marché et d'autres marchés publics pour Enabel.

Le soumissionnaire prend enfin connaissance du fait que Enabel se réserve le droit de porter plainte devant les instances judiciaires compétentes lors de toute constatation de faits allant à l'encontre de la présente déclaration et que tous les frais administratifs et autres qui en découlent sont à charge du soumissionnaire.

Date

Localisation

Signature

## 4.5 Documents à remettre – liste exhaustive

### 4.6 Annexes

- **Les documents liés aux critères d'exclusion**
  - Fiche d'identification signé, selon le modèle joint
  - Déclaration sur l'honneur relative aux motifs d'exclusion
  - Déclaration d'intégrité
  - Formulaire de sous-traitance (le cas échéant)
  
- **Les documents relatifs à la sélection qualitative** (tous les documents exigés)
  - Un registre de commerce ou certificat d'immatriculation dans le pays d'établissement mettant en exergue ses domaines d'activité en cohérence avec l'objet du marché ;
  - Une liste de marchés similaires d'installation d'un système de téléphonie (Call center) au cours des cinq dernières années à compter de la date limite de dépôt des offres, indiquant le montant du marché ;
  - Les copies des contrats, des PV de réception définitive et des attestations de bonne fin d'exécution y afférents ;
  - Les attestations bancaires pouvant justifier la capacité financière
  
- **Les documents relatifs aux motifs de régularité**
  - Les offres sont originales, signées et datées ;
  - Les prospectus montrant la conformité de l'offre aux spécifications techniques requises ;
  - Le délai d'exécution ;
  - La garantie
  
- **Les documents relatifs aux critères d'attribution**
  - Formulaire d'offre- Prix + Bordereau des prix unitaires.

#### **Documents à fournir par l'attributaire avant l'attribution :**

- **Vis-à-vis des critères/motifs d'exclusion :**
  - Une attestation de non faillite datant de moins de 3 mois ;
  - Une attestation de paiement des cotisations sociales du pays d'établissement valable à l'avant dernier trimestre ;
  - Une attestation de paiement des impôts valable à l'avant dernier trimestre ;
  - Un casier judiciaire pour la personne qui est signataire au nom du soumissionnaire datant de moins de 3 mois