



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**CAHIER DES CHARGES
n° 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT**

**PROCÉDURE OUVERTE
POUR LE COMPTE DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (IBPT)
POUR UNE SOLUTION DE SYSTEME DE GESTION DES PLAINTES
POUR LE SERVICE DE MEDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL**

Personne de contact: Minne Steeve (Fr) - 1er Informaticien-Conseiller,
Tél. +32 (0)2 226 89 13 – e-mail : Steeve.Minne@ibpt.be

TABLE DES MATIÈRES

1. Dispositions générales.....	4
1.1. DÉROGATIONS.....	4
1.2. OBJET ET NATURE DU MARCHÉ.....	4
1.3. DURÉE DU MARCHÉ	4
1.4. POUVOIR ADJUDICATEUR – INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES.....	4
1.5. DÉCLARATION IMPLICITE SUR L'HONNEUR	5
1.6. DROIT ET MODE D'INTRODUCTION DES OFFRES.....	5
1.7. SERVICE DIRIGEANT – FONCTIONNAIRE DIRIGEANT.....	6
1.8. DESCRIPTION DES FOURNITURES À LIVRER/SERVICES À PRESTER	6
1.9. DOCUMENTS RÉGISSANT LE MARCHÉ	6
Législation.....	6
Documents du marché.....	7
1.10. OFFRES.....	7
Données à mentionner dans l'offre.....	7
Durée de validité de l'offre	7
Échantillons, documents et attestations à joindre à l'offre.....	7
1.11. PRIX	8
1.12. CLAUSES DE RÉEXAMEN DU MARCHÉ.....	8
Evènements imprévisibles dans le chef de l'adjudicateur	8
La règle « de minimis »	8
Révision des prix.....	8
1.13. RESPONSABILITÉ DE L'ATTRIBUTAIRE	9
1.14. MOTIFS D'EXCLUSION DES SOUMISSIONNAIRES	9
1.15. CRITÈRES DE SÉLECTION.....	9
1.16. CRITÈRES D'ATTRIBUTION.....	10
1.17. ATTRIBUTION DU MARCHÉ	12
1.18. CAUTIONNEMENT	12
1.19. RÉCEPTION DES FOURNITURES LIVRÉES/SERVICES EXÉCUTÉS.....	12
1.20. EXÉCUTION DES PRESTATIONS	12
1.21. LIEUX OÙ LES PRESTATIONS DOIVENT ÊTRE EXÉCUTÉES ET FORMALITÉS.....	13
Lieux où les prestations doivent être exécutées.....	13
Évaluation des prestations exécutées.....	13
1.22. FACTURATION ET PAIEMENT	13
1.23. ENGAGEMENTS PARTICULIERS POUR L'ATTRIBUTAIRE	14
1.24. LITIGES.....	14
1.25. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	15
1.26. EMPLOIS DES LANGUES.....	15
2. Formulaire d'offre	16
3. Descriptif de la mission	22
3.1. GÉNÉRALITÉS.....	22
3.2. INFRASTRUCTURES TECHNIQUES ACTUELLES	22
3.3. PROCESSUS, PROFILES UTILISATEURS ET AUTRES ÉLÉMENTS ATTENDUS	23
3.4. INTERFACES.....	24
3.5. PORTAIL WEB UTILISATEURS	25
3.6. ACCESSIBILITÉ À L'OUTIL	26
3.7. OUTIL DE RAPPORTAGE / STATISTIQUES.....	26
3.8. SAUVEGARDE ET RESTAURATION	26
3.9. ARCHIVAGES	27
3.10. FOURNITURES (MATÉRIEL / LICENCES)	27
3.11. FORMATIONS.....	28
3.12. MAINTENANCE CORRECTIVE & MONITORING	28
3.13. MAINTENANCE ÉVOLUTIVE.....	29

3.14.	DÉLAIS IMPARTIS	30
3.15.	RÉCEPTION	32

1. Dispositions générales

1.1. Dérogations

En complément de l'article 18 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, l'attributaire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve spécifique concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution du présent marché.

Par dérogation à l'article 19, §1er, de l'arrêté royal précité du 14 janvier 2013, le pouvoir adjudicateur peut acquérir les droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du marché.

1.2. Objet et nature du marché

Le présent marché porte sur la réalisation d'un système de gestion des plaintes, inclus un « Web Portail », son support, sa maintenance corrective et évolutive, tel qu'il est décrit par la suite ; pour le Service de Médiation pour le secteur postal. Ce marché tenant compte également des aspects formations, sauvegardes, backups et archivages dû à un tel système.

Le présent marché comporte un seul lot, n'autorise aucune variante et comprend une option

La procédure choisie est celle de l'article 36 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Il s'agit d'un marché **mixte** (arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, art. 2).

1.3. Durée du marché

Le marché prend cours le premier jour civil qui suit le jour où l'attributaire a reçu la notification de la conclusion du marché et dure jusqu'au moment où le marché est complètement exécuté, conformément aux prescriptions techniques du présent marché telles que détaillées au point 3 (Descriptif de la mission).

1.4. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires

Le pouvoir adjudicateur est l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), représenté par Monsieur Jack Hamande, membre du Conseil, qui a été mandaté à cet effet par le Conseil.

Toutes les informations complémentaires relatives à la procédure peuvent être demandées à :

- Pascal Vrancken, tél. : +32 (0)2 226 87 95, e-mail : pascal.vrancken@ibpt.be
- Steeve Minne, tél. : +32 (0)2 226 89 13, e-mail : steeve.minne@ibpt.be

Les réponses aux questions de contenu d'un candidat prestataire de services donné seront fournies à tous les candidats.

1.5. Déclaration implicite sur l'honneur

Le simple fait de déposer son offre constitue pour le soumissionnaire une déclaration implicite sur l'honneur du qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion visés aux articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016, conformément à l'article 39 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

Le pouvoir adjudicateur vérifiera la réalité de cette déclaration implicite sur l'honneur dans le chef du soumissionnaire le mieux classé à l'issue de l'examen des critères d'attribution.

1.6. Droit et mode d'introduction des offres

Aucune variante n'étant acceptée, chacun des soumissionnaires ne peut introduire qu'une seule offre pour le présent marché.

Le pouvoir adjudicateur n'acceptant pas l'introduction des offres par voie électronique, les offres pourront donc uniquement être introduites comme suit :

1. soit par courrier (une lettre recommandée est conseillée) envoyé au pouvoir adjudicateur ;
2. soit pendant les heures ouvrables (de 8h30 à 17h) personnellement déposées auprès du pouvoir adjudicateur contre remise d'un accusé de réception.

Les offres sont glissées dans une enveloppe fermée.

Sur cette enveloppe, il y a lieu d'indiquer les mentions suivantes :

- le numéro du cahier des charges, ainsi que la date et l'heure de la séance d'ouverture des offres.

Cette enveloppe est glissée dans une deuxième enveloppe portant les mentions suivantes :

- le mot « offre » dans le coin supérieur gauche ;
- le numéro du cahier des charges **2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT**;
- l'adresse du destinataire, comme indiqué ci-dessous.

Les offres sont envoyées via un service postal à ou déposées personnellement auprès de :

Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)

À l'attention de :

Minne Steeve / Vrancken Pascal
Ellipse Building,
Boulevard du Roi Albert II, 35
1030 Bruxelles

Elles sont déposées en un exemplaire original et doivent être rédigées suivant le formulaire d'offre joint au présent cahier des charges.

Au cas où les offres sont déposées personnellement, le soumissionnaire a le droit de demander un accusé de réception.

La séance d'ouverture des offres aura lieu dans les locaux du pouvoir adjudicateur le **vendredi 30 mars 2018 à 10h**.

Chaque offre doit être remise au président de la séance avant que celui-ci ne déclare la séance ouverte. Seules les offres qui parviennent au président de la séance avant qu'il ne déclare la séance ouverte peuvent être acceptées.

Toutefois, une offre tardive est acceptée pour autant que le pouvoir adjudicateur n'ait pas encore conclu le marché et que l'offre ait été envoyée sous pli recommandé au plus tard quatre jours civils avant la date de la séance d'ouverture.

1.7. Service dirigeant – fonctionnaire dirigeant.

Le service dirigeant est le pouvoir adjudicateur. Seul le pouvoir adjudicateur est compétent pour la surveillance et le contrôle du marché.

Le fonctionnaire dirigeant (qui sera un fonctionnaire du pouvoir adjudicateur) sera désigné dans la notification d'attribution du marché. Les limites de sa compétence y seront indiquées.

1.8. Description des fournitures à livrer/services à prester

Une description plus détaillée des fournitures à livrer/services à prester est donnée au point 3 du présent cahier des charges. (Descriptif de la mission)

1.9. Documents régissant le marché

Législation

- La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics
- La loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services
- L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques
- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics
- Toutes les modifications aux lois et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de la publication de l'avis de marché au Bulletin des Adjudications.

Documents du marché.

- Le présent cahier des charges n° 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT ainsi que ses annexes.
- L'offre approuvée de l'attributaire et ses annexes éventuelles.

1.10. Offres

Données à mentionner dans l'offre

Il est exigé du soumissionnaire d'utiliser le formulaire joint au point 2 (Formulaire d'offre).

À défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire conformément à l'article 77 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre sont rédigées en français ou en néerlandais, au choix du soumissionnaire, ce choix conditionnant les relations officielles entre les parties.

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

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

Le formulaire d'offre joint au cahier des charges est impérativement présenté en préambule de l'offre.

Tous les montants de l'offre doivent être exprimés en toutes lettres dans le formulaire d'offre. De plus, l'IBPT exige que ces mêmes montants soient également indiqués en chiffres.

En outre, l'IBPT demande que le pourcentage de TVA applicable et les montants calculés après l'application de celui-ci soient également inscrits dans le formulaire d'offre.

Durée de validité de l'offre

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 90 jours calendrier, à compter du jour qui suit celui de l'ouverture des offres.

Échantillons, documents et attestations à joindre à l'offre

Les soumissionnaires joignent à leur offre :

- Tous les documents demandés dans le cadre des critères de sélection et des critères d'attribution ;
- Les statuts ainsi que tout autre document utile prouvant le mandat du (des) signataire(s).

- Une attestation sur l'honneur dans laquelle ils déclarent être indépendants de toute personne physique ou morale soumise au contrôle de l'Institut, conformément à l'article 16 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

1.11. Prix

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

Le présent marché est un marché **mixte**.

L'attributaire est censé avoir inclus dans ses prix, unitaires ou forfaitaires, tous les frais possibles grevant les services demandés, ces prix étant également indiqués TVA comprise.

1.12. Clauses de réexamen du marché

Une modification du marché pourra être apportée sans nouvelle procédure de passation de marché dans les cas suivants.

Evènements imprévisibles dans le chef de l'adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur peut apporter, sans nouvelle procédure de passation, une modification au présent marché, sans en modifier la nature globale, lorsque surviennent des événements imprévisibles dans son chef au moment de la rédaction du présent cahier des charges.

La règle « de minimis »

Le pouvoir adjudicateur peut apporter, sans nouvelle procédure de passation, une modification au présent marché, sans en modifier la nature globale, lorsque la valeur de la modification est inférieure aux deux valeurs suivantes :

1. le seuil fixé pour la publicité européenne; et
2. dix pour cent de la valeur du marché initial.

Révision des prix

Pour le présent marché, une révision des prix peut seulement être appliquée pour les fluctuations des salaires et des charges sociales des collaborateurs du prestataire de services.

Cette révision des prix est applicable tant en moins qu'en plus et peut être appliquée à l'initiative du pouvoir adjudicateur et de l'attributaire.

En cas de demande de révision des prix, cette dernière ne sera déclarée recevable que si les justificatifs du comité paritaire compétent du prestataire de services ont été joints à la demande de révision des prix.

Il ne peut être appliqué qu'une révision des prix par an lors de chaque anniversaire de la conclusion du marché.

Pour le calcul de la révision des prix, la formule suivante est d'application :

$$P = (P_o \times [(s \times 0,80) + (S \times F)]) / S$$

Les lettres minuscules se rapportent aux données valables à la date d'application de la révision des prix.

Les lettres majuscules se rapportent aux données valables 10 jours avant l'ouverture des offres.

P = prix révisé ;

P_o = prix de l'offre ;

s et S = coûts salariaux (charges sociales incluses), où S représente les coûts au moment de l'attribution et s les coûts au moment de la révision ;

F = partie non révisable comprenant les frais fixes et les bénéfices, étant fixé à 0,20.

La révision des prix ne peut être appliquée que si l'augmentation ou la diminution du prix à exécuter à la suite de la demande ou si la demande de révision des prix atteint au moins 3 % par rapport au prix mentionné dans l'offre (pour la première révision des prix) ou par rapport au dernier prix révisé accepté ou imposé (à partir de la deuxième révision des prix).

1.13. Responsabilité de l'attributaire

L'attributaire s'engage à prêter les services couverts par le présent cahier des charges avec la plus grande diligence et en conformité avec le plus haut degré de professionnalisme.

L'attributaire assume la pleine responsabilité des erreurs et manquements survenus dans les services fournis quant à ce standard de qualité professionnelle, en particulier dans les pièces déposées par lui en exécution du marché. Sont notamment visées, les analyses qu'il réalise et les conclusions qu'il tire sur la base de ses analyses.

Par ailleurs, l'attributaire 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 de l'attributaire.

1.14. Motifs d'exclusion des soumissionnaires

Les articles 67 à 70 de la loi du 17 juin 2016 seront strictement appliqués à tous les soumissionnaires, et sera donc exclu tout soumissionnaire se trouvant dans une des causes d'exclusion obligatoire ou facultative légalement prévue.

1.15. Critères de sélection

Premier critère

Le soumissionnaire doit disposer d'une équipe présentant différents types de profils permettant d'exécuter convenablement le marché. En particulier, il est demandé que cette équipe présente au minimum les profils suivants dont certains peuvent éventuellement être cumulés par une même personne :

- Un chef de projet avec une expérience IT de minimum 10 ans;
- Deux programmeurs avec une expérience de minimum 5 ans en applications web;

- Un graphiste d'interfaces web avec une expérience de minimum 2 ans dans ce domaine.

Le soumissionnaire joint à cet effet à son offre un relevé reprenant les collaborateurs qui seront effectivement affectés à la réalisation du marché. Dans ce document, le soumissionnaire mentionne les diplômes dont ces collaborateurs sont titulaires, ainsi que leurs qualifications professionnelles et expériences, en particulier dans les domaines pertinents pour la mission visée par le présent cahier des charges.

Second critère

Le soumissionnaire doit disposer de références de services exécutés qui ont été effectués au cours des cinq dernières années dans le domaine d'expertise du présent marché ; il joint à son offre une liste reprenant les réalisations les plus importantes qui ont été effectuées au cours des cinq dernières années, en reprenant, pour chaque projet cité :

- Les personnes en charge dudit projet;
- Le montant du projet;
- La date du projet;
- Les destinataires publics ou privés concernés par ce projet.

Les services sont prouvés par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou, lorsque le destinataire était un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut, par une simple déclaration du prestataire de services.

1.16. Critères d'attribution

Conformément à l'article 81 de la loi du 17 juin 2016, le pouvoir adjudicateur fait le choix de se fonder sur la détermination de l'offre économiquement la plus avantageuse sur base du meilleur rapport qualité/prix qui est évalué sur la base du prix ou du coût ainsi que des critères comprenant des aspects qualitatifs, environnementaux et/ou sociaux liés à l'objet du marché public concerné.

- A. Le critère d'attribution relatif aux aspects méthodologiques sera évalué pour une cotation maximale de 60 points, sur la base d'un document dans lequel sera décrit le processus que le soumissionnaire développera pour effectuer avec efficacité le travail demandé ci-après selon les critères suivants (Critère sur 60 points)
- B. Le Prix (Critère sur 35 points)
- C. Le Prix pour la fourniture d'un portail web lié au Système de Gestion des Plaintes et de sa maintenance corrective (critère sur 5 points) - (Option)

A. Le critère d'attribution relatif aux aspects méthodologiques sera évalué pour une cotation maximale de 60 points répartis, sur la base d'un document dans lequel sera décrit le processus que le soumissionnaire développera pour effectuer avec efficacité le travail demandé ci-après selon les critères suivants (critère sur 60 points)

Ce critère est subdivisé en sous-critères qui seront notamment évalués et cotés sur la base **de la qualité et de la cohérence** des documents présentés par les soumissionnaires (maximum deux pages par sous-critère), sur base de la grille d'évaluation fournie en annexe :

Interface de l'outil (10 points) : le soumissionnaire décrit la conception et les principes de fonctionnement de l'outil, en présentant notamment des modèles d'écrans qui pourraient être utilisés, tant pour l'utilisateur que le portail web, il y précisera les options de rapportage et de statistiques demandées ;

Interface de l'outil d'administration (10 points) : le soumissionnaire fournit une description des principes et des interfaces de l'outil administratif qui sera proposé ;

Aspects informatiques (10 points) : le soumissionnaire fournit une description complète des moyens en matériel (hardware) et en logiciel (software) qui devront être mis en œuvre pour la plate-forme qu'il propose, mettant en évidence également et en particulier les mesures proposées en matière de sécurisation de la plate-forme et des données qu'elle gère ;

Convivialité et ergonomie (10 points) : le soumissionnaire décrit la méthodologie qu'il compte appliquer pour garantir que le système proposé satisfera aux exigences les plus actuelles en matière de convivialité d'utilisation, d'ergonomie, d'exploitation à partir de terminaux mobiles (« responsive design ») et d'accessibilité aux personnes souffrant d'un handicap (principalement pour le portail web);

Tests et statistiques (10 points) : le soumissionnaire fournit une description des principes et fonctionnalités proposés pour permettre aux utilisateurs et administrateurs d'effectuer des tests du système.,

Sauvegardes, Restaurations et Archivage (10 points) : le soumissionnaire fournira pour ces 3 aspects, les moyens qui seront mis en œuvre pour les assurer.

B. Prix forfaitaire global pour la fourniture d'un Système de Gestion des Plaintes (critère sur 35 points)

Ce critère sera évalué comme suit : $Points = 35 \left(35 \times \frac{Pk - P1}{Pi} \right)$

Où

- Pk représentant le prix forfaitaire global remis par le soumissionnaire ayant remis l'offre analysée et P1 le prix de l'offre la moins chère
- Le prix de chaque soumissionnaire (Pi) se calcule sur base de la formule ci-après :

$$Pi = P1 + P2 + (5 \cdot P3) + (5 \cdot 5 \cdot P4)$$

avec :

- P1 se rapporte au prix pour la fourniture d'un Système de Gestion des Plaintes, inclus la gestion de Rapportage / Statistiques
- P2 se rapporte au prix pour l'infrastructure du Système de Gestion des Plaintes (Fournitures – Matériels / Licences)
- P3 se rapporte au prix annuel de la maintenance corrective (Max. 5 ans)
- P4 se rapporte au prix Jour/Equipe (2 personnes) de la maintenance évolutive (Max. 5 jours par an durant max. 5 ans)

C. Le Prix pour la fourniture d'un portail web lié au Système de Gestion des Plaintes et de sa maintenance corrective (critère sur 5 points) - (Option)

Ce critère sera évalué comme suit : $Points = 5 \left(5 \times \frac{Pk - Pi}{Pi} \right)$

Où

- Pk représentant le prix forfaitaire global remis par le soumissionnaire ayant remis l'offre analysée et P1 le prix de l'offre la moins chère
- Le prix de chaque soumissionnaire (Pi) se calcule sur base de la formule ci-après :

$$Pi = Pa + (5 \times Pb)$$

- Pa se rapporte au prix pour la fourniture d'un portail web lié au Système de Gestion des Plaintes Pb se rapporte au prix annuel de la maintenance corrective du portail Web (Max. 5 ans)

1.17. Attribution du marché

Après avoir vérifié la régularité des offres et confronté les offres aux critères de sélection et d'attribution décrits dans le présent cahier des charges, le pouvoir adjudicateur attribuera le marché à l'offre économiquement la plus avantageuse, après application des mécanismes de négociations si la procédure choisie le permet et s'il échet.

1.18. Cautionnement

Les articles 25 à 33 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics sont d'application stricte en ce qui concerne le cautionnement du présent marché.

1.19. Réception des fournitures livrées/services exécutés

Les services seront suivis de près pendant leur exécution par un représentant du pouvoir adjudicateur. L'identité de ce délégué sera communiquée à l'attributaire au moment où débutera l'exécution de la mission.

Un procès-verbal de clôture du marché sera dressé lorsque toutes les fournitures et tous les services requis dans le présent cahier des charges auront été complétés.

La facturation finale ne pourra jamais intervenir avant la notification par le pouvoir adjudicateur de ce procès-verbal de clôture.

1.20. Exécution des prestations

Les prestations seront exécutées conformément au planning indiqué dans la partie technique du cahier des charges à compter de la date qui suit le jour où l'attributaire a reçu la notification de l'attribution du marché jusqu'à ce que l'IBPT estime que l'exécution du marché est complète.

Le soumissionnaire s'engage, jusqu'à la complète exécution du marché, à respecter les 8 conventions de base de l'OIT, en particulier :

1. L'interdiction du travail forcé (conventions n° 29 concernant le travail forcé ou obligatoire, 1930, et n° 105 sur l'abolition du travail forcé, 1957) ;
2. Le droit à la liberté syndicale (convention n° 87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948) ;
3. Le droit d'organisation et de négociation collective (convention n° 98 sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949) ;
4. L'interdiction de toute discrimination en matière de travail et de rémunération (conventions n° 100 sur l'égalité de rémunération, 1951 et n° 111 concernant la discrimination (emploi et profession), 1958) ;
5. L'âge minimum fixé pour le travail des enfants (convention n° 138 sur l'âge minimum, 1973), ainsi que l'interdiction des pires formes du travail des enfants (convention n° 182 sur les pires formes du travail des enfants, 1999).

En vertu de l'article 44, § 1^{er}, 1^o de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, le non-respect de cet engagement sera considéré comme une non-exécution du marché suivant les prescriptions fixées dans les documents du marché, ce qui donnera lieu à la mise en demeure de l'attributaire, et pourra, en vertu de l'article 47, § 2, 1^o de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, donner lieu à l'application des mesures d'office, en particulier à la résiliation unilatérale du marché.

Pour le surplus, l'arrêté royal du 14 janvier 2013 est d'application stricte.

1.21. Lieux où les prestations doivent être exécutées et formalités

Lieux où les prestations doivent être exécutées

Les prestations seront exécutées à l'adresse suivante :

- dans les bureaux de l'attributaire ;
- dans les bureaux du
SERVICE DE MEDIATION POUR LE SECTEUR POSTAL
Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 4 - 1000 Bruxelles

Évaluation des prestations exécutées.

Si, pendant l'exécution des prestations, des anomalies sont constatées, ceci sera immédiatement notifié à l'attributaire par un message e-mail ou tout autre moyen de communication.

L'attributaire est tenu de recommencer les prestations exécutées de manière non conforme sans que cela puisse être considéré comme une modification du marché.

1.22. Facturation et paiement

L'adjudicataire envoie une facture (en un seul exemplaire)

- En fonction des milestones fixés par l'IBPT à la section 3.14 pour les fonctionnalités de la partie développement ;
- Sur une base trimestrielle après exécution des services en ce qui concerne la maintenance corrective soit une facturation en fin de trimestre ;
- Après exécution des services en ce qui concerne la maintenance évolutive ;

Et à défaut, après exécution de l'ensemble du marché et réception du procès-verbal de clôture, l'attributaire envoie sa facture à l'adresse suivante :

IBPT
Ellipse Building
Boulevard du Roi Albert II, 35
1030 Bruxelles

Elle sera adressée au fonctionnaire dirigeant.

Seules les prestations exécutées de manière correcte pourront être facturées.

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

Le paiement du montant dû à l'attributaire doit intervenir dans le délai de paiement de trente jours à compter de l'échéance du délai de vérification ou à compter du lendemain du dernier jour du délai de vérification si ce délai est inférieur à 30 jours. Lorsque les documents du marché ne prévoient pas une déclaration de créance séparée, la facture vaut déclaration de créance.

La facture doit être libellée en euros.

1.23. Engagements particuliers pour l'attributaire

Tous les résultats et rapports établis par l'attributaire lors de l'exécution de ce marché, sont la propriété du pouvoir adjudicateur et ne peuvent être publiés ou communiqués à des tiers qu'avec l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur.

L'attributaire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur. L'attributaire peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.

L'attributaire s'engage à faire exécuter le marché par les personnes indiquées dans l'offre, sauf cas de force majeure. Les personnes mentionnées ou leurs remplaçants sont tous censés participer effectivement à la réalisation de la mission. Les remplaçants doivent être reconnus par le pouvoir adjudicateur.

L'attributaire s'engage à ne pas remplacer les membres de l'équipe d'analyse proposée durant l'exécution du marché, sauf en cas de force majeure (maladie, démission et autres), auquel cas les membres seraient remplacés, avec l'accord des responsables du projet de l'IBPT, par des personnes disposant de la même expérience et de la connaissance de la matière, ce qui ne peut cependant pas entraîner la prolongation de la durée du marché ni faire augmenter le temps de réponse de l'attributaire.

1.24. Litiges

Le présent marché est régi par le droit belge.

Tous les litiges relatifs à l'exécution du présent 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 du présent marché. L'attributaire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

1.25. Droits de propriété intellectuelle

Si des droits de licence, d'auteurs et de brevet doivent être payés, ceux-ci doivent faire partie de l'offre de prix et les méthodes et/ou produits utilisés ne peuvent pas donner lieu à des paiements périodiques.

Dans l'offre, le soumissionnaire doit indiquer sur quels produits et/ou méthodes les droits de licence, d'auteurs ou de brevet reposent, ainsi que si de tels droits peuvent justifier des restrictions d'utilisation des documents produits et de la méthodologie enseignée.

1.26. Emplois des langues

La langue de travail lors des contacts et des réunions entre le Service de Médiation et l'attributaire pourra être le néerlandais, le français ou l'anglais.

Les livrables pourront être fournis en français, en néerlandais ou en anglais.

2. Formulaire d'offre

Cahier des charges n° 2018/SME/SMP-COMPLAINTS_MGT

La firme

(dénomination complète)

dont l'adresse est :

(rue)
(code postal et commune)
(pays)

immatriculée à la Banque Carrefour des
Entreprises sous le numéro

--

et pour laquelle **Monsieur/Madame (*)**

(nom)
(fonction)

domicilié(e) à l'adresse :

(rue)
(code postal et commune)
(pays)

intervient et signe ci-dessous en qualité de **soumissionnaire ou de mandataire, s'engage, conformément aux conditions et dispositions du présent cahier des charges, à l'exécution de la mission décrite ci-dessus qui constitue le LOT UNIQUE de ce document, selon le ou les prix suivants :**

A. Prix forfaitaire global pour la fourniture d'un Système de Gestion des Plaintes, inclus la gestion de Rapportage / Statistiques (P1)

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Pour lequel il y a lieu d'appliquer le taux de TVA de :

[en lettres et en chiffres]

la TVA s'élevant donc à un montant de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

ce qui donne un prix forfaitaire global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

B. Prix forfaitaire global pour l'infrastructure du Système de Gestion des Plaintes (Fournitures - Matériels / Licences) (P2)

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Pour lequel il y a lieu d'appliquer le taux de TVA de :

[en lettres et en chiffres]

la TVA s'élevant donc à un montant de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

ce qui donne un prix forfaitaire global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

C. Prix forfaitaire global pour 1 an de maintenance corrective et monitoring du Système de Gestion des Plaintes (P3)

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Pour lequel il y a lieu d'appliquer le taux de TVA de :

[en lettres et en chiffres]

la TVA s'élevant donc à un montant de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

ce qui donne un prix forfaitaire global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

D. Prix forfaitaire global pour 1 an de maintenance Evolutive (jour/Equipe - 2 personnes) (P4)

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Pour lequel il y a lieu d'appliquer le taux de TVA de :

[en lettres et en chiffres]

la TVA s'élevant donc à un montant de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

ce qui donne un prix forfaitaire global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

E. Prix forfaitaire global pour la fourniture d'un portail web lié au Système de Gestion des Plaintes (Pa) - (Option)

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Pour lequel il y a lieu d'appliquer le taux de TVA de :

[en lettres et en chiffres]

la TVA s'élevant donc à un montant de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

ce qui donne un prix forfaitaire global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

F. Prix forfaitaire global pour 1 an de maintenance corrective du portail web lié au Système de Gestion des Plaintes (Pb) - (Option)

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Pour lequel il y a lieu d'appliquer le taux de TVA de :

[en lettres et en chiffres]

la TVA s'élevant donc à un montant de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

ce qui donne un prix forfaitaire global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Il est clairement indiqué dans l'offre quelles informations sont confidentielles et/ou se rapportent à des secrets techniques ou commerciaux.

L'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur paiera les sommes dues par virement ou versement.

sur le **numéro de compte** :

IBAN

BIC

Pour l'interprétation du marché, la

française/néerlandaise (*)

 est choisie.

Toute correspondance concernant l'exécution du marché doit être envoyée à l'adresse suivante :

_____	(rue)
_____	(code postal et commune)
_____	(n° de ☎ et fax)
_____	(e-mail)

Fait à

le

2018.

Le soumissionnaire ou le mandataire :

_____	(nom)
_____	(fonction)
_____	(signature)

APPROUVÉ,

(identité et titre de la personne habilitée à approuver l'offre)

DOCUMENTS À JOINDRE OBLIGATOIREMENT À L'OFFRE :
Tous les documents et renseignements demandés
dans le cadre des critères de sélection et des critères d'attribution

N'oubliez pas de prévoir une numérotation continue de toutes les pages de votre offre, de votre inventaire et des annexes.

3. Descriptif de la mission

3.1. Généralités

Le Service de Médiation pour le secteur postal souhaite acquérir un système de gestion des plaintes afin de pouvoir gérer et traiter les dossiers (de plaintes) dont il a la charge, de manière conviviale et efficace.

À l'heure actuelle, le Service de Médiation pour le secteur postal gère ses dossiers de plaintes principalement via des applications du progiciel Microsoft Office 2013. Ces dossiers sont archivés à la fois numériquement et physiquement. Le Service de Médiation utilise un système d'e-mails dont les messages sont gérés par un serveur Microsoft Exchange.

D'autre part, le Service de Médiation pour le secteur postal a également un flux entrant et sortant de documents papier et de fax. Tous ces documents papier sont scannés pour ensuite être traités.

L'outil recherché doit devenir, pour le Service de Médiation pour le secteur postal, un outil indispensable à la constitution et gestion des dossiers de plaintes traités. Un point d'attention sera porté sur l'automatisation des processus de travail dans cet outil.

Le Service de Médiation pour le secteur postal a une préférence pour un logiciel qui est flexible et pouvant être géré sans beaucoup de connaissances techniques.

En d'autres termes, le Service de Médiation pour le secteur postal doit pouvoir, lui-même, créer, adapter et administrer des champs et/ou procédures au sein de l'application, tout en contrôlant la sécurité d'accès.

Avec la gestion de 5 à 8.000 dossiers par an, le Service de Médiation pour le secteur postal portera également attention au volet rapportage / statistique de l'outil proposé. Il n'est toutefois pas demandé la réinjection des dossiers de plaintes, produits jusqu'ici, dans le nouveau système ; seules les données depuis le début de l'année en cours, à la date de début de mission seront à réinjecter, disponibles dans les formats Microsoft Excel et Access.

Enfin, le Service de Médiation pour le secteur postal souhaite que cet outil soit le plus « ouvert » vers le client ; et recherche donc, pour celui-ci, une option de « portail web » pour l'introduction des plaintes.

3.2. Infrastructures Techniques Actuelles

Une description de l'infrastructure existante se trouve en annexe ; celle-ci est fournie dans le but de permettre au soumissionnaire de juger, au mieux, des possibilités d'implantation de sa solution.

Il est renvoyé à l'article 3.10 - Fournitures (Matériel / Licences) - du présent cahier des charges, pour toutes questions éventuelles liées à cette infrastructure.

3.3. Processus, Profiles Utilisateurs et autres éléments attendus

À l'aide de la solution retenue, le Service de Médiation pour le secteur postal souhaite automatiser au maximum ses processus de travail afin de pouvoir gérer les tâches principales de manière efficace et de permettre un gain de temps considérable.

Actuellement, le traitement des dossiers se fait toujours via une procédure papier :

- Impression et encodage d'une plainte ;
- Attribution manuelle des numéros de dossier ;
- Création et impression d'un document par le gestionnaire de dossier ;
- Toutes les actions ou contacts avec le client sont conservés par écrit ;
- Le dossier est soumis à la signature ou à l'avis du médiateur ;
- Statistiques et rapports
- Pour tout dossier, un scanning des documents reçus, pour les y associer au dossier adéquat

Les processus de travail seront identifiés en collaboration avec le Service de Médiation pour le secteur postal, lors d'une phase préalable de la mise en place et de configuration de l'outil.

Quoi qu'il en soit, pour toutes les étapes de gestions de plaintes et actions réalisées, *il doit y avoir une répercussion de toutes les étapes dans le dossier de plainte.* (Cf. Annexe - Processus de travail de gestion des plaintes détaillé)

Le nouveau système devra introduire au minimum trois niveaux de profils utilisateurs spécifiques aux tâches de chacun :

- **Administrateur** ... devant au moins disposer des fonctions de base suivantes :
 - Gestion et création de processus ;
 - Création de profils ;
 - Ajout de champs ;
 - Définition des fonctions visibles pour un utilisateur ;

- **Gestionnaire du dossier** ... devant au moins disposer des fonctions de base suivantes :
 - Création d'un dossier ;
 - Création de tâches ;
 - Ajouts de documents ;
 - Disposer d'une fonction de recherche ;
 - Création et/ou envoi d'e-mails ;

- **Dirigeant / Coordinateur du service** ... devant au moins disposer des fonctions de base suivantes :
 - Création d'un dossier ;
 - Création de tâches ;
 - Ajouts de documents ;
 - Disposer d'une fonction de recherche ;
 - Création et/ou envoi d'e-mails ;
 - Attribution d'un encodage

- Validation d'un dossier ;
- Demande ou création de statistiques ;
- Rapportage ;

Le dirigeant, mais aussi le gestionnaire de dossiers, doivent avoir un aperçu de tous les dossiers ouverts (dashboard) et pouvoir adapter cette fonction/vue simplement. Les dirigeants approuvent le(s) dossier(s) ou transmettent des commentaires à un gestionnaire de dossier.

Tout comme pour les processus, les profils utilisateurs seront identifiés en collaboration avec le Service de Médiation pour le secteur postal, lors d'une phase préalable de la mise en place et de configuration de l'outil. (*Cf.* Annexe - Processus de travail de gestion des plaintes détaillé)

Quoi qu'il en soit, pour toutes les étapes de gestions de plaintes et actions réalisées, un droit d'accès pour des remplaçants, en cas d'absence des principaux intéressés, doit exister.

Ces profils pourront être créés / associés via un lien avec les objets de l'Active Directory du Réseau Microsoft existant au Service de Médiation pour le secteur postal ; ou seront définissables simplement dans le système et pourront être adaptés.

Autres éléments attendus :

Lors de la phase préalable, il est attendu également la définition :

1. De la numérotation des dossiers de plaintes - ce sont les motifs de plainte qui doivent être numérotés et pas le nombre de plaignants ;
2. Des lettres et des courriels qui doivent être personnalisables facilement ;
3. De la signature des courriers et courriels qui doit être électronique. De plus, chaque agent devrait avoir un niveau d'accès différent selon ce qu'il peut signer lui-même ou pas ;
4. D'une numérotation différente entre les plaintes écrites et les aides directes ;
5. D'une période de test devant être mise en place avant d'entériner le programme ;
6. D'une numérotation des dossiers par mois, comme cela est le cas actuellement ;
7. De tout autre élément indispensable à la réalisation du projet vis-à-vis du fonctionnement réel et actuel du Service de Médiation pour le secteur postal.

3.4. Interfaces

L'interface utilisateur de l'outil recherché et de l'ensemble de ses composants doit être de préférence de type Internet ; c'est à dire exécutable dans tout navigateur Internet standard (Minimum Internet Explorer / Chrome).

Ce type d'interface offrant plusieurs avantages comme :

- Une utilisation sur le réseau interne mais aussi en dehors ;
- Une exécution rapide des mises à jour, par exemple des modifications au niveau de l'interface, des processus, etc.

L'adjudicataire doit indiquer les paramètres ainsi que la configuration nécessaire pour utiliser l'interface utilisateur en dehors du réseau interne du Service de Médiation.

L'interface doit être conviviale, facile à utiliser et simple à comprendre et, tenant compte des processus qui seront définis, celle-ci devra faire appel à un nombre limité d'écrans / formulaires (env. - 3 formulaire principaux / 2 sous-formulaires).

Cette interface doit pouvoir être facilement paramétrable et configurable, en fonction de l'évolution des besoins du Service de Médiation pour le secteur postal.

Certaines possibilités de l'interface doivent pouvoir être dissimulées en fonction du rôle des utilisateurs (Cf. Profils Utilisateurs). Ainsi, il doit être possible de créer des fenêtres spécifiques pour les tâches du Service de Médiation pour le secteur postal.

Ces écrans personnalisés devront pouvoir être créés par un outil de conception plutôt que par de la programmation en ligne de commande.

Les interfaces seront également discutées avec le Service de Médiation pour le secteur postal, lors d'une phase préalable à la mise en place et de configuration de l'outil.

➤ *Langue de l'interface*

La solution proposée doit être disponible dans les trois langues suivantes (*français, néerlandais et anglais*). L'adaptation de la langue de l'interface doit pouvoir se faire automatiquement via l'identification du rôle linguistique de l'utilisateur se connectant à l'application ; ce dernier pouvant néanmoins en changer à sa guise.

➤ *Intégration au système de courrier électronique Exchange – Outlook*

Le Service de Médiation pour le secteur postal utilise un serveur de courriers électroniques Microsoft Exchange 2013 en lien avec l'outil client Microsoft Outlook 2013.

L'application logicielle de gestion des plaintes doit pouvoir être intégrée à ces deux composants.

Il est fréquent qu'un e-mail fasse partie d'un dossier. Ce message peut être une réponse que l'on reçoit ou une réponse que le Service de Médiation pour le secteur postal envoie. Le système de gestion électronique des plaintes doit permettre d'intégrer ces e-mails (fichier *.msg).

Cela permet d'avoir au même endroit un aperçu de tout un dossier et de faciliter les recherches, etc.

En outre, le système doit offrir également une interopérabilité avec les fonctions tâches et agenda inclus au système de messagerie Outlook / Exchange. Tout élément/événement d'une plainte requière parfois une action, de temps en temps dans des délais spécifiques.

Il est dès lors souhaité pouvoir lier à certaines de ces actions des rappels automatiques pour une procédure exigeant, par exemple, l'envoi de courriers, ... etc

3.5. Portail Web Utilisateurs

Avec la mise en place du nouveau système de gestion des plaintes, le Service de Médiation pour le secteur postal souhaite améliorer son contact avec ses « plaignants », en leur offrant un formulaire en ligne leur permettant d'introduire leurs plaintes de manière aisée et conviviale.

Le système proposé pour la gestion des dossiers doit donc permettre d'y associer un formulaire en ligne d'introduction des plaintes. L'objectif est que les données que le plaignant introduit par ce formulaire soient automatiquement insérées dans un nouveau dossier ; les champs de ce dernier étant complétés, à son ouverture.

Le plaignant doit aussi être en mesure d'y consulter un résumé de l'état de gestion de sa plainte

Ce formulaire en ligne doit être intégré au site web du Services de Médiation pour le Secteur Postal et disponible dans toutes les langues offertes par ce derniers.

3.6. Accessibilité à l'outil

L'interface demandée devant de préférence être de type internet ; exécutable d'en tout navigateur Internet standard (Minimum Internet Explorer / Chrome) ; le système devra pouvoir être exploité par les utilisateurs :

- depuis leur domicile (en Homeworking),
- depuis l'extérieur (en mission à l'étranger)
- et depuis le bureau ; et ceci de manière sécurisée via Internet (https).

La sécurité du système devant être garantie pour permettre ces différents types d'accès.

3.7. Outil de Rapportage / Statistiques

Avec la gestion de 15 à 20.000 dossiers par an, le Service de Médiation pour le secteur postal souhaite que l'outil de gestion des plaintes proposé dispose d'un outil traitant le volet Rapportage / Statistiques des plaintes annuel, encodées et traitées.

Celui-ci doit pouvoir offrir des bilans tels que présentés dans le « Rapport Annuel 2016 », fourni en annexe, à titre d'exemple.

Les requêtes de base pouvant être réalisées, seront également discutées avec le Service de Médiation pour le secteur postal, lors d'une phase préalable à la mise en place et de configuration de l'outil.

Il sera néanmoins fournis un manuel détaillant comment créer des requêtes complémentaires, au besoin, par les membres du Service de Médiation pour le secteur postal.

Ce dernier point devant être intégré au volet formation demandé.

3.8. Sauvegarde et Restauration

L'adjudicataire s'engage à élaborer, en concertation avec le Service de Médiation, une procédure de sauvegarde et de restauration pour le logiciel fourni (configuration, paramètres, préférences de l'utilisateur) et les données traitées ou enregistrées dans son système.

Il en fournira une notice détaillée afin que le Service de Médiation puisse la réaliser sans encombre ; le système devant néanmoins permettre une gestion centralisée des sauvegardes et des restaurations de données.

Il précisera dans le point « Fournitures » qui suit, les éléments nécessaires à la réalisation de ces sauvegardes et restaurations.

3.9. Archivages

Le logiciel doit permettre un archivage automatique, sans intervention manuelle de l'utilisateur et conformément aux directrices générales de la protection des données. La mise en œuvre pratique a lieu en consultation avec le Service de Médiation.

L'adjudicataire précisera dans le point « Fournitures » qui suit, les éléments nécessaires à la réalisation de ces sauvegardes et restaurations, de cet archivage, du versement aux AGR.

3.10. Fournitures (Matériel / Licences)

La solution proposée doit autant que possible éviter tout apport de nouveau matériel (manque de place physique dans les locaux), celle-ci devant être installée sur l'infrastructure virtuelle existante ou hébergée à l'extérieure.

La solution doit donc tourner sur un serveur central (virtuel et/ou hébergé à l'extérieur), avec un accès sécurisé via le réseau de l'organisation pour tous les utilisateurs ; l'adjudicataire indiquera dans son offre les exigences minimales du système pour le logiciel qu'il propose.

Cela comprend entre autres :

- Les exigences au niveau du matériel ;
- Les systèmes d'exploitation de support (Licences)
- Les dépendances (ex. logiciel nécessaire supplémentaire de tiers (Java, Netframework, plug-ins...) ou composantes tout de même nécessaires dans la solution proposée) ;
- Exigences spécifiques, limitations ou points d'attention (par exemple réseau/paramètres de pare-feu spécifiques...)
- Licences des outils complémentaires (ex. outil de Rapportage / Statistiques, outils pour la réalisation des sauvegarde et restaurations, outils d'archivage)

Un environnement de développement, avant toute mise en production, devra également être conçu sur le même environnement que la solution définitive proposée.

Une offre de prix détaillées de l'ensemble des éléments de ce descriptif, inclus l'environnement de développement et d'hébergement, le cas échéant, sera jointe à l'offre,

Visite des lieux

Aucune visite des lieux n'est prévue ; il est fourni, en annexe, une description de l'infrastructure existante afin que le soumissionnaire puisse au mieux, juger les

possibilités d'implantation de sa solution. Toutes questions éventuelles pourront cependant être posée auprès des contacts suivants :

Youssef Errady

Tel: 02.221.02.28

Fax: 02.221.02.44

E-mail: yousseferrady@omps.be

Info@omps.be

Ronny Van Gossum

Tel: 02.221.02.24

Fax: 02.221.02.44

E-mail: ronnyvangossum@omps.be

Info@omps.be

3.11. Formations

Pour minimum deux personnes, l'adjudicataire s'engage à fournir une formation complète et détaillée (administrateur) en français et en néerlandais.

Cette formation couvre les différents aspects techniques du système de gestion des plaintes et tous les aspects nécessaires à la gestion technique du système (sauvegardes, restauration, ajouts de champs, modifications formulaires, etc ...).

Parallèlement à cela, une autre formation, plus générale, sera fournie à l'ensemble du personnel du Service de Médiation, en français et en néerlandais, sur l'utilisation du logiciel en lui-même.

Toutes ces formations devront être données dans les locaux du Service de Médiation, pendant les heures de bureau.

Pour chacune, l'adjudicataire doit prévoir un manuel d'utilisation en français et en néerlandais, au minimum en format électronique (pdf).

3.12. Maintenance Corrective & Monitoring

La maintenance corrective est constituée de l'ensemble des frais relatifs aux entretiens, à la réparation des pannes et à la levée des anomalies de fonctionnement du programme Informatique. En outre, celle-ci comprend également la mise à jour de l'outil conformément aux évolutions des composant(e)s le constituant.

L'entretien et la réparation du matériel informatique et des logiciels fournis par l'adjudicataire dans la cadre de ce cahier de charges ainsi que la levée des pannes qui y seraient liées relève de la maintenance corrective durant toute la durée du présent contrat et de ses renouvellements ultérieurs.

Au minimum une fois par an, le soumissionnaire devra mettre à jour de l'ensemble des logiciels et systèmes installés sur le matériel informatique ; ceci incluant les « Operating System » utilisés.

L'adjudicataire s'engage à intervenir dans les délais suivants en fonction du degré d'urgence du problème détecté :

- Dans les 24 heures et pendant les heures de bureau pour tout problème majeur empêchant le bon fonctionnement du système, même partiellement.

Par problème majeur, on entend tout problème lié à l'accès au système soit par l'utilisateur.

A la fin du délai de 24 heures, le problème majeur doit être résolu ;

- Dans les cinq jours ouvrables et pendant les heures de bureau pour tout problème mineur, c'est-à-dire n'empêchant pas le bon fonctionnement du système.

A la fin du délai de cinq jours ouvrables, le problème mineur doit être résolu.

Pour une demande d'intervention, le fournisseur fournit soit :

- Un numéro de téléphone unique permettant de demander une intervention.
- Un portail web autorisant la création d'un ticket pour demande d'intervention.

Dans le cas du choix de la ligne téléphonique, l'appel doit permettre d'être en contact par téléphone avec un expert dans les deux minutes après l'appel. La langue utilisée pour cet appel téléphonique est soit le français, soit le néerlandais.

Parallèlement, l'adjudicataire inclura à ce contrat un volet monitoring où il lui est demandé d'assurer la surveillance du système, à distance, afin d'en détecter tous les problèmes dès leur apparition, et d'y remédier au plus vite.

Pour toute intervention, une action par contrôle à distance pourra être envisagée et réalisée.

Le Service de Médiation fixe le degré d'urgence des problèmes constatés.

Le soumissionnaire indique le coût annuel pour de la maintenance corrective telle que définie ci-avant. La maintenance corrective est facturable annuellement, après exécution des services.

Un tel contrat est éventuellement signé pour une durée d'un an.

Chaque année, l'adjudicataire enverra, par lettre recommandée, l'arrivée à terme du contrat. L'adjudicateur réévaluera alors la nécessité de renouvellement.

Le contrat ne sera donc pas prolongé tacitement sans commande préalable de l'adjudicateur. La durée totale du contrat de maintenance corrective, après reconductions éventuelles, n'excédera pas 5 ans, inclus l'année de livraison.

La maintenance corrective de l'option d'un portail web doit répondre à l'identique de ce descriptif, sous forme d'une offre optionnelle distincte et séparée

3.13. Maintenance Evolutive

La maintenance évolutive couvre les adaptations que le Service de Médiation pourrait être amené à demander en réponse à des souhaits, à l'évolution de ses compétences ou de toute mise à jour évolutive du produit proposé.

Le code source adapté devra systématiquement être fourni après chaque opération de

maintenance évolutive.

La documentation et manuels (Administrateur et Utilisateur) y relative, devront être mis à jour à chaque livraison.

La maintenance évolutive fait l'objet d'une évaluation prix par jour-équipe (2 personnes) et n'excédera pas 5 jours par an.

A chaque demande d'adaptation soumise par le Service de Médiation, l'adjudicataire fait une proposition, en estimant le nombre de jours-équipe requis sur la base de laquelle le Service de Médiation décide ou non de procéder aux adaptations en question.

Le paiement de cette maintenance évolutive à lieu après exécution des services demandés.

Le soumissionnaire indiquera néanmoins dans son offre, en référence, le montant annuel hors TVA de la mise à disposition d'un expert, pour un jours de prestation, dans le cadre d'une maintenance évolutive facultatif.

3.14. Délais Impartis

Cette section contient deux types de délais :

- Le premier relatif aux délais pour répondre aux demandes de l'IBPT durant l'exécution du contrat (maintenance évolutive et maintenance corrective) ;
- Le second concerne le délai pour la mise en œuvre opérationnelle de l'outil lui-même.

Délais relatifs aux demandes

Ces délais varieront en fonction du type de maintenance dont il s'agit.

La *maintenance évolutive* fait l'objet d'une évaluation prix par jour-équipe. A chaque demande d'adaptation soumise par le Service de Médiation, l'adjudicataire fait une proposition en estimant le nombre de jours-équipe requis sur la base de laquelle le Service de Médiation décide ou non de procéder aux adaptations en question.

Dans ce cas, la livraison de la commande se fera après x jours et sa mise en production après (x+y) jours.

Il sera alors procédé au paiement de celle-ci (c'est-à-dire après exécution des services demandés).

Il y a lieu de comprendre par « exécution des services » :

- La livraison de la commande dans les délais impartis, ceci incluant une étape de pré-tests préalablement effectués par le consultant (soit x jours);
- Un laps de temps raisonnable, nécessaire à la réalisation de tests par le Service de Médiation dans un outil spécifiquement conçu à des fins de vérification de l'adéquation pratique entre la commande et le service effectivement livré (soit y jours);
- Leur mise en production dans l'outil après accord du pouvoir adjudicateur soit (x+y) jours.

En ce qui concerne la *maintenance corrective*, il s'agit davantage de l'entretien et la réparation du matériel informatique fournit par l'adjudicataire dans la cadre de ce cahier de charges, ainsi que la levée des pannes qui y seraient liées.

Dans ce cas, l'adjudicataire s'engage à intervenir dans les délais suivants en fonction du degré d'urgence du problème détecté :

Dans les 24 heures et pendant les heures de bureau pour tout problème majeur empêchant le bon fonctionnement du système, même partiellement.

Par « problème majeur », on entend tout problème lié à l'accès au système par l'utilisateur

A la fin du délai de 24 heures, le problème majeur doit être résolu ;

Dans les cinq jours ouvrables et pendant les heures de bureau pour tout problème mineur.

Par « problème mineur », on entend un problème n'empêchant pas le bon fonctionnement du système.

A la fin du délai de cinq jours ouvrables, le problème mineur doit être résolu.

Le Service de Médiation fixe le degré d'urgence des problèmes constatés.

La maintenance corrective est facturable annuellement, après exécution des services.

Délai de réalisation du marché

Le délai de mise en œuvre opérationnelle du nouveau système est un élément d'importance pour le présent marché que le Médiateur fixe à 6 mois.

Il est demandé au soumissionnaire d'incorporer à son offre un **planning dynamique** permettant de visualiser les **différentes étapes** et **éventuelles imbrications** des divers éléments de ce projet en respectant la fourchette donnée ci-avant .

Au travers de ce planning dynamique, le soumissionnaire fera apparaître très clairement, entre autre :

- Une description de la manière dont les missions seront exécutées dans le temps, étape par étape, avec un calendrier qui l'accompagne ;
- Une description des moments où consultations et décisions devront être prises par le Service de Médiation ;
- Une description des outils et procédures qui seront utilisés pour garantir le contrôle de qualité, de performance et de respect des processus et budgets établis, par le chef de projet désigné,

en respect, des , Milestones suivants, T correspondant au début de mission :

Milestone 1 (T + 2 semaines)	Les réunions préparatoires	
Milestone 2 (T + 2 mois)	L'analyse des processus de fonctionnement des Service de Médiation ; L'Interfaçage (Interface & formulaires Utilisateurs / Administrateur / Portail Web) ; Les profils utilisateurs ;	
Milestone 3 (T + 3 mois)	Livraison matériels et configuration ;	Facturation 1 – 30%
Milestone 4 (T + 4 mois)	Rapportage / Statistiques	
Milestone 5 (T + 5 mois)	Tests + Formations + Sauvegarde / Restauration + Archivage	Facturation 2 – 20%
Milestone 6 (T + 6 mois)	Mise en production	Facturation 3, après réception – 50%

Les délais imposés donnent lieu à l'application d'amendes de retard prévues par l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, notamment son article 46.

3.15. Réception

Les services seront suivis de près pendant leur exécution par un délégué du pouvoir adjudicateur. L'identité de ce délégué sera communiquée au prestataire de services au moment où débutera l'exécution des services.

La réception provisoire ne peut être demandée qu'après exécution de tests permettant de vérifier l'adéquation entre la demande détaillée dans le présent cahier de charges et le produit effectivement fourni.

Processus de travail de gestion des plaintes détaillé :

Les plaintes sont introduites (formulaire en ligne, e-mail, fax, courrier, note écrite d'une plainte orale) et sont lues par le coordinateur du service (**CS**).

Il encode celles-ci (entreprise, nature du plaignant, mode d'introduction de la plainte, nature de la plainte, éventuellement code de clôture ou indication « Modeste »), et les attribue également à un gestionnaire de dossier (**GDD**).

Des remarques sont éventuellement ajoutées, pour permettre au gestionnaire du dossier de savoir à quoi il doit faire attention.

Pour une plainte non recevable :

Le GDD envoie une notification (de préférence par e-mail, si besoin par courrier ou par fax) indiquant le motif de l'irrecevabilité et ce qu'il advient de la plainte. Dans la plupart des cas, nous transmettons la plainte à une autre instance.

Pour un dossier « Modeste » :

Le GDD contacte par téléphone ou par e-mail l'entreprise ou le plaignant pour obtenir plus d'informations. Si besoin, un rappel est envoyé.

Lorsqu'il reçoit la réponse, le CS détermine avec le GDD si la plainte est recevable ou non ; la procédure applicable est ensuite suivie.

Le GDD commence l'enquête pour une plainte recevable :

De multiples actions pouvant être réalisées et répétées :

- Recherches sur Internet, par exemple données de traçage
- Appelle pour obtenir plus d'informations
- Envoie d'un accusé de réception (avec éventuellement des questions ou des remarques) au plaignant
- Envoie des questions à l'entreprise postale concernée
- Si nécessaire, il envoie des rappels à l'entreprise ou au client
- Les réponses reçues apparaissent dans le dossier du GDD, le GDD analyse la réponse et entreprend de nouvelles actions de recherche ou clôture le dossier.

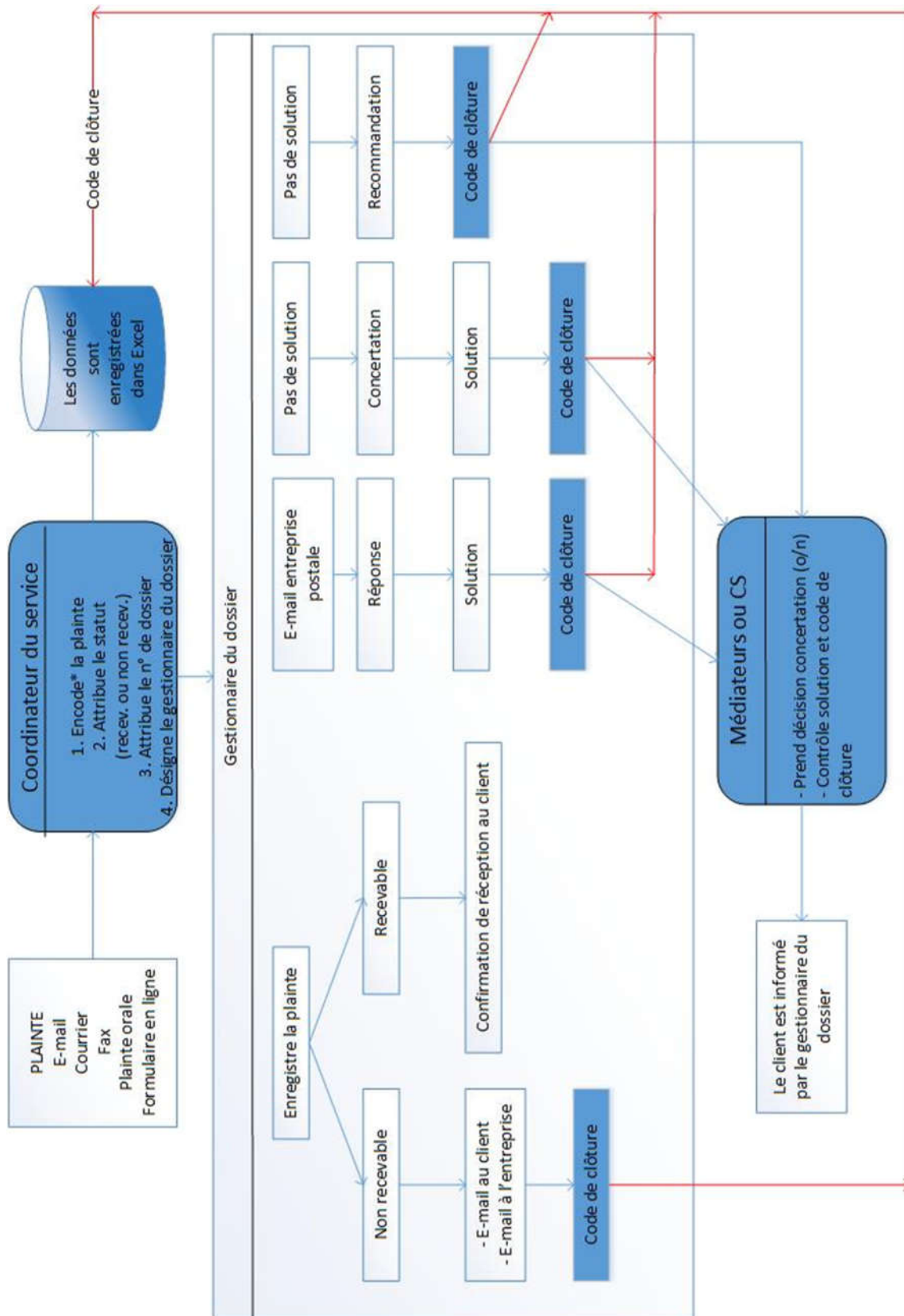
Clôture :

Le GDD rédige des notes de conclusion pour le plaignant et l'entreprise.

Après approbation (et éventuellement une petite correction) par la médiatrice (**M**), il transmet la réponse au plaignant et à l'entreprise.

En cas de refus : La médiatrice (**M**) s'entretient avec le GDD pour qu'il puisse définir de nouvelles actions ou corriger la notification au client et à l'entreprise.

Pour les communications écrites (e-mail, fax, courrier...), il y a une mise en page fixe et l'on peut utiliser des paragraphes-types. Ces paragraphes-types se trouvent dans une base de données « vivante » (simple à compléter, à supprimer, à modifier...).



Annexe 3

Description de l'infrastructure informatique existante

Aspects méthodologiques observés	Critères d'évaluation
1. Interface de l'outil public (10 points)	<ul style="list-style-type: none"> - Ergonomie - Convivialité - Intuitivité des fonctionnalités - Facilité d'utilisation - Compréhension/accessibilité des résultats présentés - Possibilité d'évolutions futures
2. Interface de l'outil d'administration (10 points)	<ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité de la gestion de l'outil par les Administrateurs & Dirigeants du Service de Médiation - - Compréhension et bonne prise en compte des différents statuts d'une plainte - Système de notification automatique performant - Adaptabilité de l'outil par rapport à l'évolution du marché
3. Aspects informatiques (10 points)	<ul style="list-style-type: none"> - Serveurs : <ul style="list-style-type: none"> o Nombre de serveurs + Virtuel ou Physique o Type de processeurs o Vitesse des processeurs o Nombre de processeurs par serveur o Taille de la mémoire cache par serveur o Taille de la mémoire RAM par serveur o Résolution graphique maximale de la carte graphique o Nombre de ports Ethernet par serveur o Nombre de sorties USB par serveur - Matériel de backup : <ul style="list-style-type: none"> o Nombre de système de backup o Capacité du backup en terme de jours/Semaines avant de ré-écrire sur les plus vieilles données - Baie et espace de stockage : <ul style="list-style-type: none"> o Nombre de baie de stockage o Taille de l'espace de stockage disque o Vitesse d'accès à l'espace de stockage o Autres éléments de performances de l'espace de stockage - Disques durs : <ul style="list-style-type: none"> o Types de disques durs o Nombre de disques durs

	<ul style="list-style-type: none"> - Switch réseau 1/10 Gigabit Ethernet <ul style="list-style-type: none"> o Nombre de ports du switch - Souris, écran, clavier : <ul style="list-style-type: none"> o Type et nombre - Système d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> o Type et version - Serveur http : <ul style="list-style-type: none"> o Type et version - Banque de donnée : <ul style="list-style-type: none"> o Type et version - Virtualisation serveur : <ul style="list-style-type: none"> o Est-ce mis en place ? o Si oui, type et version - Sécurité : <ul style="list-style-type: none"> o Gestion des droits et des accès o Garantie contre les attaques informatiques - Performance : <ul style="list-style-type: none"> o Comment la performance est garantie o Potentiel évolutif de la solution proposée - Technique : <ul style="list-style-type: none"> o SLAs du helpdesk o Taux estimé de disponibilité de l'infrastructure o Qualité et disponibilité du support o Fiabilité du support o Mises à jour du système - Documentation technique
<p>4. Convivialité et ergonomie (10 points)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adéquation aux critères WCAG pour les personnes souffrant d'un handicap - Accessibilité à partir d'équipements mobiles - Intuitivité
<p>5. Tests et statistiques (10 points)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau suffisant de sécurité et d'intégrité - Gestion adéquate des accès - Bonne compréhension des bases de données à utiliser - Flexibilité et intuitivité des requêtes statistiques offertes par l'outil - Possibilité de tracer l'historique d'une plainte - Exportabilité et impression d'un dossier de plaintes

6. Sauvegarde, Restauration et Archivage	<ul style="list-style-type: none">- Fonctionnement et procédures des sauvegardes- Fonctionnement et procédures d'Archivage
---	---