

	Question	Answer
1.	Implementation approach confirmation : Could you please confirm whether we may base our technical and financial proposal on a best-practice, out-of-the-box (OOTB) implementation approach to cover the functional needs described in the RFP, unless otherwise explicitly required?	We do not impose any specific requirement regarding the implementation methodology. An out-of-the-box best-practice approach appears to be a suitable path for addressing our needs, yet it remains your responsibility to select the implementation method you consider most appropriate for fulfilling our requirements.
2.	Post-production support estimation : In the event of a best-practice, OOTB implementation, could you please indicate the estimated number of post-production support hours you expect to be included?	The specifications indicate that our estimate for support over the four-year period is 25 days, based on our experience showing that support needs are primarily concentrated at the beginning of the tool's use, and that as internal technical expertise grows, this need should decrease.
3.	Scope of functionalities for service pricing : Could you clarify whether all functionalities mentioned in the requirements (Mandatory, Main, and Secondary) should be fully included in the implementation/services pricing? Or should the levels of priority ("Mandatory", "Main", "Secondary") be treated differently with regard to scope inclusion and pricing expectations? (Note that now this is an open question as the scope of what is to be included/ priced is not stated accordingly)	The functional requirements are, in our view, clearly defined. Mandatory: if these are not provided, the proposal will not be considered valid. These features therefore do not receive points, as their absence results in the proposal being excluded. Main: we focus on the features we consider essential, and these receive 2 points. Secondary: features that we consider nice to have, but not essential. The idea is that each tenderer will make a proposition, including all mandatory functions, and including all main or secondary functions that will, in the tenderer's opinion, offer Enabel the best value for money, taking account of the award criteria as expressed under chapter 3.4.9.3 of the tender specifications.
4.	Training – Train-the-trainer approach : Could you please confirm the expected number of staff members to be trained using the "train-the-trainer" model, as discussed during our meeting? Additionally, could you indicate the functional profiles of these individuals (e.g., administrators, process owners, key users)?	The number of technicians to be trained is a good question. Given the role the tool will occupy within the ENABEL organization, two or three people will need to be technically capable of administering the solution, which requires extensive technical knowledge. Therefore, the answer is: a maximum of 3.

5.	Price composition & calculation methodology : To ensure alignment with your evaluation model, could you please provide an illustrative example of how the final price calculation will be performed, specifically indicating how the three components will be weighted and evaluated: ☐Licenses & Support ☐Functionalities ☐Education & Expansion of Functionalities	The award criterion for evaluating prices has changed. A single total price, including licences, support, training and deployment and calculated on 4 years, will be evaluated by using a rule of 3, on a total of 45 points.
6.	Quel est votre ESM actuel?	Notre ESM actuel est Manage Engine : service desk plus cloud.
7.	Welk ITSM-platform wordt momenteel gebruikt?	Manage Engine - Service Desk Plus Cloud
8.	Datamigratie: Indien jullie voor een ander systeem zouden kiezen, is het dan de bedoeling om data uit het huidige ITSM-systeem te migreren naar het nieuwe ESM-platform? Zo ja, om welke type data gaat het precies? Ik zie dat hierover niets expliciet vermeld staat in het bestek, wat de indruk wekt dat er mogelijk een voorkeur is om in de huidige tool te blijven werken.	We verwachten geen datamigratie. We zullen de nog openstaande supportaanvragen registreren; de gebruikersgegevens moeten worden gesynchroniseerd met Azure en daarom verwachten we ook op dit niveau geen migratie. Alleen de basisconfiguratie zal moeten worden uitgevoerd: ondersteuningsaanvraagformulieren, dienstencatalogus, enzovoort.
9.	Welke processen zijn momenteel actief in gebruik binnen het bestaande ITSM-platform?	Enkel support
10.	In de prijs zijn 200 technici inbegrepen. Betreft dit enkel IT-profielen of zijn hier ook agents van andere afdelingen bij inbegrepen, zoals HR, Finance, enzovoort?	In het lastenboek staat vermeld dat we maximaal tien supportcenters willen opzetten: IT, Finance, HR, Logistiek, en andere. In elke instantie, elk supportcenter, zullen er technici zijn die instaan voor het behandelen van de aanvragen; deze technici zijn specifiek voor hun eigen supportcenter. Het lastenboek specificeert in totaal 200 technici, verdeeld over de verschillende supportcenters. We hebben ongeveer 2.500 gebruikers die de oplossing zullen gebruiken om hun aanvragen in te dienen, deze op te volgen, met de technicus te communiceren, de oplossingen te raadplegen – allemaal in selfservice.

11.	Tijdslijn en BAFO: Kun je aangeven wat de verdere tijdslijn is richting een beslissing? In sectie 3.4.10 wordt gesproken over een BAFO-ronde. Kun je bevestigen dat deze ronde daadwerkelijk zal plaatsvinden?	Wij verwachten de opdracht te gunnen binnen een termijn van ongeveer een maand na de indiening van offertes, al is dit moeilijk voorspelbaar. De vermelding in sectie 3.4.10 is bovendien misleidend en moet simpelweg gelezen worden als “de offerte”. Het gaat hier om een open procedure. Er zijn dus geen onderhandelingen of aanpassingen van de offerte mogelijk na de uiterste datum voor indiening. Zie ook sectie 3.4.9.1 voor een overzicht van de procedure na indiening van offertes.
12.	Wordt er een demo-sessie georganiseerd? Zo ja, wat zijn jullie verwachtingen hierbij?	Nee, dit wordt niet georganiseerd.
13.	Is het mogelijk om in een latere fase, na de initiële indiening, nog in gesprek te gaan over de voorwaarden van het bestek? Of dienen eventuele opmerkingen direct binnen de gestelde termijn voor vragen te worden aangeleverd?	Er zijn geen wijzigingen van de offerte meer mogelijk na de indiening ervan. Indien er wordt afgeweken van het bestek, zal er moeten geoordeeld of het gaat om een essentiële bepaling van het bestek, wat leidt tot een substantiële onregelmatigheid en de uitsluiting van de offerte. Afwijkingen van niet-essentiële bepalingen leiden niet tot uitsluiting. Zie ook sectie 3.4.9.1 voor meer informatie over het verschil tussen substantiële en niet-substantiële onregelmatigheden. Opmerkingen moeten dus best voor de indiening van offertes worden aangeleverd, en in feite binnen de termijn vermeld in sectie 3.3.
14.	Hoe verwachten jullie dat we de beantwoording op de excel vormgeven? In het bestek staat in sectie 6.5 Technisch aanbod: beschrijving van de functionaliteiten. Is de bedoeling dat we een extra kolom toevoegen in de excel met onze beschrijving per gewenst functionaliteit?	Er moet minstens worden bevestigd dat de functionaliteiten beschikbaar zijn, de manier waarop, Excel tabel of bijlage, is niet essentieel.
15.	La solution que nous envisageons de proposer prend en charge une base de connaissances, mais nous nous demandons comment cette base de connaissances sera créée lors de la phase de reprise de données (c'est à dire la mise en oeuvre). Sous quel format les données de la base de connaissances seront-elles fournies au fournisseur (ensemble de documents word, fichier excel, fichier json, outils tiers, etc.) ?	La base de connaissance ne devra pas faire l'objet d'une reprise, il n'est pas prévu dans ce marché une partie migration de données, que ce soit les tickets encore ouverts ou la base de connaissance. Nous partons du principe que nous repartirons d'une feuille blanche, les tickets encore ouverts seront ré introduits par nos soins.

16.	Nous souhaiterions obtenir davantage de précisions concernant ce que les « utilisateurs » sont en mesure de modifier (à noter que notre question ne concerne pas les « techniciens »). Nous comprenons que les utilisateurs doivent pouvoir soumettre des demandes et recevoir des mises à jour concernant ces demandes. Toutefois, en dehors de la messagerie et de la communication, les utilisateurs sont-ils censés pouvoir modifier les données/métadonnées de leurs tickets une fois ceux-ci créés?	La modification de la demande par l'utilisateur, n'est pas une fonctionnalité indispensable ou critique. La modification de la demande n'est pas textuellement reprise dans le cahier des charges, il est indiqué "Soumettre les demandes" ce qui n'indique pas clairement que l'utilisateur peut modifier sa demande après l'avoir introduite. Dans les faits, la demande introduite n'est pas modifiée, l'utilisateur envoie un ou plusieurs messages liés à la demande de support, qui viennent s'ajouter à la demande initiale.
17.	Nous comprenons, conformément au Cahier Spécial des Charges, que les offres doivent être valables pendant 90 jours. Nous supposons donc qu'une décision sera prise dans ce délai, et que le contrat débutera à l'attribution. Toutefois, y a-t-il une date d'attribution prévue pour ce marché ? 90 jours constitue un délai important.	Il n'est pas facile de prévoir un délai précis pour l'évaluation des offres et l'attribution du marché, car cela peut dépendre de nombreux facteurs différents. Normalement, cela prend environ 5 à 8 semaines après l'ouverture des offres.
18.	Nous comprenons bien que le DUME doit être rempli par les tiers dont on dépend "Tiers à la capacité duquel il est fait appel". Ma question: Le DUME nécessite-il en particulier une signature électronique provenant de cette société tierce? Ou suffit-il au soumissionnaire principal de signer le rapport de dépôt auprès de BOSA ?	Un DUME d'un tiers ne nécessite pas de signature spécifique. La signature électronique par le soumissionnaire sur le rapport de dépôt suffit. Par contre, pour faire appel à la capacité d'un tiers, il faut que le dossier contienne également un engagement du tiers à mettre à disposition les moyens nécessaires. Celui-ci doit être signée par le tiers, mais le type de signature n'est pas défini.
19.	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 Quel est le workflow que vous souhaitez installer ? Des workflows spécifiques pour certaines demandes ? Des niveaux d'approbation intermédiaires ? Etc.	Nous n'allons pas mettre en place de workflow ou processus de validation. Nous allons gérer les demandes de service/support : une demande enregistrée par un utilisateur, et prise en charge par un technicien en fonction du service demandé. La gestion d'une demande de support calquée sur un processus simplifié ITIL.

20.	Au niveau de l'intégration AD Azure et SSO, vous avez un annuaire centralisé ou des annuaires locaux ? Si locaux, combien ?	Nous utilisons un seul annuaire centralisé, basé sur Azure AD, permettant une gestion unifiée des identités et du SSO. / Wij maken gebruik van één gecentraliseerde directory, gebaseerd op Azure AD, die een uniforme identiteits- en SSO-beheer mogelijk maakt.
21.	"Permettre une configuration séparée et indépendante de plusieurs support centers" - Combien de portails de base souhaitez-vous que nous réalisons ?	Nous envisageons un portail unique, donnant accès à plusieurs support centers. Ce portail devra permettre la gestion de jusqu'à 10 support centers maximum, chacun pouvant conserver ses spécificités fonctionnelles. / Wij voorzien één enkel portaal dat toegang biedt tot meerdere support centers. Dit portaal moet het beheer van maximaal 10 support centers ondersteunen, elk met behoud van zijn eigen functionele kenmerken.
22.	Catalogue de service : Pouvons-nous nous limiter à un catalogue dans le déploiement initial et par la suite vous intégrez les autres avec ou sans nous en prestations de support. Si pas, combien de catalogues souhaitez-vous importer ?	AS IS, quatre support centers sont actuellement opérationnels. Afin d'assurer la continuité des services existants, il sera nécessaire de configurer quatre support centers distincts, chacun disposant de son propre catalogue de services, adapté à ses besoins spécifiques. / AS IS zijn momenteel vier support centers operationeel. Om de continuïteit van deze bestaande diensten te garanderen, zullen vier afzonderlijke support centers moeten worden geconfigureerd, elk met een eigen servicecatalogus, aangepast aan hun specifieke behoeften.

La spécification des SLA par service du catalogue est liée au catalogue utilisé sur le site. Si nous partons sur un catalogue unique au départ, il n'y aura bien qu'une seule spécification des SLAs propre à ce catalogue. Est-ce bien OK pour vous ?	Premièrement, le catalogue de services est lié au support center et non à un site. Les support centers ont été conçus pour répondre aux besoins de différents départements fonctionnels (IT, Finance, Communication, Applications Business), et non à des implantations géographiques. Deuxièmement, la gestion des SLA n'a pas encore été implémentée. Elle fait toutefois partie des fonctionnalités que nous souhaitons exploiter à moyen terme. Dans cette optique : • Les SLA ne devront pas être paramétrés dans un premier temps ; • Nous souhaitons néanmoins disposer de la connaissance et de la capacité fonctionnelle nécessaires pour les mettre en œuvre ultérieurement. / Ten eerste is de servicecatalogus gekoppeld aan het support center en niet aan een site. De support centers zijn opgezet om ondersteuning te bieden aan verschillende functionele afdelingen (IT, Finance, Communicatie en Business Applications), en niet aan verschillende geografische locaties. Ten tweede is het SLA-beheer momenteel nog niet geïmplementeerd. Dit maakt echter deel uit van de functionaliteiten die wij op middellange termijn wensen te benutten. In dit kader geldt: • SLA's zullen in een eerste fase niet worden geconfigureerd; • Wij wensen wel te beschikken over voldoende kennis en functionele mogelijkheden om deze later te kunnen implementeren.
---	--

24.	Possédez-vous déjà une base de connaissance structurée ? Sous quelle forme et avec combien d'articles ?	Au sein du support center IT et du support center dédié aux applications business, des bases de connaissances existent, mais à un stade encore embryonnaire. Leur structure est actuellement alignée sur les catalogues de services correspondants. Les bases de connaissances constituent un axe de développement futur. Aucune migration n'est à prévoir à ce stade. / Binnen het IT support center en het support center voor business applications bestaan reeds kennisbanken, zij het nog in een vroeg ontwikkelingsstadium. Hun structuur is momenteel afgestemd op de respectieve servicecatalogi. De kennisbanken vormen een toekomstige ontwikkelingsas. Op dit moment is geen migratie voorzien.
25.	Notre solution permet également, avec un module complémentaire, d'aller au-delà d'une simple configuration de la CMDB mais bien de la générer quasi automatiquement. C'est évidemment un coût complémentaire significatif. Pouvons nous vous l'indiquer pour information ?	Notre niveau de maturité concernant la CMDB est faible. La mise en place d'une CMDB n'est pas considérée comme une fonctionnalité prioritaire ou indispensable dans le cadre de ce projet. En soi, l'absence de CMDB ne constituerait pas un critère de non-conformité de l'offre.