

# INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

## CAHIER DES CHARGES n° 2022 / PVR / ENQUETES\_SECURITE Procédure ouverte avec publicité européenne

relative au

développement, l'installation et la garantie d'une plateforme de gestion des demandes d'enquêtes de sécurité, le renouvellement des licences, le support correctif et le support évolutif quotidien

### Liste de questions / réponses

Date de mise à jour : 7 mars 2023

Personne de contact :

- Pascal Vrancken, e-mail : [pascal.vrancken@ibpt.be](mailto:pascal.vrancken@ibpt.be), tél. : +32 2 226 87 95

|   | Questions  | Réponses  |
|---|--|---|
| 1 | À la page 24 (3.5. Délais d'exécution de la mission), il est indiqué que la réalisation de la nouvelle plateforme doit avoir lieu dans les 6 mois après l'attribution du marché. Quelle est la raison qui explique que cette date/période soit si explicitement mentionnée ? Quelles sont les conséquences si elle n'est pas livrée dans les 6 mois ?  | La législation est actuellement en vigueur et le travail se fait actuellement de manière manuelle. Il est dès lors urgent d'avoir un outil informatisé rapidement. Dans le cas où une offre signalerait que dans son planning le développement et l'installation seraient supérieures à 6 mois, cette offre ne serait pas conforme et devrait être écartée. |
| 2 | À la page 10 (1.15. Critères de sélection), il est demandé de présenter « une équipe de taille suffisante afin de mener à bien l'ampleur de la mission ». L'IBPT prévoit-il également des rôles (supplémentaires) pour obtenir la solution souhaitée et, si oui, lesquels ?  | L'article 1.15 relatif aux critères de sélection spécifie l'expérience minimale de l'équipe pour satisfaire au cahier des charges. Si le soumissionnaire vient avec des rôles supplémentaires, il devra les décrire dans sa description d'équipe.   |
| 3 | À la page 50 (7. Excel entreprises), le point 129 fait référence à « Excel entreprises.xlsx ». Ce document n'est pas disponible. Pouvons-nous recevoir ce document ?   | La majorité des champs des différentes colonnes de ce fichier Excel correspondent aux champs décrit dans la section « 5.1 Modèle de données ». Ceux-ci ne sont pas dans le même ordre.  |
| 4 | À la page 54 (9. Excel ANS), le point 134 fait référence à « Excel ANS.xlsx ». Ce document n'est pas disponible. Pouvons-nous recevoir ce document ?   | La majorité des champs des différentes colonnes de ce fichier Excel correspondent aux champs décrit dans la section « 5.1 Modèle de données ». Ceux-ci ne sont pas dans le même ordre.  |
| 5 | À la page 35 (4.2. Gestion des utilisateurs), il est question du module concernant la gestion des utilisateurs. L'IBPT peut-il donner une idée du nombre d'utilisateurs internes et externes (nombre aujourd'hui et évolution attendue à l'avenir) ?   | Actuellement, il y a 6 utilisateurs en interne. En externe, on a actuellement 3 opérateurs représentés par une quinzaine de personnes. Mais ces chiffres d'utilisateurs vont doubler rapidement et seront en évolution constante.   |
| 6 | À la page 33 (3.1.5. Lieu), il est indiqué que les données doivent être conservées en Belgique, dans un centre de données sécurisé de manière conforme à l'état de l'art. L'IBPT peut-il être d'accord avec une alternative sécurisée et de qualité en Europe ?  | La plateforme de gestion des demandes d'enquêtes de sécurité sera hébergée sur l'infrastructure informatique de l'IBPT. Une description est donnée au point 3.2. Environnement informatique.  |
| 7 | À la page 34 (3.1.6. Back-up), il est indiqué qu'il doit être possible de faire un back-up vers un jour quelconque de la période précédente. Faire un back-up est évidemment possible de manière standard dans la solution que nous développons. Toutefois, un back-up est réalisé automatiquement toutes les 24 heures, ce qui signifie qu'en cas d'implémentation standard de la solution, 24 heures de données peuvent être perdues au maximum. Est-ce acceptable pour l'IBPT ? | Le cahier des charges exige un backup chaque jour. Et donc si la solution fait un backup toutes les 24 heures, cela est conforme à la demande.  |
| 8 | À la page 35 (4.1. Multilinguisme), l'IBPT indique que l'application doit être disponible dans les 3 langues nationales (français,   | On confirme que l'IBPT fournira les traductions des éléments d'interface utilisateur pertinents et des e-mails.   |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | néerlandais et allemand) et en anglais. Au point 40, il est indiqué que l'IBPT fournira des traductions. L'IBPT peut-il confirmer que votre bureau de traduction (interne) va fournir toutes les données de références dans les 4 langues demandées et qu'il n'y a pas de travail de traduction pour le fournisseur ?  |   |
| 9  | À la page 35 (4.2. Gestion des utilisateurs), vous indiquez que les utilisateurs gérés doivent l'être depuis l'application développée. Cela est possible avec une fonctionnalité standard. Nous avons appris de notre expérience qu'il existe d'autres méthodes pour identifier des utilisateurs internes (via Active Directory) et externes (via itsme ou eID). L'IBPT dispose-t-il de systèmes permettant de supporter cela ? Et si oui, lesquels ?  | L'IBPT dispose d'un Active Directory, mais ce dernier à un usage interne de ses utilisateurs et ne sera pas utilisé avec les entreprises et les utilisateurs de cette plateforme. Le seul usage de l'eID/itsme à l'IBPT est faite dans dans le cadre d'une application spécifique externalisée et ne pourra pas être intégré/repris dans le présent projet. |
| 10 | À la page 37 (4.3.1. Réglages API), l'IBPT indique que les entreprises peuvent demander d'être informées de la décision concernant un avis de sécurité. La réalité est : autant d'entreprises, autant de systèmes. À quel point est-il clair pour vous quels systèmes (différents) que les différentes entreprises ont et qui vont utiliser les données du système développé ?   | L'API devra être définie de manière standardisée.   |
| 11 | Tout au long du document, vous indiquez que certains modules doivent disposer d'un nombre minimal de pages. Avez-vous déjà fait créer des modèles d'écran qui doivent être utilisés ? Si oui, pouvons-nous les recevoir ?  | Nous n'avons pas fait le travail de définition des pages. Ce sera du rôle du prestataire de service.  |
| 12 | Dans le cahier des charges, le look&feel de l'application à développer n'a pas été mentionné. L'IBPT attend-il ou non une solution dans le style maison de l'IBPT ? Si oui, l'IBPT a-t-il un guide du style maison et pouvons-nous le recevoir ?   | L'IBPT dispose d'une charte graphique qui s'applique principalement aux documents, comme les courriers, les cartes de visites, etc. Le look&feel peut être inspiré de nos sites web <a href="http://www.ibpt.be">www.ibpt.be</a> et <a href="https://rapport-annuel.ibpt.be/">https://rapport-annuel.ibpt.be/</a>   |
| 13 | Aux pages 16 (1.27. Emploi des langues) et 23 (chapitre 3.3.), l'IBPT décrit divers documents à fournir. Dans notre solution, nous travaillons avec une représentation visuelle entre autres de la logique, des structures de données, des pages et des processus (représentés conformément à la norme BPMN ou non). Cette manière de travailler est considérée comme satisfaisante par tous nos clients (tant publics que privés), l'IBPT peut-il également confirmer qu'elle est également satisfaisante pour vous ? | Les documentations à livrer devront respecter les langues et les contenus demandés aux points 1.27 Emploi des langues et 3.3 Documentations. Inclure des aspects visuels dans ces documentations est accepté.   |
| 14 | Est-il correct que l'IBPT souhaite une application hébergée localement sur l'infrastructure existante de l'IBPT et non sur le cloud ?  | La plateforme de gestion des demandes d'enquêtes de sécurité sera hébergée sur l'infrastructure informatique de l'IBPT. Le point 3.2 Environnement informatique décrit cet aspect.  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 15 | À la page 24 (3.4. Formations), l'IBPT indique un certain nombre de formations souhaitées entre autres pour les opérateurs. De combien de parties est-il question et quelle est l'estimation faite par l'IBPT du nombre de participants ?  | Le nombre de sessions est le suivant :<br>- Deux sessions de formation spécifique à l'IBPT, une en français et une en néerlandais<br>- 2 sessions de formation par opérateur, une en français et une en néerlandais. On estime qu'il y aura environ 5 ou 6 opérateurs au moment de la mise en production de la plateforme.  |
| 16 | À la page 12 (1.21. Lieux où les prestations doivent être exécutées et formalités), vous indiquez les endroits où les services peuvent être effectués. Autorisez-vous également que certaines activités pour lesquelles une présence physique n'est pas exigée soient effectuées à un autre endroit que les 2 endroits mentionnés (par exemple, les bureaux de l'attributaire) ? | Les prestations pourront se faire depuis les bureaux du prestataire ou depuis les bureaux de l'IBPT. On pourrait imaginer que certaines tâches peuvent se faire sans problème depuis les locaux du prestataire, et que d'autres nécessiteront d'être présents à l'IBPT.   |
| 17 | À la page 23 (3.2. Environnement informatique), vous indiquez que la plateforme sera hébergée sur l'infrastructure informatique de l'IBPT. Le document ne permet pas de savoir de manière détaillée ce à quoi cette structure ressemble. Pouvez-vous nous fournir les détails de cette infrastructure ?  | Actuellement, notre réseau à usage interne est basé sur de l'operating systems Microsoft Server 2019, 2016, 2012 R2. La partie du réseau actuel DMZ dédiée à l'échange avec Internet est principalement basée sur du Linux dans les distributions Debian et Ubuntu. Pour les nouvelles machines dans la DMZ, nous essayons de standardiser et d'utiliser la distribution Ubuntu, dernière version LTS (actuellement la 22.04 LTS). Ce type de réseau est un type assez commun que l'on peut retrouver dans la plupart des organisations. Pour des raisons de sécurité, le détail de nos serveurs, de l'architecture de nos zones, de nos firewalls ne seront pas publiés de manière publique. |
| 18 | À la page 34 (3.2.2. E-mails), il est indiqué que des e-mails doivent être envoyés. Avez-vous des exemples du contenu de ces e-mails ? Des pièces jointes sont-elles envoyées ? Si vous avez des exemples, nous souhaiterions les recevoir.  | Ces emails seront principalement informatifs. Il n'y aura pas de pièces jointes mais des liens URLs vers la plateforme pour accéder aux documents.  |
| 19 | Sujet : Cautionnement<br>Page du cahier des charges : 11<br>Pour quel montant faut-il verser une caution ?   | Le montant du cautionnement est de 5% du montant initial du marché hors TVA (P1 - Prix forfaitaire global pour le développement, l'installation et la garantie pour un an d'une plateforme de gestion des demandes d'enquêtes de sécurité). Pour plus d'informations, voir les articles 25 à 33 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics.  |
| 20 | Sujet : Avis de sécurité<br>Page du cahier des charges : 13  | Il n'y a qu'un niveau dans les avis de sécurité.  |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | <p>Veillez expliquer. Parle-t-on ici de security clearance et, si tel est le cas, à quel niveau ?</p>   |  |
| 21 | <p>Sujet : Formation pour les opérateurs<br/>Page du cahier des charges : 24<br/>Combien d'opérateurs doivent être entraînés et plusieurs opérateurs peuvent-ils être formés simultanément ?</p>  | <p>On estime qu'il y aura environ 5 ou 6 opérateurs au moment de la mise en production de la plateforme.</p>   |
| 22 | <p>Sujet : Formation pour les opérateurs<br/>Page du cahier des charges : 24<br/>Les formations auront-elle lieu à distance ou dans vos bureaux ?</p>   | <p>On préconise une formation dans les locaux de l'IBPT, ce qui permet d'avoir de meilleurs échanges, comme les questions/réponses.</p>  |
| 23 | <p>Sujet : Environnement informatique<br/>Page du cahier des charges : 23<br/>Nous prévoyons uniquement des mises à jour (sécurité, etc.) concernant l'application ? Prenez-vous en charge toutes les mises à jour de sécurité, l'uptime monitoring, etc. concernant les serveurs ?</p> | <p>L'IBPT se charge de la maintenance de l'infrastructure. Les prestations de maintenance du prestataire sont décrits dans les points 3.6 Garantie, 3.7. Description du renouvellement des licences et du support correctif pour un an, 3.8. Description du support évolutif quotidien.</p>  |
| 24 | <p>Sujet : Description des livrables et facturation<br/>Page du cahier des charges : 26<br/>Il est fait mention d'un délai de livraison de 3 mois après le lancement du projet, mais au point 3.5, il est question de 6 mois.</p>   | <p>Comme décrit au point 3.5, le développement et l'installation d'une plateforme de gestion des demandes d'enquêtes de sécurité devra se faire au plus tard 6 mois après l'attribution du marché.</p>   |
| 25 | <p>Sujet : Questions<br/>Page du cahier des charges : -<br/>Y a-t-il une date limite à laquelle nous pouvons poser des questions ?</p>  | <p>En théorie, les questions peuvent nous être transmises jusqu'au jour et à l'heure d'ouverture des offres. Mais vu la charge de travail des personnes travaillant sur ce dossier, il est compréhensible que les questions arrivant tardivement pourraient ne pas avoir de réponse. Il est demandé de transmettre le plus tôt possible les questions.</p>                                       |
| 26 | <p>Sujet : 3.2 Environnement d'information<br/>Pouvons-nous considérer qu'un déploiement automatique peut être effectué sur les différents environnements et que nous pouvons reprendre une proposition dans notre offre à cet égard ?</p>  | <p>Le soumissionnaire doit prévoir dans son offre de prix au poste « Prix forfaitaire global pour le développement, l'installation et la garantie pour un an d'une plateforme de gestion des demandes d'enquêtes de sécurité » le prix pour l'installation de la plateforme. On peut supposer que l'installation se fera dans un environnement qui devra être accessible depuis l'extérieur.</p> |
| 27 | <p>Sujet : 3.2 Environnement d'information<br/>Quels produits de base de données relationnelle (MS SQL Server, PostgreSQL, ...) sont déjà utilisés au sein de l'IBPT et peuvent être utilisés ?</p>   | <p>Dans son environnement purement interne, l'IBPT utilise principalement la base de données Microsoft SQL. Dans la partie DMZ, la base de données MySQL est la plus utilisée.</p> <p>Actuellement, aucune de nos base de données ou licence dont disposerait l'IBPT n'a été prévue par l'IBPT pour être utilisée dans ce projet.</p>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 28 | <p>Sujet : « 83. La personne peut signer l'autorization avec Itsme et eID. »</p> <p>« 84. Alternativement, La personne peut télécharger un modèle pour le formulaire d'autorisation et charger un scan de celui-ci. »</p> <p>La signature via Itsme et eID est généralement extraite (en tout cas pour Itsme) dans un modèle SaaS. Il n'est pas possible de donner un prix forfaitaire pour cette partie.</p> <p>Dès lors, la supposition suivante est-elle exacte : l'IBPT a déjà un prestataire pour la signature numérique de PDF avec une intégration eID/Itsme, tel que « DocuSign », « Adobe Acrobat Sign », « e-signature.eu », permettant d'intégrer la signature, ou en sélectionnera un préalablement au début du développement.</p> | <p>L'IBPT ne dispose pas actuellement de fournisseur de signature électronique de PDF avec l'eID ou ITSME.</p>  |
| 29 | <p>Sujet : « 83. La personne peut signer l'autorization avec Itsme et eID. »</p> <p>L'alternative suivante suffit-elle également : proposer le téléchargement du PDF, que l'utilisateur final peut signer avec l'outil de son choix (Adobe) afin de signer avec eID, après quoi le fichier peut être retéléchargé dans l'outil.</p>  | <p>Oui, cela suffira.</p>   |
| 30 | <p>Avez-vous déjà des services pour l'orchestration de conteneurs (Kubernetes, Openshift) ? Ou prévoyons-nous nous-mêmes cela si nous souhaitons par exemple utiliser Docker ?</p>   | <p>L'IBPT ne dispose pas de solution standardisée de « container ».</p> <p>Tout comme la plateforme, l'ensemble des informations devra être hébergé sur l'infrastructure informatique de l'IBPT, et donc pas chez un tiers (cloud).</p> |
| 31 | <p>L'envoi d'e-mails est-il effectué via un API ou via des identifiants SMTP (ou autre chose) ?</p>  | <p>L'IBPT exploite une solution de messagerie basée sur les produits Microsoft Exchange et O365 (dont Exchange Online).</p>   |
| 32 | <p>Nous lisons que l'input peut être effectué via un API. Cela signifie-t-il que d'autres parties (externes) peuvent introduire des demandes via un API ?</p>  | <p>Les parties externes peuvent soumettre des demandes via l'API.</p>   |
| 33 | <p>Pour les e-mails envoyés, leurs modèles doivent-ils être adaptables par une personne non spécialisée dans ce domaine technique, ou est-il acceptable qu'ils soient codés en dur ?</p>   | <p>Le modèle peut être codé en dur (« hard-coded »). Il devrait être possible de remplir des champs dynamiques en se basant sur les données des demandes.</p>   |
| 34 | <p>Pour le support : l'infrastructure est-elle accessible à distance (par ex. via un VPN) ou venons-nous sur site pour le support ?</p>  | <p>Le support pourra se faire via un VPN sécurisé ou via une visite dans les locaux de l'IBPT, en fonction du type de soucis.</p>   |
| 35 | <p>Question 23 &amp; chapitre 3.7 du cahier des charges</p>  | <p>Comme signalé au point 3.2. Environnement informatique du cahier des charges, la plateforme de gestion des demandes</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>À la question 23, la réponse stipule que « L'IBPT se charge de la maintenance de l'infrastructure. » et il est fait référence en même temps au chapitre 3.7 du cahier des charges.</p> <p>Au chapitre 3.7, l'exigence suivante est mentionnée : « ainsi que les mises à jour de l'environnement informatique (operating system, base de données, etc), dans le cadre de l'évolution générale du produit. Le soumissionnaire se chargera de réaliser les mises à jour nécessaires. »</p> <p>Que devons-nous entendre exactement par infrastructure (et donc responsabilité de l'IBPT) et qu'est-ce qui n'en fait pas partie ?</p> | <p>d'enquêtes de sécurité sera hébergée sur l'infrastructure informatique de l'IBPT. Le soumissionnaire devra décrire dans son offre les spécifications techniques nécessaires pour l'hébergement de la solution proposée (operating system, système de base de données, caractéristiques des machines, etc). Il spécifiera également, selon sa solution, où chaque élément de celle-ci devra y être configuré (Base de données, Portail d'accès, Ressources ... etc).</p> <p>L'IBPT se chargera donc de la maintenance de l'infrastructure physique ou virtuelle, comme la mise à jour matériel, les réparations de matériel, etc.</p> <p>Conformément au point 3.7, le soumissionnaire se chargera entre autre des mises à jour de l'environnement informatique (operating system, base de données, etc).</p> |
|---|---|