



Cahier spécial des charges

Marché de services pour une application de gestion de centres de support et d'assistance aux utilisateur·rices (ESM)

Procédure ouverte

Numéro du marché: BXL-15475

Table des matières

1.	Généralités.....	5
1.1	Dérogations aux règles générales d'exécution	5
1.2	Pouvoir adjudicateur	5
1.3	Cadre institutionnel d'Enabel	5
1.4	Règles régissant le marché.....	6
1.5	Définitions	7
1.6	Clauses déontologiques	8
1.6.1	8	
1.6.2	8	
1.6.3	8	
1.6.4	8	
1.6.5	9	
1.6.6	9	
1.6.7	9	
1.7	Gestion des plaintes et tribunaux compétents.....	9
2.	Objet et portée du marché	10
2.1	Nature du marché	10
2.2	Objet du marché	10
2.3	Lot(s)	10
2.4	Postes	10
2.5	Durée du marché	10
2.6	Variantes	11
2.7	Options.....	11
2.8	Quantités.....	11
3.	Procédure.....	12
3.1	Mode de passation.....	12
3.2	Publication	12
3.2.1	Publicité officielle.....	12
3.2.2	Publicité complémentaire.....	12
3.3	Information	12
3.4	Offre	13

3.4.1	Données à mentionner dans l'offre	13
3.4.2	Délai de validité des offres.....	14
3.4.3	Détermination des prix	15
3.4.4	Éléments inclus dans le prix	15
3.4.5	Introduction des offres	16
3.4.5.1	Via la plateforme fédérale e-Procurement	16
3.4.5.2	Signature électronique des offres.....	17
3.4.6	Modification ou retrait d'une offre déjà introduite.....	17
3.4.7	Dépôt des offres.....	17
3.4.8	Sélection des soumissionnaires	17
3.4.8.1	Document unique de marché européen (DUME)	17
3.4.8.2	Motifs d'exclusion	19
3.4.8.3	Critères de sélection	20
3.4.9	Évaluation des offres	21
3.4.9.1	Aperçu de la procédure.....	21
3.4.9.2	Critères d'attribution	21
3.4.9.3	Attribution du marché	23
3.4.10	Conclusion du marché.....	23
4.	Dispositions contractuelles particulières.....	24
4.1	Fonctionnaire dirigeant (art. 11).....	24
4.2	Sous-traitant-es (art. 12 à 15)	24
4.3	Confidentialité (art. 18).....	25
4.4	Protection des données personnelles.....	26
4.4.1	Traitement des données personnelles par le pouvoir adjudicateur	26
4.4.2	Traitement des données personnelles par l'adjudicataire	26
4.5	Droits intellectuels (art. 19 à 23)	27
4.6	Cautionnement (art.25 à 33)	27
4.7	Conformité de l'exécution (art. 34)	27
4.8	Modifications du marché (art. 37 à 38/19).....	27
4.8.1	Remplacement de l'adjudicataire (art. 38/3, 1°)	27
4.8.2	Révision des prix (art. 38/7)	28
4.8.3	Indemnités suite aux suspensions ordonnées par l'adjudicateur durant l'exécution (art. 38/12).....	29
4.8.4	Circonstances imprévisibles	29
4.8.5	Remplacement de la ou des personnes exécutant la mission.....	30
4.8.6	Impositions ayant une incidence sur le montant du marché	30
4.8.7	Conditions d'introduction (art. 38/14).....	30

4.9	Réception technique (art. 41, 3°).....	31
4.10	Modalités d'exécution (art. 145 es)	31
4.10.1	Lieu où les services doivent être exécutés et formalités (art. 149).....	31
4.11	Responsabilité du prestataire de services (art. 152-153)	31
4.12	Moyens d'action du pouvoir adjudicateur (art. 44-51 et 154-155)	31
4.12.1	Défaut d'exécution (art. 44).....	32
4.12.2	Pénalités (art.45).....	32
4.12.3	Amendes pour retard (art. 46 et 154).....	32
4.12.4	Mesures d'office (art. 47 et 155)	32
4.13	Fin du marché	33
4.13.1	Réception des services exécutés (art. 64-65 et 156)	33
4.13.2	Facturation et paiement des services (art. 66 à 72 -160)	33
4.14	Litiges (art. 73)	35
5.	Termes de référence	36
5.1	Contexte.....	36
5.2	Objectifs et résultats attendus.....	36
6.	Formulaires d'offre	41
6.1	Fiche d'identification	41
6.1.1	Personne physique.....	42
6.1.2	Entité de droit privé/public ayant une forme juridique.....	43
6.1.3	Entité de droit public	44
6.2	Formulaire d'offre - Prix.....	45
6.3	Liste des sous-traitant-es	47
6.4	Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion	48
6.5	Documents à remettre – liste exhaustive	50

1. Généralités

1.1 Dérogations aux règles générales d'exécution

La section 4. « Dispositions contractuelles particulières » 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 n'est pas dérogé aux articles des règles générales d'exécution – RGE (A.R. du 14.01.2013).

1.2 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 Danny Verspreet, Directeur Finances & IT et Inge Janssens, Manager Global Procurement Services.

1.3 Cadre institutionnel d'Enabel

Le cadre de référence général dans lequel travaille Enabel est :

- la loi belge du 19 mars 2013 relative à la Coopération au Développement¹ ;
- la Loi belge du 21 décembre 1998 portant création de la « Coopération Technique Belge » sous la forme d'une société de droit public² ;
- 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 durable 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 2003³, ainsi que la loi du 10 février 1999 relative à la répression

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

² M.B. du 1er juillet 1999.

³ M.B. du 18 novembre 2008.

de la corruption transposant la Convention relative à la lutte contre la corruption de fonctionnaires étrangers dans des transactions commerciales internationales ;

- 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 Travail⁴ consacrant en particulier le droit à la liberté syndicale (C. n° 87), le droit d'organisation et de négociation collective (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'État fédéral belge (approuvé par AR du 17.12.2017, M.B. 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'État belge ;
- le Code éthique d'Enabel de janvier 2019, ainsi que la Politique d'Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 et la Politique d'Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019.

1.4 Règles régissant le marché

Sont e.a. d'application au présent marché public :

- La Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics⁵ ;
- 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 services⁶ ;
- L'A.R. du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques⁷ ;
- L'A.R. du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics⁸ ;
- Les Circulaires du Premier Ministre en matière de marchés publics.
- La Politique d'Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 ;
- La Politique d'Enabel concernant la maîtrise des risques de fraude et de corruption – juin 2019 ;
- le 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

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

⁵ M.B. 14 juillet 2016.

⁶ M.B. du 21 juin 2013.

⁷ M.B. 9 mai 2017.

⁸ M.B. 27 juin 2017.

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) ;

- la 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.bosa.be, le Code éthique et les Politiques d'Enabel mentionnées ci-dessus sur le site web d'Enabel, ou sur www.enabel.be/fr/qui-sommes-nous/integrite/.

1.5 Définitions

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

Le soumissionnaire : un-e opérateur-riche économique qui présente une offre ;

L'adjudicataire / le prestataire de services : le soumissionnaire à qui le marché est attribué ;

Le pouvoir adjudicateur ou l'adjudicateur : Enabel ;

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

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

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

Termes de référence / Spécification technique : une spécification qui figure dans un document définissant les caractéristiques requises d'un produit ou d'un service, telles 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 ;

Inventaire : le document du marché qui fractionne les prestations en postes différents et précise pour chacun d'eux la quantité ou le mode de détermination du prix ;

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 ;

Le cahier spécial des charges (CSC) : le présent document ainsi que tous 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-elle 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 ;

Sous-traitant-e au sens de la réglementation relative aux marchés publics : l'opérateur-ice économique proposé-e 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-e 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/de la 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.

1.6 Clauses déontologiques

1.6.1

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

1.6.2

Pendant la durée du marché, l'adjudicataire et son personnel respectent les droits humains et s'engagent à ne pas heurter les usages politiques, culturels et religieux du pays bénéficiaire.

1.6.3

Toute tentative d'un-e candidat-e ou d'un soumissionnaire visant à se procurer des informations confidentielles, à procéder à des ententes illicites avec des concurrent-es 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.

Conformément à la Politique concernant l'exploitation et les abus sexuels d'Enabel, l'adjudicataire et son personnel ont le devoir de faire montre d'un comportement irréprochable à l'égard des bénéficiaires des projets. 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

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.

1.6.5

Toute offre sera rejetée ou tout contrat (marché public) annulé dès lors qu'il sera avéré que l'attribution du contrat ou son exécution aura donné lieu au versement de « frais commerciaux extraordinaires ». Les frais commerciaux extraordinaires concernent toute commission non mentionnée au marché principal ou qui ne résulte pas d'un contrat en bonne et due forme faisant référence à ce marché, toute commission qui ne rétribue aucun service légitime effectif, toute commission versée dans un paradis fiscal, toute commission versée à un bénéficiaire non clairement identifié ou à une société qui a toutes les apparences d'une société de façade.

1.6.6

Les plaintes liées à des questions d'intégrité (fraude, corruption...) doivent être adressées au bureau d'intégrité via l'adresse <https://www.enabelintegrity.be>.

1.6.7

Conformément à la Politique d'Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels et la Politique d'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 Gestion des plaintes 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'opinions entre le pouvoir adjudicateur et l'adjudicataire, les parties se concerteront pour trouver une solution. L'adjudicataire peut s'adresser à l'adresse courriel complaints@enabel.be cf. <https://www.enabel.be/fr/content/gestion-des-plaintes>.

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

2. Objet et portée du marché

2.1 Nature du marché

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

2.2 Objet du marché

ENABEL utilise depuis plusieurs années une solution ESM : Entreprise Service Management. Définition de l'ESM : la gestion des services d'entreprise consiste à appliquer la gestion des services informatiques à d'autres domaines d'une entreprise ou d'une organisation dans le but d'améliorer les performances, l'efficacité et la prestation de services. En bref, il s'agit de prendre ce qui fonctionne bien dans la gestion des services informatiques (ITSM) et de l'appliquer à l'ensemble de l'entreprise. L'ESM est l'extension des principes de gestion des services informatiques (ITSM) pour permettre une meilleure prestation de services pour les équipes commerciales telles que les ressources humaines (RH), les services juridiques, les installations, le marketing et les finances.

Un logiciel de gestion des services de support et d'assistance aux utilisateur·rices est un logiciel qui permet d'enregistrer les demandes, d'effectuer le suivi de l'activité des services de support et d'assistance, d'offrir divers services de support aux utilisateur·rices : gestion des incidents, introduction de demandes de services via des formulaires spécifiques, accès à la base de solutions, gestion de SLA, etc.

La mise en place d'un service de support et d'aide aux utilisateur·rices n'est pas une activité exclusivement réservée à un service ICT, aux domaines de l'informatique.

L'objectif est de permettre la mise en place d'un service de support adapté, dédié à un domaine particulier (RH ou Finances) ou à une application particulière.

2.3 Lot(s)

Le marché n'est pas divisé en lots.

2.4 Postes

Le marché est composé des postes suivants :

Poste 1 : Logiciel de gestion des services de support et d'assistance aux utilisateur·rices (ticketing system) : prix global annuel

Poste 2 : Support & assistance : Bordereau de prix – prix unitaire – quantité estimée = 25 jours

Poste 3 : Formation : prix global

Poste 4 : Déploiement : prix global

2.5 Durée du marché

Le marché débute à la notification de l'attribution et a une durée de 48 mois.

Sans préjudice des éventuelles mesures d'office, le contrat est résiliable chaque année par le pouvoir adjudicateur, moyennant un préavis de 90 jours de calendrier avant la date anniversaire du contrat, à signifier par lettre recommandée.

Par ailleurs, si le prestataire se rend coupable de manquements quant aux situations de conflits d'intérêts, le pouvoir adjudicateur a le droit de mettre fin au contrat.

La résiliation du contrat dans les conditions mentionnées ci-dessus n'entraîne aucun droit à indemnités.

2.6 Variantes

Chaque soumissionnaire ne peut introduire qu'une seule offre.

2.7 Options

Les options ne sont pas permises.

2.8 Quantités

Le présent accord-cadre ne contient pas de quantités minimales.

Le pouvoir adjudicateur ne prend donc aucun engagement quant aux quantités qui seront réellement commandées dans le cadre de cet accord. Les participant-es à l'accord-cadre ne pourront pas invoquer le fait que des quantités estimées n'ont pas été atteintes pour réclamer des dommages-intérêts.

3. Procédure

3.1 Mode de passation

Le présent marché est attribué, en application de 36 de la loi du 17 juin 2016, via une procédure ouverte.

3.2 Publication

3.2.1 Publicité officielle

Le présent marché fait l'objet d'une publication officielle au Bulletin des Adjudications et au Journal officiel de l'Union européenne.

3.2.2 Publicité complémentaire

Ce marché est en outre publié sur le site web d'Enabel (www.enabel.be).

Le présent marché est également publié sur le site web de l'OCDE.

3.3 Information

L'attribution de ce marché est coordonnée par Lucas Vangeel. 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 ce service / 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 inclus avant la date de limite de réception des offres, les candidats-soumissionnaires peuvent poser des questions concernant le CSC et le marché. Les questions seront posées par écrit à lucas.vangeel@enabel.be et il y sera répondu au fur et à mesure de leur réception. L'aperçu complet des questions et réponses apportées par Enabel sera publié au plus tard 7 jours avant la date limite de réception des offres.

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

Le soumissionnaire est censé introduire son offre en ayant pris connaissance et en tenant compte des rectifications éventuelles concernant l'avis de marché ou le CSC qui sont publiées au Journal officiel de l'Union européenne et au Bulletin des Adjudications.

Conformément à l'article 81 de l'A.R. du 18 avril 2017, le soumissionnaire est tenu de dénoncer immédiatement toute lacune, erreur ou omission dans les documents du marché qui rende impossible l'établissement de son prix ou la comparaison des offres, au plus tard dans un délai de 10 jours avant la date limite de réception des offres.

3.4 Offre

3.4.1 Données à mentionner dans l'offre

Les soumissionnaires sont tenus d'utiliser les formulaires d'offre joints. À défaut d'utiliser ces formulaires, ils supportent l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'ils ont utilisés et les formulaires.

Les différents formulaires à utiliser sont les suivants :

- Le formulaire 6.1 - Fiche d'identification ;
- Le formulaire 6.2 - Formulaire d'offre - Prix ;
- Le formulaire 6.3 - Liste des sous-traitant-es ;
- Le formulaire 6.4 - Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion ;
- Le document unique de marché européen (DUME).

Le document unique de marché européen est une déclaration sur l'honneur des opérateurs économiques servant de preuve a priori en lieu et place des certificats délivrés par des autorités publiques ou des tiers. Comme le dispose l'article 73 de la loi du 17 juin 2016, il s'agit d'une déclaration officielle par laquelle l'opérateur économique affirme qu'il ne se trouve pas dans l'une des situations qui doivent ou peuvent entraîner l'exclusion d'un opérateur, qu'il répond aux critères de sélection applicables.

Conformément à l'article 76, § 1, 2° de l'Arrêté royal du 18 avril 2017, le non-respect de l'obligation de remettre un DUME constitue une **irrégularité substantielle entraînant la nullité de l'offre**.

Le soumissionnaire joint également à son offre :

- Tous les documents demandés dans le cadre des critères de sélection (voir point 3.4.8.3) ;
- Tous les documents demandés dans le cadre des critères d'attribution (voir point 3.4.9.2) ;
- Les détails des prix proposés avec, pour chaque poste, les différents éléments composant le prix ainsi que le pourcentage de TVA applicable ;
- Les statuts ainsi que tout autre document utile prouvant le mandat du (des) signataire(s) ;
- Éventuellement, les documents demandés dans le cadre des motifs d'exclusion (voir point 3.4.8.2).

Lorsque l'offre est déposée par un groupement d'opérateur·rices économiques, l'offre doit contenir une copie des documents suivants pour chaque participant·e au groupement :

- Le formulaire 6.1 - Fiche d'identification ;
- Le formulaire 6.4 - Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion ;
- Le document unique de marché européen (DUME) ;
- Les statuts ainsi que tout autre document utile prouvant le mandat du (des) signataire(s) ;
- La convention d'association signée par chaque participant·e, indiquant clairement le ou la représentant·e de l'association ;
- Éventuellement, les documents demandés dans le cadre des motifs d'exclusion.

Conformément à l'article 73 de l'A.R. du 18 avril 2017, si un·e opérateur·rice économique souhaite recourir aux capacités d'autres entités (notamment des sous-traitant-es ou des filiales indépendantes) en ce qui concerne les critères relatifs à la capacité économique et financière et les critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles (voir 3.4.8.3),

il apporte au pouvoir adjudicateur la preuve qu'il disposera des moyens nécessaires, notamment en produisant l'engagement de ces entités à cet effet.

Lorsque le candidat ou le soumissionnaire fait appel à la capacité d'autres entités au sens du paragraphe 1^{er}, le candidat ou le soumissionnaire, selon le cas, répond à la question reprise à la partie II, C, du DUME visé à l'article 38 de l'A.R. du 18 avril 2017. Il mentionne également pour quelle part du marché il fait appel à cette capacité et quelles autres entités il propose.

L'offre comporte également un DUME séparé en ce qui concerne les entités au sens du paragraphe 1^{er}.

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.

Tous les renseignements demandés dans les formulaires d'offres doivent être mentionnés dans l'offre :

Les renseignements suivants seront mentionnés dans l'offre :

- les nom, prénom, qualité ou profession, nationalité et domicile du soumissionnaire ou, pour une personne morale, la raison sociale ou dénomination, sa forme juridique, sa nationalité, son siège social, son adresse courriel et, le cas échéant, son numéro d'entreprise
- le prix unitaire forfaitaire /les prix unitaires forfaitaires en lettres et en chiffres (hors TVA)
- le pourcentage de la TVA
- le nom de la personne ou les personnes, selon le cas, ayant mandat pour signer l'offre
- la qualité de la personne ou des personnes, selon le cas, qui signe(nt) l'offre
- le numéro et le libellé du compte auprès d'un établissement financier sur lequel le paiement du marché doit être effectué
- le numéro d'immatriculation complet du soumissionnaire auprès de la Banque Carrefour des Entreprises (pour les soumissionnaires belges) ou auprès d'une institution équivalente pour les soumissionnaires étrangers
- les participants à un groupement d'opérateurs économiques doivent désigner celui d'entre eux qui représentera le groupement à l'égard du pouvoir adjudicateur. Lorsque le DUME doit être rempli, cette mention est indiquée dans la partie II.B du DUME.

Par le dépôt de leur offre, les soumissionnaires renoncent automatiquement à leurs conditions générales ou particulières, même si celles-ci sont mentionnées dans l'une ou l'autre annexe à leur offre.

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre seront rédigées en français, en néerlandais ou en anglais.

3.4.2 Délai de validité des offres

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 90 jours de calendrier, à

compter de la date limite de réception.

En cas de dépassement du délai visé ci-dessus, l'engagement du soumissionnaire pourra être confirmé lors des négociations.

3.4.3 Détermination des prix

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

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

- Le présent marché est un marché à prix global, ce qui signifie que le prix global est forfaitaire et couvre l'ensemble des prestations du marché ou chacun des postes de l'inventaire.
- Le marché comprend également un poste à prix unitaire pour le support ultérieur : pour ce poste, le présent marché est un marché à bordereau de prix, ce qui signifie que seul le prix unitaire est forfaitaire. Le prix à payer sera obtenu en appliquant les prix unitaires mentionnés dans l'inventaire aux quantités réellement exécutées.

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

3.4.4 Éléments inclus dans le prix

Le prestataire de services est censé avoir inclus dans ses prix tant unitaires que globaux tous les frais et impositions généralement quelconques grevant les services, à l'exception de la taxe sur la valeur ajoutée. Il est porté à l'attention des soumissionnaires qu'Enabel est un **non-assujetti** au sens de l'article 6 du Code de la taxe sur la valeur ajoutée TVA (voir article 18, § 5, 1°, de 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).

Étant donné qu'Enabel n'est pas assujettie à la TVA, dans certains cas, le soumissionnaire sera obligé d'appliquer le taux de TVA de son lieu de résidence fiscale, et pas nécessairement le taux de TVA de la Belgique (ex : service presté pour Enabel HQ et prestataire établi en Italie -> la TVA italienne sera indiquée sur la facture).

Pour rappel, le prestataire de services inclut dans ses prix tous les frais grevant les services.

Sont notamment inclus dans les prix :

la gestion administrative et le secrétariat ;

le déplacement, le transport et l'assurance ;

la documentation relative aux services ;

la livraison de documents ou de pièces liés à l'exécution ;

les emballages ;

la formation nécessaire à l'usage ;

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

les droits de douane et d'accise relatifs au matériel et aux produits utilisés ;
les frais de réception.

3.4.5 Introduction des offres

3.4.5.1 Via la plateforme fédérale e-Procurement

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

Conformément aux règles applicables aux moyens de communication, seules les offres introduites par des moyens électroniques sont acceptées.

Par conséquent, le dépôt des offres sur papier n'est pas autorisé et le pouvoir adjudicateur ne tiendra compte que des offres introduites par voie électronique.

Pour le présent marché public, l'introduction par voie électronique d'une offre se fera via la plateforme fédérale **e-Procurement** : [BOSA - eProcurement \(publicprocurement.be\)](https://bosa.service-now.com/eprocurement).

La plateforme est gratuite et ouverte à tout prestataire intéressé par la participation à un marché public.

Les offres doivent être introduites au plus tard le lundi 5 janvier 2026 à 10 h (heure belge).

Afin de créer votre compte, il suffit de suivre les 2 étapes suivantes :

1. S'enregistrer comme nouvel utilisateur :

https://bosa.service-now.com/eprocurement?id=kb_article_view&sys_kb_id=6eaa49c91bcd31143ff06421b24bcb8

2. Enregistrer votre entreprise :

https://bosa.service-now.com/eprocurement?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010734

Le format des documents doit être le format .pdf ou un format équivalent.

Concernant les instructions relatives à la soumission des offres, veuillez consulter le lien suivant :

[Entreprises - Consulter une invitation](#)

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

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention des soumissionnaires sur le fait que l'envoi d'une offre par courriel ne répond pas aux conditions de l'art. 14, § 6 et 7 de la loi du 17 juin 2016.

Si besoin est, vous pouvez contacter le helpdesk e-Procurement au numéro +32 (0)2 740 80 00 ou via le formulaire de contact accessible ici : [e-Procurement - Formulaire de contact](#)

3.4.5.2 Signature électronique des offres

Le soumissionnaire ne doit pas signer individuellement l'offre et ses annexes au moment où ces dernières sont chargées sur la plateforme électronique. Ces documents sont signés de manière globale par l'apposition d'une signature électronique qualifiée sur le rapport de dépôt y afférent.

Les signatures sont émises par la ou les personne(s) compétente(s) ou mandatée(s) à engager le soumissionnaire. Cette disposition s'applique à chaque participant-e lorsque l'offre est déposée par un groupement d'opérateur·rices économiques (consortium). Ces participant-es sont solidairement responsables.

Lorsque le rapport de dépôt est signé par un mandataire, celui-ci mentionne clairement son (ses) mandant(s). Le mandataire joint l'acte électronique authentique ou sous seing privé qui lui accorde ses pouvoirs ou une copie scannée de la procuration.

Le pouvoir adjudicateur rappelle qu'une signature écrite scannée n'est pas une signature électronique recevable.

3.4.6 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.

Lorsque l'offre est introduite via la plateforme e-Procurement, la modification ou le retrait de l'offre se fait conformément à l'article 43, § 2 de l'A.R. du 18 avril 2017.

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 1^{er}.

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 1^{er}, n'est pas revêtu de la signature visée au paragraphe 1^{er}, 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.

3.4.7 Dépôt des offres

Les offres doivent être en possession du pouvoir adjudicateur avant le 5 janvier 2026 à 10 heures. L'ouverture des offres se fera à huis clos.

Les offres parvenues tardivement ne sont pas acceptées.

3.4.8 Sélection des soumissionnaires

3.4.8.1 Document unique de marché européen (DUME)

Par le dépôt de son offre accompagnée du document unique de marché européen (DUME) complété, le soumissionnaire déclare officiellement sur l'honneur :

- qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion obligatoires ou facultatifs, qui doit ou peut entraîner son exclusion ;

- qu'il répond aux critères de sélection qui ont été établis par le pouvoir adjudicateur dans le présent marché.

Le document unique de marché européen (DUME) est une déclaration sur l'honneur des opérateurs économiques servant de preuve a priori en lieu et place des certificats délivrés par des autorités publiques ou des tiers. Comme le dispose l'article 73 de la loi du 17 juin 2016, il s'agit d'une déclaration officielle par laquelle l'opérateur économique affirme qu'il ne se trouve pas dans l'une des situations qui doivent ou peuvent entraîner l'exclusion d'un opérateur, qu'il répond aux critères de sélection applicables.

Le soumissionnaire génère le DUME via <https://dume.publicprocurement.be/> et le joint ensuite à l'offre.

Le DUME peut également être rempli directement via votre soumission dans e-Procurement (intégré dans l'espace de soumission) : https://bosa.service-now.com/csp?id=kb_article_view&sys_kb_id=ebd4037787493adodb5e43f80cbb35fc

Lorsque l'offre est déposée par un groupement d'opérateurs économiques, l'offre doit contenir un DUME pour chaque participant au groupement.

Lorsque le candidat ou le soumissionnaire fait appel à la capacité d'autres entités (notamment des sous-traitants ou des filiales indépendantes) en ce qui concerne les critères relatifs à la capacité économique et financière et les critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles (voir 3.4.8.3) au sens du paragraphe 1^{er} de l'article 73 de l'A.R. du 18 avril 2017, le candidat ou le soumissionnaire, selon le cas, répond à la question reprise à la partie II, C, du DUME visé à l'article 38 de l'A.R. du 18 avril 2017. Il mentionne également pour quelle part du marché il fait appel à cette capacité et quelles autres entités il propose.

L'offre comporte également un DUME séparé en ce qui concerne les entités au sens du paragraphe 1^{er} de l'article 73 de l'A.R. du 18 avril 2017.

Pour soumettre un DUME intégré pour plusieurs entreprises, voir : https://bosa.service-now.com/csp?id=kb_article_view&sys_kb_id=bb4c678c87997214db5e43f80cbb35d5

Conformément à l'article 38, § 2 de l'A.R. du 18 avril 2017, pour ce qui concerne la partie IV du DUME relative aux critères de sélection, le pouvoir adjudicateur a décidé de limiter les informations à compléter à la seule question de savoir si l'opérateur économique remplit les critères de sélection requis, conformément à la section « Indication globale pour tous les critères de sélection ». Cette seule section doit alors être complétée.

Le pouvoir adjudicateur demandera au soumissionnaire, si nécessaire, à tout moment de la procédure, de fournir tout ou partie des documents justificatifs, si cela est nécessaire pour assurer le bon déroulement de la procédure. Le soumissionnaire n'est pas tenu de présenter des documents justificatifs ou d'autres pièces justificatives lorsque et dans la mesure où le pouvoir adjudicateur a la possibilité d'obtenir directement les certificats ou les informations pertinentes en accédant à une base de données nationale gratuite dans un État membre.

À l'exception des motifs d'exclusion relatifs aux dettes fiscales et sociales, le soumissionnaire qui se trouve dans l'une des situations d'exclusion obligatoires ou facultatives peut prouver d'initiative qu'il a versé ou entrepris de verser une indemnité en réparation de tout préjudice causé par l'infraction pénale ou la faute, clarifié totalement les faits et circonstances en collaborant activement avec les autorités chargées de l'enquête et pris des mesures concrètes de nature technique et organisationnelle et en matière de personnel propres à prévenir une nouvelle infraction pénale ou une nouvelle faute.

3.4.8.2 Motifs d'exclusion

Les motifs d'exclusion obligatoires et facultatifs sont renseignés dans le DUME et dans la déclaration sur l'honneur relative à la politique : « Know your Counterparty Policy ».

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

À 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.

Les motifs d'exclusion sont applicables à :

1. tou·tes les participant·es qui introduisent ensemble une demande de participation et ont l'intention de constituer, en cas de sélection, un groupement d'opérateur·rices économiques ;
2. tou·tes les participant·es qui, en tant que groupement d'opérateur·rices économiques, déposent ensemble une offre ; et
3. aux tiers (notamment des sous-traitant·es ou des filiales indépendantes) à la capacité desquel·les il est fait appel en ce qui concerne les critères relatifs à la capacité économique et financière et les critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles (voir 3.4.8.3), conformément à l'article 73, § 1^{er} de l'A.R. du 18 avril 2017.

Pour tou·tes ces participant·es, l'adjudicateur est tenu de vérifier l'absence des motifs d'exclusion sur la base des documents suivants :

- 1) un **extrait du casier judiciaire** au nom du soumissionnaire (personne morale) ou de son ou sa représentant·e (personne physique) dans le cas où il n'existe pas de casier judiciaire pour les personnes morales ;
- 2) le document justifiant que le soumissionnaire est en règle en matière de **paiement des cotisations sociales**, sauf lorsque le pouvoir adjudicateur a la possibilité d'obtenir directement les certificats ou les informations pertinentes en accédant à une base de données nationale gratuite dans un État membre de l'Union européenne ;
- 3) le document justifiant que le soumissionnaire est en règle en matière de **paiement des impôts et taxes**, sauf lorsque le pouvoir adjudicateur a la possibilité d'obtenir directement les certificats ou les informations pertinentes en accédant à une base de données nationale gratuite dans un État membre de l'Union européenne ;
- 4) le document justifiant que le soumissionnaire n'est pas en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire, sauf lorsque le pouvoir adjudicateur a la possibilité d'obtenir directement les certificats ou les informations pertinentes en accédant à une base de données nationale gratuite dans un État membre de l'Union européenne.

Le soumissionnaire peut joindre ces documents directement à son offre.

Si les documents ne sont pas joints, le soumissionnaire doit être en mesure de fournir les documents listés ci-dessus dans les 5 jours ouvrables suivant la demande de l'adjudicateur.

Si le soumissionnaire ne transmet pas le ou les documents demandés dans le délai fixé, l'adjudicateur se réserve le droit d'exclure le soumissionnaire.

Il est vivement conseillé aux soumissionnaires de ne pas attendre la demande de l'adjudicateur et de demander le plus rapidement possible auprès des

autorités compétentes du pays dans lequel ils sont établis, les documents qu'ils n'auraient pas joints à leur offre. En effet, les délais pour l'obtention de certains documents peuvent être longs.

Le pouvoir adjudicateur demandera lui-même les renseignements ou documents qu'il peut obtenir gratuitement par des moyens électroniques auprès des banques de données disponibles. C'est le cas pour les soumissionnaires belges (via la plateforme Telemarc), sauf pour l'extrait de casier judiciaire qui doit être demandé par le soumissionnaire lui-même.

3.4.8.3 Critères de sélection

Le soumissionnaire est, en outre, tenu de démontrer à l'aide des documents demandés ci-dessous qu'il est suffisamment capable, du point de vue technique, de mener à bien le présent marché public.

Pour remplir les critères relatifs à la capacité économique et financière et les critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles, le soumissionnaire peut avoir recours à la capacité de :

1. tou·tes les participant·es qui introduisent ensemble une demande de participation et ont l'intention de constituer, en cas de sélection, un groupement d'opérateur·rices économiques ;
2. tou·tes les participant·es qui, en tant que groupement d'opérateur·rices économiques, déposent ensemble une offre ; et
3. des autres entités (notamment des sous-traitant·es ou des filiales indépendantes) quelle que soit la nature juridique du lien qui l'unit à ces entités, conformément à l'article 73, § 1^{er} de l'A.R. du 18 avril 2017.

Pour tou·tes ces participant·es ou entités, le pouvoir adjudicateur doit vérifier l'absence de motifs d'exclusion.

Conformément à l'article 73 de l'A.R. du 18 avril 2017, si un·e opérateur·rice économique souhaite recourir aux capacités d'autres entités (notamment des sous-traitant·es ou des filiales indépendantes) en ce qui concerne les critères relatifs à la capacité économique et financière et les critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles, il apporte au pouvoir adjudicateur la preuve qu'il disposera des moyens nécessaires, notamment en produisant l'engagement de ces entités à cet effet.

Capacité économique et financière

Non applicable

Capacités techniques et professionnelles

Liste des services similaires

Le soumissionnaire devra présenter une liste des principaux services similaires fournis au cours des trois dernières années au maximum, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé.

Exigence minimale : la liste doit contenir des références d'au moins cinq client·es utilisant la solution en Belgique dans les trois dernières années, avec une taille d'entreprise au moins comparable à la nôtre (au minimum 1.500 utilisateur·rices).

Les références doivent :

- Démontrer que le soumissionnaire dispose d'une solution existante sur le marché au moins depuis trois ans ;
- Informer du "trend", du positionnement de la solution sur le marché ou de l'évolution sur 3 ans du nombre de client-es, d'utilisateur·rices de la solution, en Belgique et dans le monde.
En effet, il s'agit de vérifier que la solution est performante, avec une bonne "vitalité".

3.4.9 Évaluation des offres

3.4.9.1 Aperçu de la procédure

Avant de procéder à l'évaluation et à la comparaison des offres, le pouvoir adjudicateur examine leur régularité.

Les offres doivent être établies de manière telle que le pouvoir adjudicateur puisse faire son choix sans entrer en négociation avec le soumissionnaire. Pour cette raison, et afin de pouvoir juger les offres sur pied d'égalité, il est fondamental que les offres soient entièrement conformes aux dispositions du CSC, tant au plan formel que matériel.

Les offres substantiellement irrégulières sont exclues.

Constitue une irrégularité substantielle celle qui est de nature à donner un avantage discriminatoire au soumissionnaire, à entraîner une distorsion de concurrence, à empêcher l'évaluation de l'offre du soumissionnaire ou la comparaison de celle-ci aux autres offres, ou à rendre inexistant, incomplet ou incertain l'engagement du soumissionnaire à exécuter le marché dans les conditions prévues.

Sont réputées substantielles notamment les irrégularités suivantes :

1° le non-respect du droit environnemental, social ou du travail, pour autant que ce non-respect soit sanctionné pénalement ;

2° le non-respect des exigences visées aux articles 38, 42, 43, § 1^{er}, 44, 48, § 2, alinéa 1^{er}, 54, § 2, 55, 83 et 92 de l'A.R. du 18 avril 2017 et par l'article 14 de la loi, pour autant qu'ils contiennent des obligations à l'égard des soumissionnaires ;

3° le non-respect des exigences minimales et des exigences qui sont indiquées comme substantielles dans les documents du marché ;

4° les offres qui ne comportent pas de signature manuscrite originale sur le formulaire d'offre.

Le pouvoir adjudicateur déclare également nulle l'offre qui est affectée de plusieurs irrégularités non substantielles qui, du fait de leur cumul ou de leur combinaison, sont de nature à avoir les mêmes effets que décrits ci-dessus (conformément à l'article 76 de l'A.R. du 18 avril 2017).

3.4.9.2 Critères d'attribution

Le pouvoir adjudicateur choisira l'offre régulière qu'il juge la plus avantageuse en tenant compte des critères ci-dessous :

N°	Description	Pondération
----	-------------	-------------

1	Prix (Licence & support)	40
	<p>Le montant de l'offre considéré est le montant total de l'inventaire TVAC</p> <p><u>Méthode d'évaluation</u> : Les offres seront évaluées selon la formule suivante : Pondération : (prix de l'offre la plus basse / prix de l'offre) * 40</p>	
2	Fonctionnalités	40
	<p><u>Méthode d'évaluation</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnalité obligatoire (MANDATORY) <ul style="list-style-type: none"> ○ = absente → offre irrégulière - Fonctionnalité principale (MAIN) <ul style="list-style-type: none"> ○ = absente → - 1 point ○ = présente → + 2 point - Fonctionnalité secondaire (SECONDARY) <ul style="list-style-type: none"> ○ = présente → + 1 point <p>Règle additionnelle : si moins que 70 % des fonctionnalités MAIN sont remplies, l'offre sera déclarée irrégulière.</p>	
3	Formation et déploiement	20
	<p><u>Méthode d'évaluation</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation (8 %) <ul style="list-style-type: none"> ○ Possible en anglais ? ○ Montant du prix global ? ○ Nombre de jours prévus ? - Déploiement <ul style="list-style-type: none"> ○ Durée du déploiement (4 %) <p>Montant du prix global (8 % - règle de trois) Si l'un des soumissionnaires propose un prix nul pour le déploiement, une autre méthode sera utilisée pour calculer les scores. Dans ce cas, les scores seront attribués sur la base du tableau de notation ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 – 4.000 € = 8 points • >4.000 – 8.000 € = 7 points • >8.000 – 12.000 € = 6 points • >12.000 – 16.000 € = 5 points • >16.000 – 20.000 € = 4 points • >20.000 – 24.000 € = 3 points • >24.000 – 28.000 € = 2 points 	

	<ul style="list-style-type: none"> • $>28.000 - 32.000 \text{ €} = 1 \text{ point}$ ○ • $>32.000 = 0 \text{ points}$ 	
--	--	--

Les cotations pour les critères d'attribution seront additionnées. Le présent 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.

3.4.9.3 Attribution du marché

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.

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.

3.4.10 Conclusion du marché

Conformément à l'art. 88 de l'A.R. du 18 avril 2017, le marché a lieu par la notification à l'adjudicataire 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 à l'adjudicataire conformément au :

- Présent CSC et ses annexes ;
- La BAFO approuvée de l'adjudicataire et toutes ses annexes ;
- La lettre recommandée portant notification de la décision d'attribution ;
- Cas échéant, les documents éventuels ultérieurs acceptés 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 la localité, ainsi que le montant du contrat.

4. Dispositions contractuelles particulières

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

Les dérogations sont mentionnées au point 1.1 Dérogations aux règles générales d'exécution.

4.1 Fonctionnaire dirigeant (art. 11)

Le fonctionnaire dirigeant est M. Jean Vandeuren, courriel : jean.vandeuren@enabel.be.

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

Dès la conclusion du contrat, le fonctionnaire dirigeant est l'interlocuteur principal du prestataire de services. 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 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 tout autre décision ou accord impliquant une dérogation aux dispositions et conditions essentielles du marché. Pour de telles décisions, le pouvoir adjudicateur est représenté comme stipulé au point 1.2 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.

4.2 Sous-traitant-es (art. 12 à 15)

Le fait que l'adjudicataire confie tout ou partie de ses engagements à des sous-traitant-es 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.

Le prestataire de services s'engage à faire exécuter le marché par les personnes indiquées dans l'offre, sauf cas de force majeure. Les personnes mentionnées ou leurs remplaçant-es sont toutes censées participer effectivement à la réalisation du marché. Les remplaçant-es doivent être agréé-es par le pouvoir adjudicateur.

Lorsque l'adjudicataire recrute un-e sous-traitant-e 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-tte sous-traitant-e par contrat ou tout autre acte juridique.

De la même manière, l'adjudicataire respectera et fera respecter par ses sous-traitant-es, 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.

4.3 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 intervenant, 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 intervenant 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 confidentielle, 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.

À 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.

4.4 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'offres 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

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·sa sous-traitant·e, 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·la sous-traitant·e au·à la responsable du traitement et qui prévoit notamment que le·la sous-traitant·e n'agit que sur instruction du·de la responsable du traitement et que les obligations de confidentialité et de sécurité concernant le traitement des données à caractère personnel incombent également au·à la sous-traitant·e (article 28, § 3 du RGPD).

4.5 Droits intellectuels (art. 19 à 23)

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

4.6 Cautionnement (art.25 à 33)

Pour ce marché, un cautionnement n'est pas exigé.

4.7 Conformité de l'exécution (art. 34)

Les services 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.

4.8 Modifications du marché (art. 37 à 38/19)

4.8.1 Remplacement de l'adjudicataire (art. 38/3, 1°)

La clause de réexamen suivante est prévue :

§ 1^{er} Champ d'application : la clause peut être appliquée dans le cas où l'adjudicataire du marché serait dans l'impossibilité de continuer l'exécution du marché pour cause de résiliation (art. 61, 62 ou 62/1, 2° RGE) ou de mise en œuvre d'une mesure d'office (art. 47 RGE).

§ 2 Nature de la modification : par dérogation à l'article 47, §2, 3° RGE, le pouvoir adjudicateur peut, dans tous les cas précités, attribuer immédiatement un nouveau marché pour compte au(x) sous-traitant-e(s) de l'adjudicataire déjà engagé-e(s) dans l'exécution du marché ou au soumissionnaire classé en deuxième position, pour tout ou partie du marché restant à exécuter, et ce, sans entamer une nouvelle procédure de passation. Cet accord prendra la forme d'un avenant au contrat initial, à conclure entre le pouvoir adjudicateur et le nouvel adjudicataire.

§ 3 Conditions dans lesquelles il peut être fait usage de la clause de réexamen :

Pour autant qu'il(s) remplisse(nt) les critères de sélection ainsi que les critères d'exclusion repris dans le présent document, et s'il(s) peut(peuvent) satisfaire aux conditions initiales du marché, le pouvoir adjudicateur peut conclure un marché pour compte avec le(s) sous-traitant-e(s) de l'adjudicataire déjà engagé-e(s) dans l'exécution du marché.

À cette fin, le pouvoir adjudicateur contacte le(s) sous-traitant-e(s) ou son-sa (leurs) représentant-e(s), en lui (leur) demandant s'il-elle(s) peut(peuvent) satisfaire aux conditions initiales du marché.

Si le(s) sous-traitant-e(s) ne peut(peuvent) pas satisfaire aux conditions initiales, un marché pour compte peut être conclu à des conditions modifiées. Avant de conclure un tel marché modifié, le pouvoir adjudicateur vérifie si les nouvelles conditions sont toujours plus avantageuses que celles du soumissionnaire classé deuxième lors de l'évaluation des offres dans le cadre de la procédure d'attribution initiale. Si tel n'est pas le cas, le pouvoir adjudicateur procède à la conclusion d'un marché pour compte tel que visé au deuxième alinéa ci-dessous.

Si le pouvoir adjudicateur ne peut ou ne souhaite pas faire usage de la possibilité mentionnée à l'alinéa précédent, un marché pour compte peut être conclu avec le soumissionnaire qui a été classé deuxième lors de l'évaluation des offres dans le cadre de la procédure d'attribution initiale, pour autant qu'il remplisse les critères de sélection ainsi que les critères d'exclusion repris dans le présent document.

À cette fin, le pouvoir adjudicateur contacte le soumissionnaire classé deuxième ou son ou sa représentant-e pour lui demander s'il consent au maintien de son offre. Si ledit soumissionnaire y consent sans réserve, le pouvoir adjudicateur procède à l'attribution et à la conclusion du marché.

Lorsque le soumissionnaire concerné ne consent pas au maintien des conditions de son offre initiale ou que l'offre modifiée ne demeure pas économiquement la plus avantageuse sur la base de l'évaluation des offres dans le cadre de la procédure d'attribution initiale (après exclusion de l'adjudicataire initial), le pouvoir adjudicateur :

1° soit s'adresse successivement, suivant l'ordre de classement, aux autres soumissionnaires réguliers. Dans ce cas également, le pouvoir adjudicateur contacte le soumissionnaire concerné ou son ou sa représentant-e pour lui demander s'il consent au maintien de son offre. Si ce soumissionnaire y consent sans réserve, le pouvoir adjudicateur procède à l'attribution et à la conclusion du marché.

2° soit demande simultanément à tous les autres soumissionnaires réguliers de revoir leur offre sur la base des conditions initiales du marché, et attribue et conclut le marché en fonction de l'offre devenue économiquement la plus avantageuse.

En tout état de cause, le pouvoir adjudicateur s'assure que la vérification de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des critères de sélection s'effectue d'une manière impartiale et transparente, soit dans le cadre de la procédure d'attribution initiale, soit lors de la conclusion du marché pour compte, afin qu'aucun marché ne soit attribué à un soumissionnaire (ou à un-e sous-traitant-e) qui aurait dû être exclu ou qui ne remplit pas les critères de sélection. Les exigences minimales de la sélection qualitative peuvent, le cas échéant, être adaptées au prorata de la partie restante du marché, si le marché pour compte n'est conclu que pour une partie du marché restant à exécuter.

Le marché pour compte sera conclu au moyen d'un avenant au contrat initial, qui sera signé par le pouvoir adjudicateur et le nouvel adjudicataire. Si le marché a déjà été partiellement exécuté, cet avenant indiquera avec précision toutes les parties du marché qui doivent encore être exécutées. L'avenant indique également toutes les conditions modifiées par rapport à l'offre initiale de l'adjudicataire initial et par rapport à l'offre initiale du nouvel adjudicataire. Si nécessaire, l'avenant indique la méthode d'application des conditions initiales au reste du marché. Toutes les autres conditions énoncées dans les documents du marché (le cahier des charges et l'offre initiale de l'adjudicataire initial ou du nouvel adjudicataire) restent applicables sans modification.

Si un marché pour compte est conclu, une copie de l'avenant relatif au marché à conclure est, par dérogation à l'article 47, § 3, troisième alinéa, des RGE, envoyée à l'adjudicataire initial par courrier électronique. Si, à la suite de l'application d'une mesure d'office (article 47 RGE), le prix du nouveau marché conclu pour compte dépasse le prix du marché initial, l'adjudicataire initial supporte les coûts supplémentaires.

4.8.2 Révision des prix (art. 38/7)

Les prix sont indexés annuellement à la date anniversaire de la conclusion du marché sur base de l'indice santé.

La révision des prix se calcule d'après la formule suivante :

Révision des prix = (coefficient de révision (k) - 1) * partie révisable

$k = 1 + \frac{IS - IS_0}{IS_0}$

IS = indice santé au jour de l'ouverture des offres.

is = même indice, à la date de la facture.

À partir de la deuxième année, l'adjudicataire peut remettre une nouvelle offre de prix en début d'année. Les prix révisés ne seront mis en œuvre que lorsqu'ils auront été acceptés par le pouvoir adjudicateur.

4.8.3 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.

4.8.4 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'État 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'État belge qui implique donc le financement de ce marché,

Enabel mettra en œuvre les moyens raisonnables pour convenir d'un montant maximum d'indemnisation.

4.8.5 Remplacement de la ou des personnes exécutant la mission

Le contractant s'engage à garantir la continuité des services et prestations à fournir dans le contrat l'exécution. Si le contractant n'est plus en mesure de satisfaire à ces obligations, il en informe immédiatement le pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander au contractant le remplacement de la ou des personnes exécutant la mission et qui s'avérerai(en)t incapable(s) de la mener à bien.

Ce remplacement se fera par une personne présentant des caractéristiques au minimum équivalentes.

Le contractant proposera le CV d'un profil équivalent. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'accepter ou de refuser le profil proposé.

Le contractant a l'obligation de remettre au pouvoir adjudicateur l'ensemble du travail déjà exécuté ou produit.

4.8.6 Impositions ayant une incidence sur le montant du marché

Pour le présent marché, une révision des prix tel que prévu dans l'article 38/8 des RGE, résultant d'une modification des impositions est possible si le cas se présente en Belgique, et ayant une incidence sur le montant du marché.

Une telle révision des prix n'est possible qu'à la double condition suivante :

1. la modification est entrée en vigueur après le dixième jour précédant la date ultime fixée pour la réception des offres, et
2. soit directement, soit indirectement par l'intermédiaire d'un indice, ces impositions ne sont pas incorporées dans la formule de révision prévue dans les documents du marché en application de l'article 38/7.

En cas de hausse des impositions, l'adjudicataire doit établir qu'il a effectivement supporté les charges supplémentaires réclamées et que celles-ci concernent des prestations inhérentes à l'exécution du marché.

En cas de baisse, il n'y a pas de révision si l'adjudicataire prouve qu'il a payé les impositions à l'ancien taux.

4.8.7 Conditions d'introduction (art. 38/14)

Le pouvoir adjudicateur ou l'adjudicataire qui veut se baser sur une des clauses de réexamen, telles que visées aux articles 38/09 à 38/12, doit dénoncer les faits ou les circonstances sur lesquels il se base, par écrit dans les 30 jours de leur survenance ou de la date à laquelle l'adjudicataire ou le pouvoir adjudicateur aurait normalement dû en avoir connaissance.

4.9 Réception technique (art. 41, 3°)

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit à n'importe quel moment de la prestation de demander au prestataire de services un rapport d'activité (réunions tenues, personnes rencontrées, institutions visitées, résumé des résultats, problèmes rencontrés et problèmes non résolus, déviation par rapport au planning et déviations par rapport aux TdR...).

4.10 Modalités d'exécution (art. 145 es)

4.10.1 Lieu où les services doivent être exécutés et formalités (art. 149)

Les services seront exécutés à l'adresse suivante :

- Le domicile ou pays de résidence du prestataire des services.

4.11 Responsabilité du prestataire de services (art. 152-153)

Le prestataire de services assume l'entière responsabilité des erreurs ou manquements dans les services réalisés.

Les services qui ne satisfont pas aux clauses et conditions du marché ou qui ne sont pas exécutés conformément aux règles de l'art sont recommencés par le prestataire à ses propres frais, risques et périls.

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

4.12 Moyens d'action du pouvoir adjudicateur (art. 44-51 et 154-155)

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.

4.12.1 Défaut d'exécution (art. 44)

§ 1^{er} 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.

4.12.2 Pénalités (art.45)

Tout défaut d'exécution peut donner lieu à une pénalité tel que décrit dans l'article 45 des RGE.

4.12.3 Amendes pour retard (art. 46 et 154)

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.

4.12.4 Mesures d'office (art. 47 et 155)

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 ci-dessous.

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.

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.

4.13 Fin du marché

4.13.1 Réception des services exécutés (art. 64-65 et 156)

Les services seront suivis de près pendant leur exécution par le fonctionnaire dirigeant.

Les prestations ne sont réceptionnées qu'après avoir satisfait aux vérifications, aux réceptions techniques et aux épreuves prescrites.

Lorsque l'adjudicateur est en possession de la liste des services prestés ou de la facture et que la fin totale ou partielle des services est constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché, l'adjudicateur effectue la vérification, procède aux formalités de réception et en notifie le résultat au prestataire de services. En tout état de cause, la vérification se fait dans le délai de traitement visé à l'article 160, alinéa 1^{er}.

Lorsque les services sont terminés avant ou après cette date, le prestataire de services en donne connaissance par envoi recommandé ou envoi électronique assurant de manière équivalente la date exacte de l'envoi au fonctionnaire dirigeant et demande de procéder à la réception.

Une réception partielle est prévue avant le paiement de chaque acompte.

Une réception définitive est prévue après l'exécution de la totalité des prestations faisant l'objet du présent marché.

4.13.2 Facturation et paiement des services (art. 66 à 72 -160)

L'adjudicataire est tenu d'envoyer les factures (en un seul exemplaire) à l'adresse suivante :

Enabel, Agence belge de développement
Rue Haute 147
1000 Bruxelles

Conformément à la Directive 2014/55/UE et l'Arrêté royal du 9 mars 2022 sur les marchés publics précisant l'obligation des entreprises de recourir à la facturation électronique, l'adjudicataire devra utiliser un système de facturation électronique.

Dans le cas d'un adjudicataire enregistré à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) en Belgique, celui-ci peut utiliser le portail belge [Mercurius](#) permettant de recevoir les factures électroniques conformément aux normes et règles en vigueur.

Dans le cas d'un adjudicataire non belge, celui-ci peut utiliser l'un des points d'accès certifiés du réseau international [Peppol](#). Pour accéder à la liste de ces fournisseurs de services offrant l'utilisation de ces points d'accès : <https://peppol.org/members/peppol-certified-service-providers/>.

Seuls les services exécutés de manière correcte pourront être facturés.

L'adjudicateur effectue la vérification et le paiement du montant dû au prestataire de services dans le délai de traitement de trente jours à compter de la constatation de la fin totale ou partielle des services, dont les modalités sont fixées dans les documents du marché. Le paiement ne peut toutefois être effectué que pour autant que l'adjudicateur soit en possession de la facture régulièrement établie ainsi que les produits précisés dans les termes de référence.

La facture doit être libellée en EUROS.

Le paiement pourra être effectué en plusieurs tranches (acomptes).

Par dérogation à ce qui précède, et conformément aux articles 12/1 à 5 de la loi du 17 juin 2016, insérés par la loi du 22 décembre 2023 modifiant la réglementation relative aux marchés publics en vue de promouvoir l'accès des PME auxdits marchés, le pouvoir adjudicateur verse une avance lorsque l'adjudicataire s'avère être une PME au sens de l'article 163, § 3, alinéa 2, de la loi du 17 juin 2016.

Le paiement de l'avance est toutefois subordonné à l'introduction, par l'adjudicataire, d'une demande écrite datée en ce sens.

Le montant de l'avance est calculé en appliquant les pourcentages suivants à une valeur de référence déterminée conformément à l'article 12/5 de la loi du 17 juin 2016 :

1° si l'adjudicataire est une microentreprise, c'est-à-dire une entreprise qui emploie moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel ne dépasse pas deux millions d'euros, le pourcentage à prendre en compte est de vingt pour cent ;

2° si l'adjudicataire est une petite entreprise, c'est-à-dire une entreprise qui emploie moins de cinquante personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel ne dépasse pas dix millions d'euros, le pourcentage à prendre en compte est de dix pour cent ;

3° lorsque l'adjudicataire est une moyenne entreprise, à savoir une entreprise qui occupe moins de deux cent cinquante personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas cinquante millions d'euros ou dont le total du bilan annuel n'excède pas quarante-trois millions d'euros, le pourcentage à prendre en compte est de cinq pour cent.

En application de l'art. 12/5, alinéa 2, de la loi du 17 juin 2016, la valeur de référence est un montant égal à douze fois la valeur initiale du marché, taxes comprises, divisée par la durée du marché exprimée en mois.

Aucune avance n'est accordée avant :

- La notification de la conclusion du marché subséquent ;
- La constitution d'une garantie financière pour la totalité du montant de l'avance. La garantie ne sera libérée que lorsque le montant de l'avance aura été intégralement couvert par l'exécution du marché subséquent et aura fait l'objet de factures approuvées par le pouvoir adjudicateur. Cette garantie financière doit permettre au pouvoir adjudicateur d'obtenir le remboursement de l'avance qu'il a versée à l'adjudicataire en cas d'inexécution totale ou partielle du marché subséquent.

Le paiement de l'avance peut être suspendu s'il est constaté que l'adjudicataire ne respecte pas ses obligations contractuelles ou s'il contrevient aux dispositions de l'article 7 de la loi du 17 juin 2016.

L'avance accordée est imputée sur les montants dus à l'adjudicataire de la manière suivante : la première moitié de l'avance est imputée sur les sommes dues à l'adjudicataire quand le montant des prestations exécutées atteint 30 % du montant initial du marché subséquent et la deuxième moitié de l'avance est imputée sur les sommes dues à l'adjudicataire quand le montant des prestations exécutées atteint 60 % du montant initial du marché subséquent.

4.14 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 :

Enabel
Global ContractFIN & Legal
À l'attention de Mme Isabel Lastra
Rue Haute 147
1000 Bruxelles
Belgique

5. Termes de référence

5.1 Contexte

- Enabel compte +/- 2.500 utilisateur·rices réparti·es dans 20 pays et 200 projets. Nos activités se concentrent dans les États fragiles et les pays les moins avancés, principalement en Afrique.
- Enabel utilise depuis plusieurs années une solution ESM : Entreprise Service Management. Définition de l'ESM : la gestion des services d'entreprise consiste à appliquer la gestion des services informatiques à d'autres domaines d'une entreprise ou d'une organisation dans le but d'améliorer les performances, l'efficacité et la prestation de services. En bref, il s'agit de prendre ce qui fonctionne bien dans la gestion des services informatiques (ITSM) et de l'appliquer à l'ensemble de l'entreprise. L'ESM est l'extension des principes de gestion des services informatiques (ITSM) pour permettre une meilleure prestation de services pour les équipes commerciales telles que les ressources humaines (RH), les services juridiques, les installations, le marketing et les finances.
- Un logiciel de gestion des services de support et d'assistance aux utilisateur·rices est un logiciel qui permet d'enregistrer les demandes, d'effectuer le suivi de l'activité des services de support et d'assistance, d'offrir divers services de support aux utilisateur·rices : gestion des incidents, introduction de demandes de services via des formulaires spécifiques, accès à la base de solutions, gestion de SLA, etc.
- La mise en place d'un service de support et d'aide aux utilisateur·rices n'est pas une activité exclusivement réservée à un service ICT, aux domaines de l'informatique. L'objectif est de permettre la mise en place d'un service de support adapté, dédié à un domaine particulier (RH ou Finances) ou à une application particulière.

5.2 Objectifs et résultats attendus

Voici les fonctionnalités attendues - voir également le fichier Excel en annexe, pour connaître les fonctionnalités obligatoires (MANDATORY), principales (MAIN) et secondaires (SECONDARY) :

Fonctionnalités attendues réparties par modules ou domaines, cette liste ne se veut pas exhaustive, mais donne un aperçu des attentes fortes en termes de fonctionnalités et de performance.

1. Outil WEB Based, SaaS, Any Device

- a. Le service doit être accessible via une application mobile IOS, Android
- b. Web based, Any device
- c. L'outil doit permettre l'intégration avec l'AD Microsoft
- d. Authentication SSO (SAML, LDAP, Active Directory).
- e. Configuration d'un accès via un sous-domaine (URL) faisant partie de notre organisation (exemple : <https://helpdesk.enabel.be>)
- f. Intégration : les données de base du profil de l'utilisateur·rice sont importées de l'AD, avec notamment son adresse courriel, et sa localisation, la notion de site (pays) est essentielle, ce qui pour notre activité est très important.
- g. Intégration aux outils Office 365 avec notamment TEAMS, OUTLOOK
- h. Multilingues : EN, FR et NL. Multilingues : l'utilisateur·rice choisit sa langue
- i. Licence 200 technicien·nes

- j. Licence 5.000 assets
- k. Licence 10 Support centers

2. Un portail d'accès à plusieurs centres de support, avec intégration de la notion de sites à différents niveaux du centre de support.

- a. Permettre la gestion de plusieurs centres de support (instances) dans le même portail. Permettre une configuration séparée et indépendante de chaque instance au niveau :
 - 1. Utilisateur·rices (intégration avec AD adaptable)
 - 2. Technicien·nes
 - 3. Formulaire, solutions, règles métier, etc.
 - 4. Règles métier, automatisation, SLA
 - 5. Base de connaissances
 - 6. Notifications
 - 7. Catalogue de services
 - 8. Portail personnalisé
 - 9. Reporting
 - 10. URL propre à chaque entité
 - 11. Attribution d'une adresse courriel par l'instance et organisation de la récupération automatique des courriels envoyés de cette adresse.
- b. Permettre d'associer les utilisateur·rices, les technicien·nes par site, par pays
- c. Permettre une gestion par site au niveau :
 - i. Des technicien·nes,
 - ii. Des utilisateur·rices,
 - iii. Groupes de technicien·nes (domaines de compétences),
 - iv. Groupes d'utilisateur·rices,
 - v. Des formulaires de demandes de services ou de support
 - vi. Des « assets »
 - vii. Des règles d'automatisation

3. Portail libre-service (self-service)

- a. Permettre aux utilisateur·rices de soumettre et de suivre les demandes de support (tickets) à l'aide du portail libre-service en ligne, et d'éventuellement clôturer leurs demandes
- b. Tenir les utilisateur·rices informé·es de la progression des demandes via le portail libre-service, mais aussi grâce à des notifications automatisées (notification et/ou courriel)
- c. Permettre aux utilisateur·rices de communiquer avec les technicien·nes depuis le portail libre-service (par courriel ou messagerie instantanée ou chat)
- d. Permettre aux utilisateur·rices de partager des fichiers, des captures d'écran et d'autres ressources pertinentes en tant que pièces jointes dans la conversation, dans le formulaire de demande
- e. Permettre aux utilisateur·rices finaux·ales de résoudre seul·es leurs problèmes en accédant aux solutions et à la base de connaissances
- f. Présenter aux utilisateur·rices des propositions de solutions reprises dans la base de connaissances, en fonction de l'objet de la demande, et ceci en cours de rédaction de la demande sur la base du sujet de la demande
- g. Permettre d'annoncer dans le support center les pannes et les maintenances planifiées à l'échelle de l'entreprise, ou d'un site ou spécifiques à un groupe d'utilisateur·rices, ou d'un·e technicien·ne.

4. Gestion des incidents/Services (liste indicative non exhaustive)

- a. Gestion d'un catalogue de services propre à chaque instance
 - i. Les services sont présentés à l'utilisateur·rice sur la base de la structure du catalogue de services

- ii. Les formulaires de demandes de services sont liés au catalogue de services.
- b. Création d'un ticket sur la base d'une demande formulée par courriel, ou par le portail libre-service, ou par téléphone (mode)
- c. Classification des incidents en maximum 3 niveaux
- d. Gestion des statuts de la demande : ouvert, clôturé, etc. Possibilité d'ajout
- e. Permettre d'identifier le niveau de support demandé : 1st line, 2nd line, etc.
- f. Gestion de SLA au niveau des temps de réponse, des temps de résolution
 - i. Gestion de la matrice priorité/urgence/impact
 - ii. Gestion des priorités
 - iii. Gestion de l'importance
 - iv. Gestion de l'impact sur l'organisation
 - v. Gestion de SLA
 - 1. Paramétrage des SLA par site
 - 2. Gestion des violations de SLA
 - a. Notification
 - b. Attribution automatique à un-e technicien-ne en cas de violation du SLA
- g. Au niveau du formulaire de demande de support
 - i. Permettre la gestion de plusieurs formulaires de demandes de support dans l'outil libre-service pour gérer différents types d'incidents et les demandes de différents services
 - ii. Permettre l'adaptation, la modification des formulaires de demande, avec une utilisation différenciée du formulaire en fonction que vous soyez un-e utilisateur-riche ou un-e technicien-ne.
 - iii. Permettre la création de champs additionnels dans les formulaires de demande de support
 - iv. Permettre d'indiquer dans le formulaire les champs obligatoires ou optionnels
 - v. Permettre de définir des règles permettant la gestion dynamique du formulaire, affichage, rendre une zone obligatoire, etc.
- h. La gestion des technicien·nes
 - i. Permettre aux technicien·nes de transférer ou de fermer des chats et de créer rapidement des tickets à partir de conversations de chat
 - ii. Gestion des rôles et droits granulaires
 - iii. Permettre aux technicien·nes de transférer les demandes d'une instance vers une autre instance.
- i. Automatisation de la prise en charge des demandes sur la base de business rules/triggers basées sur les données de la demande (classification par exemple)
 - i. Trigger déclencheur d'actions : modification de valeurs de la demande, notifications.
 - ii. Business rules : sur la base de conditions, modification de valeurs de la demande, notifications.
 - iii. Gestion des notifications, avec modèles adaptables de notifications
 - iv. Gestion de modèles de réponse à l'utilisateur-riche (conversation technicien-ne/utilisateur-riche)
 - v. Le texte peut être rendu dynamique par l'usage de variables issues du demandeur, de la demande, etc.
- j. Tableaux de bord de suivi des incidents
Tableaux de bord personnalisables de suivi des demandes de services et/ou de support.
 - i. Par technicien·nes
 - ii. Par sites
 - iii. Par périodes : année, mois, semaine

5. Inventaire et organisation des actifs (Assets)

Permettre d'inventorier tous les postes de travail et leurs logiciels.

- a. Permettre d'importer manuellement un inventaire des actifs.
- b. Intégration avec Microsoft Intune
- c. Intégrer la notion de sites dans l'inventaire pour permettre d'associer les actifs à un site
- d. Analyse des postes de travail sur différents sites pour découvrir et inventorier automatiquement tous les logiciels installés
- ~~e. Classer les logiciels : autorisés, gratuits, interdits, sous licence, pour le suivi et la maintenance~~
- ~~f. Gestion des accords de licences~~

6. Base de connaissances, de solutions

La base de connaissances doit permettre à l'utilisateur·rice de trouver par lui-elle-même la solution à son problème.

- ~~a. La base de connaissances, de solutions doit permettre de proposer des solutions techniques avancées réservées exclusivement aux technicien·nes~~
- ~~b. Toute nouvelle solution ajoutée à la base de solutions doit pouvoir faire l'objet d'une approbation~~
- c. La base de solutions doit pouvoir être organisée sur la base d'une structure/architecture par domaines en plusieurs niveaux
- d. La base de connaissances doit être accessible au niveau du front end de l'utilisateur·rice
- e. Cette base est utilisée comme aide immédiate, au moment du remplissage d'une demande par l'utilisateur·rice, sur la base du sujet indiqué dans le formulaire de demande par l'utilisateur·rice. La ou les solutions sont proposées à l'utilisateur·rice lorsqu'il·elle complète le formulaire de demande de services.

7. CMDB (ITIL based)

- a. Visibilité approfondie des éléments de l'infrastructure et de leurs relations
- b. Inventaire et organisation des configurations critiques
- c. Inventaire et organisation des actifs et services
- d. Carte de relations simplifiées entre les différents éléments de l'infrastructure
- e. Identifier et définir les éléments de configuration, et mapper les relations
- f. Classification des éléments de configuration
 - i. Configuration des relations entre les éléments de configuration
 - ii. Carte de relations simplifiées entre les différents éléments de l'infrastructure
- g. Identifier et définir les éléments de configuration, et mapper les relations
 - i. Classification des éléments de configuration
 - ii. Configuration des relations entre les éléments de configuration

8. Exigences techniques

- ~~a. Hébergement : sur site ou compatible avec hébergement cloud souverain.~~
- b. Authentication : SSO (SAML, LDAP, Active Directory).
- c. Journalisation complète des actions (logs, audit système).
- ~~d. API REST pour intégration tierce.~~
- e. Support multi-tenant (facultatif selon besoin).
- f. Intégration avec AZURE AD
- g. Prise de contrôle à distance du poste de travail de l'utilisateur·rice par le·la technicien·ne pour une intervention distante.

9. Assistance technique externe

- a. Assistance technique en français/néerlandais/anglais (langue principale) (au minimum par courriel/ticket).

- b. Formation possible dans une des 3 langues : français
(obligatoire)/néerlandais (obligatoire)/anglais (facultatif - langue principale)

6. Formulaires d'offre

6.1 Fiche d'identification

6.1.1 Personne physique

I. DONNÉES PERSONNELLES		
NOM(S) DE FAMILLE ⁹		
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 ¹⁰ AUTRE ¹¹
PAYS ÉMETTEUR		
NUMÉRO DE DOCUMENT D'IDENTITÉ		
NUMÉRO D'IDENTIFICATION PERSONNEL ¹²		
ADRESSE PRIVÉE PERMANENTE		
CODE POSTAL	BOITE POSTALE	VILLE
RÉGION ¹³	PAYS	
TÉLÉPHONE PRIVÉ		
COURRIEL PRIVÉ		
II. DONNÉES COMMERCIALES		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	NOM DE L'ENTREPRISE (le cas échéant) NUMÉRO DE TVA NUMÉRO D'ENREGISTREMENT LIEU DE L'ENREGISTREMENT VILLE PAYS	

⁹ Comme indiqué sur le document officiel.

¹⁰ 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.

¹¹ À défaut des autres documents d'identités: titre de séjour ou passeport diplomatique.

¹² Voir le tableau des dénominations correspondantes par pays.

¹³ 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.

6.1.2 Entité de droit privé/public ayant une forme juridique

NOM OFFICIEL¹⁴				
NOM COMMERCIAL (si différent)				
ABRÉVIATION				
FORME JURIDIQUE				
TYPE	À BUT LUCRATIF			
D'ORGANISATION	SANS BUT LUCRATIF	ONG¹⁵	OUI	NON
NUMÉRO DE REGISTRE PRINCIPAL¹⁶				
NUMÉRO DE REGISTRE SECONDAIRE (le cas échéant)				
LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL	VILLE	PAYS		
DATE DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL	JJ	MM	AAAA	
NUMÉRO DE TVA				
ADRESSE DU SIÈGE SOCIAL				
CODE POSTAL	BOITE POSTALE	VILLE		
PAYS	TÉLÉPHONE			
COURRIEL				

¹⁴ Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

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

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

6.1.3 Entité de droit public¹⁷

NOM OFFICIEL¹⁸			
ABRÉVIATION			
NUMÉRO DE REGISTRE PRINCIPAL¹⁹			
NUMÉRO DE REGISTRE SECONDAIRE			
(le cas échéant)			
LIEU DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL	VILLE	PAYS	
DATE DE L'ENREGISTREMENT PRINCIPAL	JJ	MM	AAAA
NUMÉRO DE TVA			
ADRESSE OFFICIELLE			
CODE POSTAL	BOITE POSTALE	VILLE	
PAYS	TÉLÉPHONE		
COURRIEL			

¹⁷ 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'acquérir 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.).

¹⁸ Dénomination nationale et sa traduction en EN ou FR, le cas échéant.

¹⁹ Numéro d'enregistrement de l'entité au registre national.

6.2 Formulaire d'offre - Prix

En déposant cette offre, le soumissionnaire s'engage à exécuter, conformément aux dispositions du CSC BXL-15475, 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 /, aux prix suivants, exprimés en euros et hors TVA :

Poste	Type	Unité	Quantités présumées	Prix unitaire HTVA	Prix total HTVA	Taux de TVA
Logiciel de gestion des services de support et d'assistance aux utilisateur·rices (ticketing system) <ul style="list-style-type: none"> - Licence annuelle - 10 instances - 200 technicien·nes : pouvant être réparti·es dans les 10 instances, avec adaptation possible en cours de contrat - 3.000 utilisateur·rices par instance - 10.000 assets : à prévoir dans une seule instance 	Prix global	/	/	/	€	%
Support & assistance	Bordereau de prix	Jour	25			

<u>PRIX TOTAL LICENCE ET SUPPORT HTVA :</u> <u>(Prix total Licence annuelle * 4 + Prix total support)</u>	€
<u>PRIX TOTAL LICENCE ET SUPPORT TVAC :</u> <u>(Prix total Licence annuelle * 4 + Prix total support)</u>	€

Poste	Type	Unité	Quantités présumées	Prix unitaire HTVA	Prix total HTVA	Taux de TVA
Formation - Formation possible en anglais ? - Nombre de jours prévus ?	Prix global	/	/	/	€	%
Déploiement - Durée ?	Prix global	/	/	/	€	%

<u>PRIX TOTAL DU MARCHÉ HTVA :</u> <u>(Prix total Licence et support + prix total formation + prix total déploiement)</u>	€
<u>PRIX TOTAL DU MARCHÉ TVAC :</u> <u>(Prix total Licence et support + prix total formation + prix total déploiement)</u>	€

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.

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.

6.3 Liste des sous-traitant-es

Nom et forme juridique	Adresse /siège social	Objet	Autre entité au sens du paragraphe 1 ^{er} de l'article 73 de l'A.R. du 18 avril 2017 (OUI/NON)*

* Conformément à l'article 73 de l'A.R. du 18 avril 2017, si un opérateur économique souhaite recourir aux capacités d'autres entités (notamment des sous-traitants ou des filiales indépendantes) en ce qui concerne les critères relatifs à la capacité économique et financière et les critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles (voir 3.4.8.3), il apporte au pouvoir adjudicateur la preuve qu'il disposera des moyens nécessaires, notamment en produisant l'engagement de ces entités à cet effet.

Lorsque le candidat ou le soumissionnaire fait appel à la capacité d'autres entités au sens du paragraphe 1^{er}, le candidat ou le soumissionnaire, selon le cas, répond à la question reprise à la partie II, C, du DUME visé à l'article 38 de l'A.R. du 18 avril 2017. Il mentionne également pour quelle part du marché il fait appel à cette capacité et quelles autres entités il propose.

L'offre comporte également un DUME séparé en ce qui concerne les entités au sens du paragraphe 1^{er}

6.4 Déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion

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

1. Le soumissionnaire ni un-e de ses dirigeant-es 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 ressortissant-es de pays tiers en **séjour illégal**.
 - 8° création de sociétés offshoreL'exclusion sur la 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 3.000 €, 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-e de ses dirigeant-es 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 d'Enabel concernant l'exploitation et les abus sexuels – juin 2019 [ici](#);
- b. une infraction à la Politique d'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. lorsqu'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 établi 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 humains, la déstabilisation des États souverains et la prolifération d'armes de destruction massive.

8. Le soumissionnaire ni un-e de ses dirigeant-es 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

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

Date

Localisation

Signature

6.5 Documents à remettre – liste exhaustive

- Les données du soumissionnaire (pour chaque participant-e lorsque l'offre est déposée par un groupement d'opérateur·rices économiques) (voir 6.1) ;
- Le formulaire d'offre – Prix (voir 6.2) ;
- La liste des sous-traitant-es (voir 6.3) ;
- La déclaration sur l'honneur – motifs d'exclusion (pour chaque participant-e lorsque l'offre est déposée par un groupement d'opérateur·rices économiques) (voir 6.4) ;
- Tous les documents demandés au titre des critères de sélection qualitative (voir 3.4.8.3) et des critères d'attribution (voir 3.4.9.2) :
 - o Le DUME (pour chaque participant lorsque l'offre est déposée par un groupement, ainsi que pour les entités, notamment les sous-traitants, dont la capacité est invoquée en ce qui concerne les critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles) (voir 3.4.8.1) ;
 - o Une liste des principaux services similaires fournis au cours des trois dernières années au maximum, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé.
 - o Offre technique : description des fonctionnalités ;
 - o Description de l'offre de formation (dans les 3 langues ; nombre de jours) ;
 - o Description des besoins de déploiement (durée) ;
 - o Si un-e opérateur·rice économique souhaite recourir aux capacités d'autres entités (notamment des sous-traitant-es ou des filiales indépendantes) en ce qui concerne les critères relatifs à la capacité économique et financière et les critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles (voir 3.4.8.3), il apporte au pouvoir adjudicateur la preuve qu'il disposera des moyens nécessaires, notamment en produisant l'engagement de ces entités à cet effet ;
- Lorsque l'offre est signée par un mandataire, celle-ci mentionne clairement son (ses) mandant(s). Le mandataire joint l'acte électronique authentique ou sous seing privé qui lui accorde ses pouvoirs ou une copie scannée de la procuration (pour chaque participant-e lorsque l'offre est déposée par un groupement d'opérateur·rices économiques). Il fait, le cas échéant, référence au numéro de l'annexe du Moniteur belge qui a publié l'extrait de l'acte concerné, en mentionnant la/les page(s) et/ou le passage concernés ;
- Lorsque l'offre est déposée par un groupement d'opérateur·rices économiques, la convention d'association signée par chaque participant-e, indiquant clairement le ou la représentant-e de l'association ;
- Le cas échéant, les documents relatifs aux motifs d'exclusion obligatoire (voir 3.4.8.2) (pour chaque participant-e lorsque l'offre est déposée par un groupement, ainsi que pour les entités, notamment les sous-traitant-es ou des filiales indépendantes, dont la capacité est invoquée en ce qui concerne les critères relatifs à la capacité économique et financière et les critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles) ;