

| | |
|---|--|
| <p>Fonds de la Région de Bruxelles-Capitale SCRL</p> <p>Rue de l'Eté 73 – 1050 Bruxelles – RPM 0427.273.221</p> | <p>Fonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest CVBA</p> <p>Zomerstraat 73 – 1050 Brussel – RPR 0427.273.221</p> |
| <p>Marché portant sur la fourniture et l'installation d'une nouvelle solution de téléphonie</p> <p>Référence du marché : 2018027PP-ICT</p> | <p>Opdracht voor de levering en installatie van een nieuwe oplossing inzake telefonie</p> <p>Referentie van de opdracht: 2018027PP-ICT</p> |
| <p>Marché public passé par procédure concurrentielle avec négociation</p> | <p>Overheidsopdracht via mededingingsprocedure met onderhandeling</p> |
| <p>Cahier spécial des charges</p> | <p>Bijzonder Bestek</p> |

Table des matières/Inhoudstafel

| | |
|---|--|
| PREMIÈRE PARTIE 3 | EERSTE DEEL 3 |
| Titre 1. Contexte normatif, dérogations à l'arrêté royal du 14 janvier 2013 et composition du cahier spécial des charges 3 | Titel 1. Wettelijk kader, afwijkingen van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 en samenstelling van het bijzonder bestek..... 3 |
| Chapitre 1. Contexte normatif..... 3 | Hoofdstuk 1. Wettelijk kader 3 |
| Chapitre 2. Dérogations à l'arrêté royal du 14 janvier 2013 4 | Hoofdstuk 2. Afwijkingen van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 4 |
| Titre 2. Clauses réglementaires..... 4 | Titel 2. Reglementaire bepalingen..... 4 |
| Chapitre 1. Pouvoir adjudicateur et direction du marché 4 | Hoofdstuk 1. Aanbestedende overheid en leiding van de opdracht 4 |
| Chapitre 2. Objet et nature du marché 5 | Hoofdstuk 2. Voorwerp en aard van de opdracht 5 |
| Chapitre 3. Durée du marché 6 | Hoofdstuk 3. Looptijd van de opdracht 6 |
| Chapitre 4. Sélection des candidats..... 7 | Hoofdstuk 4. Selectie van de kandidaten 7 |
| Chapitre 5. L'attribution 12 | Hoofdstuk 5. De gunning 12 |
| Titre 3. Clauses contractuelles 18 | Titel 3. Contractuele bepalingen 18 |
| Chapitre 1. Éléments inclus dans le prix 19 | Hoofdstuk 1. Elementen inbegrepen in de prijs 19 |
| Chapitre 2. Révision des prix 19 | Hoofdstuk 2. Prijsherziening 19 |
| Chapitre 3. Cautionnement 19 | Hoofdstuk 3. Borg 19 |
| Chapitre 4. Sous-traitance 19 | Hoofdstuk 4. Onderaannemers..... 19 |
| Chapitre 5. Propriété de l'information des applications et des données..... 20 | Hoofdstuk 5. Eigendom van de informatie, de toepassingen en de gegevens..... 20 |
| Chapitre 6. Traitement de données à caractère personnel 20 | Hoofdstuk 6. Verwerking van persoonsgegevens..... 20 |
| Chapitre 7. Pénalités..... 26 | Hoofdstuk 7. Boetes..... 26 |
| Chapitre 8. Langue..... 26 | Hoofdstuk 8. Taal 26 |
| Chapitre 9. Ressortissants d'un pays tiers en séjour illégal 27 | Hoofdstuk 9. Illegaal verblijvende onderdanen van een derde land 27 |
| Chapitre 10. La rémunération due à ses travailleurs.. 28 | Hoofdstuk 10. Loon verschuldigd aan werknemers..... 28 |
| Chapitre 11. Facturation et paiements..... 29 | Hoofdstuk 11. Facturatie en betaling 29 |
| Chapitre 12. Assurances - responsabilités 29 | Hoofdstuk 12. Verzekeringen en aansprakelijkheid 29 |
| Chapitre 13. Clause d'élection de for 29 | Hoofdstuk 13. Forumkeuzebeding 29 |
| DEUXIÈME PARTIE : CLAUSES TECHNIQUES..... 30 | TWEEDE DEEL : TECHNISCHE BEPALINGEN 30 |
| TROISIÈME PARTIE : ANNEXES..... 35 | DERDE DEEL: BIJLAGEN 35 |

Première partie

Art 0. Le présent cahier spécial des charges est mis à disposition des candidats potentiels en vue de les informer de manière utile de l'objet et des conditions du présent marché afin de leur permettre d'introduire une demande de participation en toute connaissance de cause. Sauf pour ce qui concerne les dispositions relatives à l'accès au marché et à la sélection des candidats, le cahier spécial des charges est susceptible d'être complété et/ou modifié en vue de l'attribution du marché. Le cahier spécial des charges final sera transmis aux candidats sélectionnés.

Titre 1. Contexte normatif, dérogations à l'arrêté royal du 14 janvier 2013 et composition du cahier spécial des charges

Chapitre 1. Contexte normatif

Art 1. Sans préjudice des dérogations prévues aux présentes, le présent marché se trouve régi, notamment, par les législations suivantes :

- loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, ci-après dénommée « la loi du 17 juin 2016 » ;
- 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, ci-après dénommée « la loi du 17 juin 2013 » ;
- arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, ci-après dénommé « l'arrêté royal du 18 avril 2017 » ;
- arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, ci-après dénommé « l'arrêté royal du 14 janvier 2013 » ;
- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ci-après dénommé « RGPD ».

Il est en outre régi par le présent cahier spécial des charges, ainsi que les documents y annexés, contenant

Eerste deel

Art 0. Onderhavig bijzonder bestek wordt ter beschikking gesteld van de potentiële kandidaten ten einde hen op nuttige wijze te informeren aangaande het voorwerp en de voorwaarden van onderhavige opdracht zodat zij met kennis van zaken een aanvraag tot deelneming kunnen indienen. Met uitzondering van de bepalingen betreffende de toegang tot de opdracht en de selectie van de kandidaten, kan het bijzonder bestek worden aangevuld en/of gewijzigd met het oog op de gunning van de opdracht. Het definitief bijzonder bestek zal worden overgemaakt aan de geselecteerde kandidaten.

Titel 1. Wettelijk kader, afwijkingen van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 en samenstelling van het bijzonder bestek

Hoofdstuk 1. Wettelijk kader

Art 1. Onverminderd de afwijkingen die in dit document voorzien zijn, wordt onderhavige opdracht o.a. door de onderstaande wetgeving geregeld:

- wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten, hierna "de wet van 17 juni 2016" genoemd;
- wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten, hierna "de wet van 17 juni 2013" genoemd;
- koninklijk besluit van 18 april 2017 betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten in de klassieke sectoren, hierna "het koninklijk besluit van 18 april 2017" genoemd;
- koninklijk besluit van 14 januari 2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies voor openbare werken, hierna "het koninklijk besluit van 14 januari 2013" genoemd;
- Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, hierna "AVG" genoemd.

De opdracht wordt bovendien geregeld door onderhavig bijzonder bestek, en door de erbij gevoegde

les prescriptions d'ordre administratif et technique qui complètent les sources précitées, ou en modifient la portée.

L'énumération qui précède a pour unique objectif de faciliter le travail du soumissionnaire ou de l'adjudicataire. Elle est faite à titre purement indicatif. Le pouvoir adjudicateur ne prétend par conséquent pas que cette énumération est exhaustive et sa responsabilité ne peut se voir engagée du fait d'erreurs ou d'omissions dans l'énonciation des normes ou documents qui précèdent.

Chapitre 2. Dérogations à l'arrêté royal du 14 janvier 2013

Art 2. Le présent cahier déroge aux dispositions suivantes de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 :

- aucune

Titre 2. Clauses réglementaires

Chapitre 1. Pouvoir adjudicateur et direction du marché

Art 3. Le pouvoir adjudicateur est le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale scrl, dont le siège social est établi rue de l'Été, 73 à 1050 Ixelles (TVA BE 0427.273.221 RPM).

Le fonctionnaire dirigeant est Madame Catherine SCHEID, directeur général du Fonds (tél. +32 (0)2 504.32.11 – fax +32 (0)2 504.32.01), valablement représentée par un directeur du Fonds désigné dans l'acte de délégations de pouvoirs publié aux annexes du Moniteur belge du 7 avril 2016, sous la référence 16048057, ou tout acte de délégations de pouvoirs ultérieur.

Art 4. Toute information relative au présent marché peut être obtenue auprès de Monsieur Jean-Philippe Hologne (tél.: +32 (0)2 504.31.68, fax: +32(0)2.504.32.01, e-mail : juri@wffl.be).

Art 5. La personne chargée par le pouvoir adjudicateur du contrôle de l'exécution du présent marché sera désignée après attribution du marché.

Art 6. A n'importe quel stade du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de désigner d'autres personnes que celles ci-devant. Le cas échéant, cette information n'est opposable à l'adjudicataire qu'après avoir été portée à sa connaissance par lettre recommandée à la poste.

documenten die de administratieve en technische voorschriften bevatten die de voornoemde bronnen aanvullen, of de reikwijdte ervan wijzigen.

Het enige doel van de bovenstaande opsomming is het werk van de inschrijver of de opdrachtnemer te vergemakkelijken. Deze opsomming wordt louter ter informatie gegeven. De aanbestedende overheid beweert bijgevolg niet dat deze opsomming volledig is en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten of leemten in de voorgaande opsomming van normen of documenten.

Hoofdstuk 2. Afwijkingen van het koninklijk besluit van 14 januari 2013

Art 2. Onderhavig bestek wijkt af van de volgende artikelen van het koninklijk besluit van 14 januari 2013:

- geen

Titel 2. Reglementaire bepalingen

Hoofdstuk 1. Aanbestedende overheid en leiding van de opdracht

Art 3. De aanbestedende overheid is het Woningfonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met zetel in de Zomerstraat 73 te 1050 Elsene (BTW BE 0427.273.221 RPR).

De leidende ambtenaar is mevrouw Catherine SCHEID, directeur-generaal van het Fonds (tel. +32 (0)2 504.32.11 – fax +32 (0)2 504.32.01), geldig vertegenwoordigd door een directeur van het Fonds, welke is aangeduid in de akte van overdracht van machten verschenen in de bijlagen van het Belgisch Staatsblad van 7 april 2016, onder referentie 16048057, of in iedere later verschenen akte.

Art 4. Alle informatie over onderhavige opdracht kan worden verkregen bij de heer Jean-Philippe Hologne (tel.: +32 (0)2 504.31.68, fax: +32(0)2.504.32.01, e-mail: juri@wffl.be).

Art 5. De persoon die voor de aanbestedende overheid toezicht houdt op de uitvoering van onderhavige opdracht zal na de gunning door de opdrachtgever aangeduid worden.

Art 6. De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor om in eender welk stadium van de opdracht andere personen aan te duiden dan degene die hierboven vermeld worden. In voorkomend geval is deze informatie enkel tegenstelbaar aan de opdrachtnemer nadat ze hem via een ter post aangetekende brief ter kennis werd gebracht.

Chapitre 2. **Objet et nature du marché****Section 1. Objet**

Art 7. Le Fonds de la Région de Bruxelles-Capitale est un acteur important de la politique régionale bruxelloise du logement. Ses missions d'utilité publique sont définies à l'article 112 de l'ordonnance du 17 juillet 2003 portant le Code bruxellois du Logement qui lui est consacré.

Parmi ces missions figure celle qui consiste à « fournir aux personnes à revenus moyens ou faibles, par l'octroi de crédits hypothécaires (dont les conditions sont fixées par le Gouvernement), les moyens de réhabiliter, de restructurer, d'adapter, d'acquérir, en pleine propriété ou sous la forme d'un autre droit réel principal, de construire, ou de conserver un logement destiné, à titre principal, à l'occupation personnelle, ou d'en améliorer la performance énergétique ».

Les activités du Fonds sont décrites dans ses rapports d'activités qui peuvent être consultés sur le site web du Fonds, à l'adresse suivante :

<http://www.fondsdulogement.be/fr/home/archives>

Art 8. Le présent marché a pour objet des services au sens de la loi du 17 juin 2016 (CPV : 64210000-1 : service de téléphonie et de transmission de données).

Le présent marché est plus amplement défini dans la deuxième partie du cahier des charges.

Section 2. Options

Art 9. Les soumissionnaires pourront proposer des options libres.

Section 3. Mode de passation

Art 10. Conformément à l'article 38, § 1^{er}, 1^o, a, de la loi du 17 juin 2016, le marché est passé par procédure concurrentielle avec négociation dès lors que les besoins du Fonds ne peuvent être satisfaits sans adapter au préalable une solution immédiatement disponible.

En application de l'article 38, § 2 et 4, de la loi du 17 juin 2016, dans une procédure concurrentielle avec négociation, tout opérateur économique peut soumettre une demande de participation en réponse à un avis de marché, en fournissant les informations aux fins de la sélection qui sont réclamées par le pouvoir adjudicateur.

Seuls les opérateurs économiques ayant reçu une invitation du pouvoir adjudicateur à la suite de l'évaluation par celui-ci des informations fournies peuvent soumettre une offre initiale, qui sert de base aux négociations ultérieures.

Hoofdstuk 2. **Voorwerp en aard van de opdracht****Afdeling 1. Voorwerp**

Art 7. Het Fonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest speelt een belangrijke rol in het Brusselse gewestelijke huisvestingsbeleid. Zijn opdrachten worden gedefinieerd in het aan het Fonds gewijde artikel 112 van de ordonnantie van 17 juli 2003 houdende de Brusselse Huisvestingscode.

Eén van deze opdrachten bestaat erin om "personen met een middelgroot of klein inkomen, door toekenning van hypotheecaire kredieten (waarvan de voorwaarden door de Regering worden vastgesteld), de middelen te verschaffen om een woning, die in hoofdzaak bestemd is voor persoonlijk gebruik, te saneren, te herstructureren, aan te passen, aan te kopen, in volle eigendom of in de vorm van een ander zakelijk hoofdrecht, te bouwen of in stand te houden of om de energieprestatie ervan te verbeteren".

De activiteiten of het Fonds worden beschreven in jaarverslagen die kunnen worden geraadpleegd op de website van het Fonds :

<http://www.Fonds.be/nl/home/archieven>

Art 8. Deze opdracht heeft als voorwerp diensten in de zin van de wet van 17 juni 2016 (CPV: 64210000-1: Telefoon- en datatransmissiediensten.).

Deze opdracht wordt nader omschreven in het tweede deel van het bestek.

Afdeling 2. Opties

Art 9. De inschrijvers zullen vrije opties mogen voorstellen.

Afdeling 3. Gunningswijze

Art 10. Overeenkomstig artikel 38, § 1, 1^o, a, van de wet van 17 juni 2016 wordt de opdracht gegund bij wijze van de mededingingsprocedure met onderhandeling omdat niet aan de behoeften van het Fonds kan worden voldaan zonder op voorhand een pasklare toepassing aan te passen aan zijn noden.

Krachtens artikel 38, §2 en 4, van de wet van 17 juni 2016, kan elke ondernemer in een mededingingsprocedure met onderhandeling naar aanleiding van een aankondiging van een opdracht een aanvraag tot deelneming indienen door verstrekking van de door de aanbestedende overheid gevraagde informatie voor de selectie.

Alleen de ondernemers die na de beoordeling van de verstrekte informatie daartoe door de aanbestedende overheid worden uitgenodigd, kunnen een eerste offerte indienen, die als basis zal dienen voor de verdere onderhandelingen.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans mener de négociations.

Art 11. L'accomplissement d'une procédure n'implique pas l'obligation d'attribuer ou de conclure le marché (article 85 de la loi du 17 juin 2016). Le pouvoir adjudicateur peut soit renoncer à attribuer ou à conclure le marché, le cas échéant pour l'un ou l'autre lot, soit refaire la procédure, au besoin selon un autre mode.

Section 4. Prix du marché

Art 12. §1. Le présent marché consiste en un marché à prix mixte, c'est-à-dire qu'une partie du marché est à prix global et une partie du marché est à bordereau de prix :

- Le marché est à prix global et forfaitaire pour le périmètre décrit dans l'annexe technique, chapitres II, III, IV et V.
- Le marché est à bordereau de prix pour les quantités, les services et les prestations additionnelles éventuellement requises par le Fonds pendant la durée du contrat.

§ 2. Autant pour le prix global et forfaitaire que pour le bordereau de prix, le soumissionnaire indiquera dans son offre les prix unitaires des éléments constitutifs de la solution, au niveau de détail le plus fin.

Section 5. Lot

Art 13. Le pouvoir adjudicateur a envisagé la division du présent marché en lots : un volet de fourniture et d'installation et un volet de maintenance.

Cependant, cette division s'avère impossible pour les raisons suivantes :

- si un soumissionnaire propose une solution de téléphonie hébergée, c'est ce même soumissionnaire qui doit nécessairement assurer la maintenance de la solution ;
- il est indispensable de connaître la solution à installer pour pouvoir déposer une offre pour la maintenance, ce qui est impossible à ce stade dans la mesure où c'est au soumissionnaire à proposer une solution de téléphonie.

Le principe de transparence des marchés publics rend donc impossible l'alotissement du présent marché.

Chapitre 3. Durée du marché

Art 14. § 1. Le marché prend cours le premier jour calendrier qui suit le jour où l'adjudicataire a reçu la

De aanbestedende overheid behoudt zich het recht voor de opdracht te gunnen op basis van de initiële inschrijvingen zonder onderhandelingen te voeren.

Art 11. Het volgen van een procedure houdt geen verplichting in tot het gunnen of het sluiten van de opdracht (artikel 85 van de wet van 17 juni 2016). De aanbestedende overheid kan zowel afzien van het gunnen of het sluiten van de opdracht, in voorkomend geval voor het ene of het andere perceel, als de procedure herbeginnen, desnoods op een andere wijze.

Afdeling 4. Prijs van de opdracht

Art 12. §1. Onderhavige opdracht is een opdracht met gemengde prijsvaststelling, waarbij een deel van de opdracht tegen globale prijs is en een deel van de opdracht tegen prijslijst:

- De overeenkomst heeft een globale en forfaitaire prijs voor het toepassingsgebied dat is beschreven in de technische bijlage, in de hoofdstukken II, III, IV en V.
- De opdracht is tegen prijslijst voor eventuele bijkomende hoeveelheden, diensten en prestaties die eventueel door het Fonds worden gevraagd in de loop van de overeenkomst.

§ 2. De inschrijver geeft in zijn offerte zowel voor de globale en forfaitaire prijs als voor de prijslijst de eenheidsprijzen van de elementen die deel uitmaken van de oplossing, op het meest gedetailleerde niveau.

Afdeling 5. Perceel

Art 13. De aanbestedende overheid heeft voorzien om de onderhavige opdracht in percelen te verdelen: een deel levering en installatie en een deel onderhoud.

Deze verdeling blijft echter onmogelijk om de volgende redenen:

- indien een inschrijver een gehoste telefonie-oplossing voorstelt, dan moet diezelfde inschrijver noodzakelijkerwijze instaan voor het onderhoud van de oplossing;
- het is onontbeerlijk om de te installeren oplossing te kennen om een offerte te kunnen indienen voor het onderhoud, wat in dit stadium onmogelijk is aangezien het de taak van de inschrijver is om een telefonie-oplossing voor te stellen.

Het principe van transparantie van de overheidsopdrachten maakt het dus onmogelijk om deze overeenkomst in percelen te verdelen.

Hoofdstuk 3. Looptijd van de opdracht

Art 14. § 1. De opdracht begint te lopen vanaf de eerste kalenderdag volgend op de dag dat de opdrachtnemer de kennisgeving heeft ontvangen van

notification de la conclusion du marché et est conclu pour une durée de 5 ans.

§ 2. Il est entendu qu'en cas d'installation de la solution sur site, la durée du marché de 5 ans s'applique à la maintenance de la solution de téléphonie.

§ 3. Le Fonds peut néanmoins mettre fin de manière anticipée au contrat à la fin de la 3^{ème} et de la 4^{ème} année à condition que la notification à l'autre partie soit faite par envoi recommandé au moins 6 mois avant la fin souhaitée du contrat.

L'adjudicataire ne peut réclamer des dommages et intérêts à cet effet.

§ 4. Le Fonds pourra également mettre fin au présent marché à tout moment, moyennant un préavis de 6 mois, si un événement indépendant de sa volonté survient et qui viendrait fondamentalement modifier son fonctionnement, à savoir notamment :

- la perte d'un pan de son activité qui serait transféré à une autre entité ;
- l'absorption du Fonds par une autre entité.

Chapitre 4. Sélection des candidats

Section 1. La demande de participation

Art 15. En application de l'article 54, § 1, de l'arrêté royal du 18 avril 2017, chaque candidat ne peut déposer qu'une demande de participation.

Forme et contenu de la demande de participation

Art 16. Le candidat dépose sa demande de participation selon le modèle de formulaire de demande de participation joint au présent cahier spécial des charges.

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.

Une version électronique de ce formulaire peut être obtenue par voie de courriel sur simple demande à la personne visée à l'article 4.

Art 17. Le candidat constitue son dossier de demande de soumission avec les documents suivants, qui y sont classés dans l'ordre précisé ci-après :

1. le formulaire de candidature dûment complété (annexe B) ;
2. le DUME au format PDF et XML pour le candidat complété conformément aux articles 29 et suivants ;
3. le cas échéant, le DUME au format PDF et XML distinct de l'entité tierce et son engagement, conformément à l'article 28 ;

de sluiting van de opdracht en wordt afgesloten voor een duur van vijf jaar.

§ 2. Het spreekt vanzelf dat in geval van installatie van de oplossing ter plaatse, de duur van 5 jaar van de overeenkomst van toepassing is op het onderhoud van de telefonie-oplossing.

§ 3. Het Fonds kan de overeenkomst echter vervroegd beëindigen bij afloop van het 3^{de} en 4^{de} jaar op voorwaarde dat dit minstens 6 maanden vóór het gewenste einde van de overeenkomst aan de andere partij te kennen wordt gegeven via een aangetekend schrijven.

De opdrachtnemer kan geen schadevergoeding of intresten eisen.

§ 4. Het Fonds kan onderhavige opdracht eveneens op ieder moment beëindigen, mits een vooropzeg van 6 maanden, indien een gebeurtenis buiten zijn wil voorvalt die zijn werking fundamenteel zou wijzigen, namelijk:

- het verlies van een deel van zijn activiteit door overdracht ervan aan een andere entiteit;
- de overname van het Fonds door een andere entiteit.

Hoofdstuk 4. Selectie van de kandidaten

Afdeling 1. Aanvraag tot deelneming

Art 15. Krachtens artikel 54, §1 van het Koninklijk Besluit van 18 april 2017 mag elke kandidaat slechts één aanvraag tot deelneming indienen.

Vorm en inhoud van de aanvraag tot deelneming

Art 16. De kandidaat dient zijn aanvraag tot deelneming in volgens het modelformulier van aanvraag tot deelneming gevoegd in bijlage bij onderhavig bijzonder bestek.

Gebruikt hij dit formulier niet, dan is hij verantwoordelijk voor de perfecte overeenstemming tussen de door hem aangewende documenten en het formulier.

Hij kan een elektronische versie van het formulier krijgen op eenvoudige aanvraag via mail aan de persoon bedoeld in artikel 4.

Art 17. De kandidaat stelt zijn aanvraagdossier tot deelneming samen met de volgende documenten die in onderstaande volgorde moeten worden gerangschikt:

1. het formulier 'aanvraag tot deelneming' dat correct is ingevuld (bijlage B);
2. het UEA voor de kandidaat en eventueel de onderaannemer dat is ingevuld overeenkomstig de artikelen 29 en volgende.
3. in voorkomend geval, het UEA in PDF- en XML-formaat apart van de derde entiteit en zijn verbintenis, conform artikel 28;

4. un extrait du casier judiciaire visé à l'article 21, §2 ;
5. le document relatif aux ratios financiers visé à l'article 25 ;
6. la liste de référence visée à l'article 26 ;
7. les documents relatifs au RGPD visés à l'article 27.

Introduction de la demande de participation

Art 18. Le pouvoir adjudicateur impose l'utilisation des moyens électroniques sous peine de nullité de la demande de participation.

Les demandes de participation doivent être en possession du pouvoir adjudicateur au plus tard à la date et à l'heure indiquées sur l'avis de marché.

Les demandes de participation électroniques doivent être envoyées via le site internet e-tendering <https://eten.publicprocurement.be> qui garantit le respect des conditions établies à l'article 14, § 6 et 7, de la loi du 17 juin 2016.

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention des candidats sur le fait que l'envoi d'une demande de participation par mail ne répond pas aux conditions de l'article 14, § 6 et 7, de la loi du 17 juin 2016.

En introduisant sa demande de participation par des moyens électroniques, le candidat accepte que les données de son offre soient enregistrées par le dispositif de réception.

Langue de la demande de participation

Art 19. La demande de participation peut être établie, au choix du candidat, en langue française ou en langue néerlandaise.

Informations complémentaires

Art 20. § 1. Plus d'informations peuvent être obtenues à propos du dépôt des demandes de participation ou à propos de la signature sur le rapport de dépôt sur le site : <http://www.publicprocurement.be>, via le numéro de téléphone du helpdesk du service e-Procurement : +32 (0)2 790 52 00 ou via la personne de contact du Fonds visée à l'article 4.

§ 2. Le manuel de e-tendering peut être obtenu sur le site web:

<http://www.publicprocurement.be/fr/documents/manuel-e-tendering-entreprises-pdf>.

Section 2. *Droit d'accès au marché*

Art 21. §1. Sauf dans les cas où le candidat démontre, conformément à l'article 70 de la loi du 17 juin 2016, avoir pris des mesures correctrices suffisantes afin

4. een uittreksel van het strafblad bedoeld in artikel 21, §2;
5. het document met betrekking tot de financiële ratio's bedoeld in artikel 25;
6. de referentielijst bedoeld in artikel 26;
7. de documenten met betrekking tot de AVG bedoeld in artikel 27.

Indienen aanvraag tot deelneming

Art 18. De aanbestedende overheid legt het gebruik op van elektronische middelen op straffe van nietigheid van de aanvraag tot deelneming.

De aanbestedende overheid moet in het bezit zijn van de aanvragen tot deelneming ten laatste op de datum en het uur zoals aangegeven in de bekendmaking van de opdracht.

De elektronische aanvragen tot deelneming moeten worden verstuurd via het elektronisch platform e-tendering <https://eten.publicprocurement.be>, die de naleving van de voorwaarden opgenomen in artikel 14, §6 en 7, van de wet van 17 juni 2016 garandeert.

De aanbestedende overheid vestigt de aandacht van de kandidaten op het feit dat het verzenden van de aanvraag tot deelneming via mail niet in overeenstemming is met de voorwaarden in artikel 14, §6 en 7, van de wet van 17 juni 2016.

Door zijn aanvraag tot deelneming via elektronische communicatiemiddelen over te maken, aanvaardt de kandidaat dat de gegevens van zijn offerte worden geregistreerd door het ontvangststelsel.

Taal van de aanvraag tot deelneming

Art 19. De aanvraag mag in het Nederlands of in het Frans worden opgesteld, naar keuze van de kandidaat.

Bijkomende informatie

Art 20. § 1. Voor bijkomende informatie over het indienen van een aanvraag tot deelneming of over de handtekening op het indieningsrapport: via de website <http://www.publicprocurement.be>, telefonisch aan de helpdesk van de dienst e-Procurement: +32 (0)2 790 52 00 of via de contactpersoon van het Fonds zoals bedoeld in artikel 4.

§ 2. Raadpleeg de handleiding over e-tendering op de website:

<http://www.publicprocurement.be/nl/documenten/handleiding-e-tendering-ondernemers-pdf>

Afdeling 2. *Toegangsrecht tot de opdracht*

Art 21. §1. Tenzij in het geval waarbij de kandidaat, overeenkomstig artikel 70 van de wet van 17 juni 2016, aantoonde toereikende corrigerende maatregelen te

de démontrer sa fiabilité, est exclu de l'accès au marché le candidat qui se trouve dans l'un des cas visés à l'article 67 de la loi du 17 juin 2016 *inuncto* l'article 61 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

§2. Le candidat peut démontrer qu'il ne se trouve pas dans l'un des cas visés aux articles précités moyennant un extrait de casier judiciaire ou un document équivalent récent (moins de 3 mois) délivré par l'autorité judiciaire ou administrative compétente du pays d'origine ou d'établissement du candidat dont il résulte que les conditions visées par les articles concernés sont remplies.

§3. Le candidat peut démontrer avoir pris des mesures correctrices suffisantes afin de démontrer sa fiabilité par tout moyen approprié.

Art 22. §1. Sauf dans les cas où le candidat se met en règle, conformément à l'article 68, alinéa 3, de la loi du 17 juin 2016, est exclu de l'accès au marché le candidat qui se trouve dans l'un des cas visés à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 *inuncto* les articles 62 et 63 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

§2. Le pouvoir adjudicateur procède à la vérification de la situation des candidats concernant les cas visés aux articles précités, sur la base des attestations qui sont disponibles électroniquement pour le pouvoir adjudicateur via l'application Télémarc ou via d'autres applications électroniques équivalentes et accessibles gratuitement dans d'autres Etats membres dans les vingt jours suivant la date ultime pour l'introduction des demandes de participation.

Art 23. §1. Sauf dans les cas où le candidat démontre, conformément à l'article 70 de la loi du 17 juin 2016, avoir pris des mesures correctrices suffisantes afin de démontrer sa fiabilité, est exclu du marché le candidat qui se trouve dans l'un des cas visés à l'article 69 de la loi du 17 juin 2016.

§2. Le pouvoir adjudicateur procède à la vérification de la situation des candidats concernant le cas visé à l'article 69, alinéa 1er, 2° de la loi du 17 juin 2016 sur la base des attestations qui sont disponibles électroniquement pour le pouvoir adjudicateur via l'application Télémarc ou via d'autres applications électroniques équivalentes et accessibles gratuitement dans d'autres Etats membres.

§3. Le candidat peut démontrer avoir pris des mesures correctrices suffisantes afin de démontrer sa fiabilité par tout moyen approprié.

Art 24. §1. Conformément à l'article 64 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, les dispositions relatives à l'accès au marché sont applicables aux tiers à la capacité

hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, wordt tot de toegang van de opdracht uitgesloten, de kandidaat die zich in één van de uitsluitingsgevallen van artikel 67 van de wet van 17 juni 2016 *inuncto* artikel 61 van het Koninklijk Besluit van 18 april 2017 bevindt.

§2. De kandidaat kan aantonen dat hij zich niet bevindt in één van de uitsluitingsgevallen van voormelde artikelen middels een recent (minder dan 3 maanden) uittreksel uit het strafregister of gelijkwaardig document afgeleverd door de bevoegde gerechtelijke of administratieve instantie van het land van oorsprong of van vestiging van de kandidaat waaruit blijkt dat is voldaan aan de voorwaarden vastgesteld door betrokken artikelen.

§3. De kandidaat kan met ieder passend middel aantonen voldoende corrigerende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen.

Art 22. §1. Tenzij in het geval waarbij de kandidaat zich in regel stelt, overeenkomstig artikel 68, alinea 3 van de wet van 17 juni 2016, wordt tot de toegang van de opdracht uitgesloten, de kandidaat die zich in één van de gevallen van artikel 68 van de Wet van 17 juni 2016 *inuncto* de artikelen 62 en 63 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 bevindt.

§2. De aanbestedende overheid verifieert de toestand van de kandidaten betreffende de gevallen bedoeld in voormelde artikelen op basis van de attesten die elektronisch beschikbaar zijn via de Telemarc-toepassing of via gelijkaardige gratis toegankelijk elektronische toepassingen in andere lidstaten binnen de twintig dagen na de uiterste datum voor de indiening van de aanvragen tot deelneming.

Art 23. §1. Tenzij in het geval waarbij de kandidaat, aantoonde toereikende corrigerende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, kan tot de toegang van de opdracht worden uitgesloten, de kandidaat die zich bevindt in één van de gevallen van artikel 69 van de Wet van 17 juni 2016.

§2. De aanbestedende overheid verifieert de situatie van de kandidaten met betrekking tot het geval bedoeld in artikel 69, lid 1, 2° van de wet van 17 juni 2016 op basis van de attesten die elektronisch beschikbaar zijn voor de aanbestedende overheid via de Telemarc-toepassing of via andere gelijkwaardige toepassingen die gratis toegankelijk zijn in andere Lidstaten.

§3. De kandidaat kan met ieder gepast middel aantonen voldoende corrigerende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen.

Art 24. §1. Overeenkomstig artikel 64 van het koninklijk besluit van 18 april 2017, zijn de bepalingen met betrekking tot de toegang tot de opdracht toepasselijk op derden op wiens draagkracht wordt

desquels il est fait appel conformément à l'article 73, §1 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

§2. En vertu de l'article 73, §1 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, le candidat est tenu de remplacer le tiers à la capacité duquel il est fait appel à l'encontre duquel il existe des motifs d'exclusion visés aux articles 67 et 68 de la loi du 17 juin 2016. Le pouvoir adjudicateur peut en outre exiger que le candidat remplace un tel tiers à l'encontre duquel il existe des motifs d'exclusion non obligatoires visés à l'article 69 de la loi du 17 juin 2016. L'absence de remplacement suite à une demande dans ce sens donne lieu à une décision de non sélection.

Section 3. Sélection qualitative

Capacité économique et financière

Art 25. Le candidat doit faire la preuve de ce qu'il possède la capacité économique et financière nécessaire pour exécuter le marché.

A cette fin, le candidat fournira un document qui permettra de démontrer qu'il se trouve dans les situations cumulatives suivantes au minimum sur 2 exercices comptables parmi les 3 derniers exercices publiés sur le site web de la Banque Nationale Belge :

- un ratio de solvabilité de minimum 5% ;

$$\frac{\text{Fonds propres}}{\text{Total du bilan}}$$

- un ratio de rentabilité économique positif ;

$$\frac{\text{Charges financières + bénéfice (perte) de l'exercice}}{\text{Total du bilan}}$$

- un ratio d'endettement de maximum 90 % ;

$$\frac{\text{Total du Bilan} - \text{Fonds Propres (comptes 10/15)}}{\text{Total du Bilan}}$$

- au moins 25 travailleurs en équivalent temps plein.

En outre, ledit document devra contenir des renvois vers les comptes annuels des 3 derniers exercices.

Capacités techniques et professionnelles

Art 26. Le candidat doit pouvoir faire la démonstration qu'il possède l'expérience et les ressources techniques nécessaires pour exécuter le marché en assurant un niveau de qualité approprié.

A cette fin, le candidat devra pouvoir apporter une liste de minimum 3 références comprenant les principaux services effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations de services sont prouvées par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou lorsque le destinataire a été un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut,

beroeop gedaan overeenkomstig artikel 73, §1 van het koninklijk besluit van 18 april 2017.

§2. In toepassing van artikel 73, §1 van het koninklijk besluit van 18 april 2017, is de kandidaat ertoe gehouden om de derde op wiens draagkracht hij een beroep doet en ten aanzien van wie gronden tot uitsluiting bestaan als bedoeld in de artikelen 67 en 68 van de wet van 17 juni 2016, te vervangen. De aanbestedende overheid kan bovendien eisen dat de kandidaat een derde ten aanzien van wie facultatieve uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 69 van de wet van 17 juni 2016 aanwezig zijn, vervangt. Het niet ingaan op een verzoek tot vervanging, geeft aanleiding tot een beslissing tot niet-selectie.

Afdeling 3. Kwalitatieve selectie

Economische en financiële draagkracht

Art 25. De kandidaat moet kunnen aantonen dat hij over de economische en financiële draagkracht beschikt die nodig is om de opdracht uit te voeren.

Daartoe zal de kandidaat een document leveren dat zal aantonen dat hij zich in de volgende cumulatieve situaties bevindt gedurende minstens 2 boekjaren van de 3 laatste boekjaren die gepubliceerd staan op de website van de Belgische Nationale Bank:

- een solvabiliteitsratio van minstens 5 %;

$$\frac{\text{Eigen vermogen}}{\text{Totaal vermogen}}$$

- een positieve economische rentabiliteitsratio;

$$\frac{\text{Financiële kosten + winst (verlies) van het dienstjaar}}{\text{Totaal vermogen}}$$

- een schuldratio van maximum 90 %;

$$\frac{\text{Totaal van Balans} - \text{Eigen Vermogen (Code 10/15)}}{\text{Totaal van Balans}}$$

- minstens 25 werknemers in voltijdsequivalenten.

Bovendien moet in dit document worden verwezen naar de jaarrekeningen van de laatste 3 boekjaren.

Technische en professionele draagkracht

Art 26. De kandidaat moet het bewijs kunnen leveren dat hij over de nodige ervaring en technische middelen beschikt om de opdracht uit te voeren en een geschikt kwaliteitsniveau te waarborgen.

Daartoe zal de kandidaat een lijst van minimum 3 referenties moeten kunnen leveren voor de voornaamste diensten, die tijdens de drie laatste jaren geleverd werden, met aanduiding van het bedrag, de datum en de openbare of privé bestemming. De dienstenprestaties worden aangetoond door attesten die worden uitgereikt of medeondertekend door de bevoegde overheid of, wanneer de bestemming een privé koper was, door een attest van de koper of, bij

simplement par une déclaration du prestataire de services.

Les services repris dans cette liste doivent concerner des services similaires à ceux requis par le présent marché.

Art 27. Le candidat devra pouvoir démontrer qu'il s'est conformé aux dispositions du RGPD.

A cette fin, il devra pouvoir apporter les documents suivants :

- la preuve de la nomination de son Data Protection Officer (DPO). Il y indiquera également ses coordonnées ;
- une déclaration sur l'honneur que le Registre de traitement des données a été constitué ;
- une déclaration sur l'honneur qu'il s'est conformé au RGPD.

Recours à une entité tierce

Art 28. En application de l'article 73 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, le candidat peut avoir recours aux capacités d'autres entités en ce qui concerne les critères visés aux articles 25 et 26.

Dans une telle hypothèse, le candidat doit fournir des DUME distincts pour ces entités, ainsi qu'un engagement de leur part.

Section 4. Documents de preuve - DUME

Art 29. §1. Lors du dépôt de la demande de participation, le candidat produit le Document Unique de Marché Européen (ci-après : « le DUME ») joint en annexe du formulaire de demande de soumission, dûment complété conformément à ce qui suit.

§2. Le DUME consiste en une déclaration sur l'honneur propre actualisée qui est acceptée par le pouvoir adjudicateur au titre de preuve a priori, en lieu et place des documents ou certificats délivrés par les autorités publiques ou des tiers, pour confirmer que le candidat concerné remplit toutes les conditions suivantes :

- il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion obligatoire ou facultatif ;
- il répond aux critères de sélection fixés aux articles 25 et suivants.

Marché à suivre pour compléter le DUME

Art 30. Le candidat devra effectuer la démarche suivante pour compléter le DUME :

- rendez-vous sur le site <https://dume.publicprocurement.be/> et choisissez votre langue ;

gebrek daaraan, door een eenvoudige verklaring van de dienstverlener

De diensten uit deze lijst moeten betrekking hebben op soortgelijke diensten als degene die door deze overeenkomst geëist worden.

Art 27. De kandidaat moet kunnen aantonen dat hij voldoet aan de AVG-wetgeving.

Hij moet hiervoor de volgende documenten kunnen voorleggen:

- het bewijs van de benoeming van zijn Data Protection Officer (DPO), met vermelding van de contactgegevens van deze persoon;
- een verklaring op eer dat het Register van gegevensbeheer werd opgesteld;
- een verklaring op eer dat hij in voldoet aan de AVG-wetgeving.

Beroep op een derde entiteit

Art 28. Krachtens artikel 73 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 kan de kandidaat zich beroepen op de draagkracht van andere entiteiten met betrekking tot de in de artikelen 24 en 25 bedoelde criteria.

In deze hypothese moet de kandidaat aparte UEA's leveren voor deze entiteiten, alsook een verbintenis van hunnentwege.

Afdeling 4. Bewijsmiddelen - UEA

Art 29. §1. Op het ogenblik van de indiening van de aanvraag tot deelneming legt de kandidaat het Uniek Europees Aanbestedingsdocument (hierna: "het UEA") voor, in bijlage, behoorlijk ingevuld overeenkomstig wat volgt.

§2. Het UEA bestaat uit een bijgewerkte eigen verklaring op eer die wordt aanvaard door de aanbestedende overheid als voorlopig bewijs ter vervanging van door overheidsinstanties of derden afgegeven documenten of certificaten die bevestigen dat de betrokken kandidaat aan alle hierna vermelde voorwaarden voldoet:

- dat hij zich niet bevindt in één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden;
- dat hij beantwoordt aan de selectiecriteria vastgesteld in artikelen 25 en volgende.

Stappenplan voor het UEA

Art 30. Om het UEA op te stellen moet de kandidaat volgend stappenplan volgen:

- Ga naar de website <https://uea.publicprocurement.be/> en kies uw taal;

- à la question « qui êtes-vous », répondez « je suis un opérateur économique » ;
- à la question « quelle action souhaitez-vous effectuer ? », répondez « importer une demande/réponse DUME » ;
- importez le document .XML publié en annexe de l'avis de marché ;
- complétez votre pays et cliquez sur suivant ;
- parcourez le formulaire et répondez aux questions posées ;
- après avoir complété l'entièreté du formulaire, cliquez sur « aperçu » en bas de page. Vous arrivez sur votre DUME complété que vous pouvez télécharger dans les deux formats (PDF et XML) et joindre à votre demande de soumission sur la plateforme e-tendering.

En cas de difficulté, le candidat peut prendre contact avec la personne mentionnée à l'article 4.

Section 5. Invitation à soumissionner

Art 31. Le pouvoir adjudicateur procède à la sélection des candidats dans la mesure où les renseignements et documents nécessaires établissent qu'ils remplissent cumulativement les dispositions relatives à l'accès au marché et les critères minimum de sélection précisés ci-dessus.

En application de l'article 65 de la loi du 17 juin 2016, le pouvoir adjudicateur invitera simultanément tous les candidats sélectionnés à présenter leurs offres.

Chapitre 5. L'attribution

Section 1. L'offre

Art 32. Un soumissionnaire ne peut remettre qu'une offre par marché. L'offre initiale ne fait cependant pas obstacle à la tenue de négociations, à l'introduction d'offres améliorées ou à l'introduction de l'offre définitive.

Forme de l'offre

Art 33. Le soumissionnaire dépose son offre selon le modèle de formulaire d'offre joint au présent cahier spécial des charges.

A défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire.

Une version électronique de ce formulaire peut être obtenue par voie de courriel sur simple demande à la personne visée à l'article 4.

Langue de l'offre

- op de vraag 'wie bent u', antwoorden met 'ik ben een ondernemer';
- op de vraag 'wat wilt u doen', antwoorden met 'een UEA (aanvraag of antwoord) importeren';
- importeer het .XML-document dat in bijlage bij de aankondiging van de opdracht werd gepubliceerd;
- vul het land in en klik op 'volgende';
- doorloop het formulier en antwoord op de gestelde vragen;
- wanneer het formulier volledig is ingevuld, klikken op 'overzicht' onderaan de pagina. Het UEA wordt volledig weergegeven en kan in twee formaten worden gedownload (PDF en XML) om bij de aanvraag tot deelneming te voegen op het e-tenderingplatform.

Indien de kandidaat moeilijkheden ondervindt, kan hij contact opnemen met de persoon vermeld in artikel 4.

Afdeling 5. Uitnodiging tot deelname

Art 31. De aanbestedende overheid gaat over tot de selectie van de kandidaten in de mate waarin uit de noodzakelijke inlichtingen en documenten blijkt dat zij cumulatief voldoen aan voorgaande bepalingen inzake de toegang tot de opdracht en hierboven aangeduide minimale selectiecriteria.

Overeenkomstig artikel 65 van de wet van 17 juni 2016 zal de aanbestedende overheid alle geselecteerde kandidaten gelijktijdig uitnodigen om hun offerte voor te stellen.

Hoofdstuk 5. De gunning

Afdeling 1. De offerte

Art 32. Een inschrijver kan slechts één offerte per opdracht indienen. De indiening van de initiële offerte belet echter niet dat onderhandelingen worden gevoerd en daaropvolgende offertes worden ingediend, noch dat de definitieve offerte wordt ingediend.

Vorm van de offerte

Art 33. De inschrijver dient zijn offerte in volgens het model van het offerteformulier dat in bijlage is gevoegd bij onderhavig bijzonder bestek.

Indien hij dit formulier niet gebruikt, neemt hij de volledige verantwoordelijkheid om de gebruikte documenten volledig af te stemmen op het formulier.

Een elektronische versie van het formulier kan op eenvoudige vraag via mail worden verkregen bij de persoon zoals bedoeld in artikel 4.

Taal van de offerte

Art 34. Le soumissionnaire déclare dans le formulaire de l'offre le choix de la langue, français ou néerlandais, de son offre.

Contenu de l'offre

Art 35. § 1. Le soumissionnaire constitue son dossier d'offre avec les documents suivants, qui y sont classés dans l'ordre précisé ci-après.

1. Le formulaire de l'offre ;
2. Les documents requis dans l'annexe technique, notamment :
 - a. les rapports mensuels de performance et d'incidents, ainsi que tout autre rapport qui confirmera la fiabilité de la solution offerte ;
 - b. les prérequis nécessaires à l'installation, à la connexion, et à l'utilisation de la solution proposée, ainsi qu'une description détaillée des configurations, prescriptions techniques, équipements et facilités à prévoir par le Fonds du Logement ;
 - c. si nécessaire (voir II.1.6), un plan de tests complets avant la migration, ainsi qu'un plan retour (roll-back) ;
 - d. une liste détaillée des fonctionnalités comprises dans l'offre de base ;
 - e. une fiche technique descriptive des postes téléphoniques et de leurs options ;
 - f. la liste des opérateurs opérant en Belgique (IBPT) avec lesquels la solution est certifiée ;
 - g. une liste des défaillances qui sont prises en charge par le système d'alerte ;
 - h. une matrice RACI détaillée pour chacune des procédures opérationnelles ;
 - i. la description ainsi qu'un diagramme des structures de gouvernance ;
 - j. une description de la solution de Disaster Recovery, du plan de Disaster Recovery et des procédures de mise en œuvre de ce plan ;
 - k. une matrice RACI détaillée pour la mise en place, test, et exécution des procédures de Disaster Recovery ;
 - l. la définition de la classification en niveaux de Priorité (P1,P2,P3,P4) des incidents et des demandes de changement ;
 - m. la description de la procédure d'enregistrement des incidents et des

Art 34. De inschrijver verklaart de taalkeuze voor zijn offerte in het offerteformulier: Frans of Nederlands.

Inhoud van de offerte

Art 35. § 1. De inschrijver stelt zijn offertedossier met volgende documenten samen, die hierin in de hierna vermelde volgorde geklasseerd zijn:

1. Het offerteformulier;
2. De documenten zoals vereist in de technische bijlage:
 - a. de maandelijkse prestatie- en incidentenrapporten, alsook elk ander rapport dat de betrouwbaarheid van de aangeboden oplossing zal bevestigen;
 - b. de vereisten die nodig zijn voor de installatie, de verbinding en het gebruik van de voorgestelde oplossing, alsook een gedetailleerde beschrijving van de configuraties, technische voorschriften, uitrustingen en faciliteiten die door het Woningfonds voorzien moeten worden;
 - c. indien nodig (zie II.1.6), een plan van volledige tests vóór de migratie, alsook een terugkeerplan (roll-back);
 - d. een gedetailleerde lijst van de functionaliteiten die begrepen zijn in de basisofferte;
 - e. een beschrijvende technische fiche van de telefoontoestellen en hun opties;
 - f. de lijst van de in België werkende operatoren (IBPT) met dewelke de oplossing gecertificeerd is;
 - g. een lijst van de defecten die gedekt worden door het waarschuwingssysteem;
 - h. een gedetailleerde RACI-matrix voor iedere operationele procedure;
 - i. de beschrijving en een diagram van de bestuursstructuren;
 - j. een beschrijving van de Disaster Recovery oplossing, van het Disaster Recovery plan en van de procedures voor de uitvoering van dit plan;
 - k. een gedetailleerde RACI-matrix voor de invoering, test, en uitvoering van de Disaster Recovery procedures;
 - l. de bepaling van de classificatie in prioriteitsniveau (P1, P2, P3, P4) van de incidenten en de aanvragen tot wijziging;
 - m. de beschrijving van de procedure voor registratie van indicenten en wijzigingen

changements par téléphone, via le portail web, et via mail ;

- n. les niveaux de service (SLA) des processus listés au point II.5 de l'annexe technique, ainsi que la description de la manière dont ils sont mesurés ;
 - o. une matrice RACI détaillée pour l'exécution du projet de migration ;
3. l'inventaire des SLA opérationnels offerts (Annexe D) ;
 4. pour chacun des scénarios indiqués dans l'annexe E, une séquence de captures d'écran illustrant l'exécution de ce scénario dans le système offert ;
 5. le prix global des services et du projet de migration (Annexe F) ;
 6. les prix unitaires (mensuels) des éléments constitutifs de la solution, au niveau de détail le plus fin, autant pour le prix global des services que pour le projet de migration ;
 7. les coefficients applicables au calcul des pénalités (Annexe G).

§ 2. Si un ou plusieurs des éléments constitutifs de l'offre sont incomplets ou manquants, le pouvoir adjudicateur peut, dans le respect de l'égalité des soumissionnaires, déclarer l'offre comme incomplète et partant comme irrégulière.

Mode d'introduction de l'offre

Art 36. Le pouvoir adjudicateur impose l'utilisation des moyens électroniques sous peine de nullité de l'offre.

Les offres devront être en possession du pouvoir adjudicateur au plus tard à la date et à l'heure indiquée sur le courrier d'invitation à remettre une offre.

Les offres électroniques doivent être envoyées via le site internet e-tendering <https://eten.publicprocurement.be> qui garantit le respect des conditions établies à l'article 14, § 6 et 7, de la loi du 17 juin 2016.

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention des soumissionnaires sur le fait que l'envoi d'une offre par mail ne répond pas aux conditions de l'article 14, § 6 et 7, de la loi du 17 juin 2016, et est contraire aux principes fondamentaux de la loi du 17 juin 2016, de sorte qu'une offre envoyée par mail sera écartée d'office.

En introduisant son offre par des moyens électroniques, le soumissionnaire accepte que les données de son offre soient enregistrées par le dispositif de réception.

per telefoon, via het webportaal en via e-mail;

- n. de dienstverleningsniveaus (SLA's) van de processen uit punt II.5 van de technische bijlage, alsook de beschrijving van de wijze waarop ze gemeten zullen worden;
 - o. een gedetailleerde RACI-matrix voor de uitvoering van het migratieproject;
3. de inventaris van de aangeboden operationele SLA's (Bijlage D);
 4. voor elk scenario uit bijlage E, een sequentie van screenshots die de uitvoering van dit scenario in het aangeboden systeem illustreren;
 5. de algemene prijs van de diensten, van het migratieproject (Bijlage F);
 6. de (maandelijkse) eenheidsprijzen van de elementen die deel uitmaken van de oplossing, op het meest gedetailleerde niveau, zowel voor de algemene prijs van de diensten als voor het migratieproject;
 7. de coëfficiënten die van toepassing zijn bij de berekening van boetes (Bijlage G).

§ 2. Indien één of meer elementen van de offerte onvolledig zijn of ontbreken, dan mag de aanbestedende overheid, mits inachtneming van het gelijkheidsbeginsel tegenover de inschrijvers, de offerte onvolledig verklaren en, bijgevolg, onregelmatig.

Wijze van indiening van de offerte

Art 36. De aanbestedende overheid legt het gebruik op van elektronische middelen op straffe van nietigheid van de offerte.

De aanbestedende overheid moet in het bezit zijn van de offertes ten laatste op de datum en het uur zoals aangegeven in de brief met de uitnodiging tot indiening van een offerte.

De elektronische offertes moeten worden verstuurd via het elektronisch platform e-tendering (<https://eten.publicprocurement.be>), die de naleving van de voorwaarden opgenomen in artikel 14, §6 en 7, van de wet van 17 juni 2016 garandeert.

De aanbestedende overheid vestigt de aandacht van de kandidaten op het feit dat het verzenden van de aanvraag tot deelneming via mail niet in overeenstemming is met de voorwaarden in artikel 14, §6 en 7, van de wet van 17 juni 2016 en tegenstrijdig is met de fundamentele principes van de wet van 17 juni 2016 zodat een offerte verzonden per mail ambtshalve onregelmatig zal worden verklaard.

Door zijn offerte via elektronische communicatiemiddelen over te leggen, aanvaardt de

Signature

Art 37. § 1. Conformément à l'article 42, § 2, 2^{ème} aliéna, de l'arrêté royal du 18 avril 2017, aucune signature individuelle n'est exigée au moment du chargement sur la plateforme e-tendering.

Ces documents sont signés de **manière globale par l'apposition d'une signature sur le rapport de dépôt** y afférent.

Dans le cadre de la procédure concurrentielle avec négociation utilisée pour le présent marché, seuls les rapports de dépôt relatifs à l'offre initiale et à l'offre finale doivent être signés.

§ 2. Conformément à l'article 43 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, le rapport de dépôt visé au § 1 doit être **revêtu d'une signature électronique qualifiée**.

§ 3. Conformément à l'article 44 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, la signature visée au § 2 sont émises par la ou les personne(s) compétente(s) ou mandatée(s) à engager le soumissionnaire.

Informations complémentaires

Art 38. § 1. Plus d'informations peuvent être obtenues à propos du dépôt des demandes de participation ou à propos de la signature sur le rapport de dépôt sur le site : <http://www.publicprocurement.be>, via le numéro de téléphone du helpdesk du service e-Procurement : +32 (0)2 790 52 00 ou via la personne de contact du Fonds visée à l'article 4.

§ 2. Le manuel de e-tendering peut être obtenu sur le site <http://www.publicprocurement.be/fr/documents/manuel-e-tendering-entreprises-pdf>.

Art 39. Le soumissionnaire reste engagé par son offre pendant un délai de 180 jours de calendrier, à compter du lendemain du jour de la séance d'ouverture des offres.

Section 2. Examen de régularité des offres

Art 40. Les offres des soumissionnaires seront examinées sur le plan de leur régularité.

Par la remise de son offre, le soumissionnaire accepte toutes les clauses du cahier spécial des charges et renonce à toutes les autres conditions. Si le pouvoir adjudicateur constate, lors de l'analyse des offres, que le soumissionnaire a ajouté des conditions qui rendent l'offre imprécise ou si le soumissionnaire émet des réserves quant aux conditions du cahier spécial des charges, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit soit

kandidaat dat de gegevens van zijn offerte worden geregistreerd door het ontvangststelsel.

Ondertekening

Art 37. § 1. Overeenkomstig artikel 42, § 2, 2^{de} alinea, van het koninklijk besluit van 18 april 2017 is de individuele handtekening van de kandidaat niet vereist op het ogenblik van het opladen op het elektronisch platform e-tendering.

Deze documenten moeten echter wel op **een globale manier worden ondertekend op het erbij horende indieningsrapport**.

In het kader van de vereenvoudigde onderhandelingsprocedure die werd aangewend voor deze opdracht, moeten alleen de indieningsrapporten die betrekking hebben op de initiële offerte en de definitieve offerte ondertekend zijn.

§ 2. Overeenkomstig artikel 43 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 moet het indieningsrapport zoals bedoeld in § 1 voorzien zijn van **een gekwalificeerde elektronische handtekening**.

§ 3. Overeenkomstig artikel 44 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 moet(en) de in § 2 bedoelde handtekening(en) uitgaan van de persoon (personen) die gemachtigd is (zijn) om de inschrijver te verbinden.

Bijkomende informatie

Art 38. § 1. Bijkomende informatie over het indienen van aanvragen tot deelneming of over de handtekening op het indieningsrapport kan worden verkregen op de website: <http://www.publicprocurement.be>, of telefonisch via de helpdesk van de dienst e-Procurement: +32 (0)2 790 52 00 via de contactpersoon van het Fonds zoals bedoeld in artikel 4.

§ 2. De handleiding van e-tendering kan worden geraadpleegd op de website: <http://www.publicprocurement.be/nl/documenten/handleiding-e-tendering-ondernemers-pdf>.

Art 39. De inschrijver blijft door zijn offerte gebonden gedurende een termijn van 180 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag na de openingszitting van de offertes.

Afdeling 2. Onderzoek van de regelmatigheid van de offertes

Art 40. De regelmatigheid van de offertes van de inschrijvers wordt bestudeerd.

Door zijn offerte in te dienen, aanvaardt de inschrijver alle clausules van het bijzonder bestek en ziet hij af van alle andere voorwaarden. Indien de aanbestedende overheid bij de analyse van de offertes vaststelt dat de inschrijver voorwaarden heeft toegevoegd die de offerte onduidelijk maken of indien de inschrijver een voorbehoud uit bij de voorwaarden van het bijzonder bestek, behoudt de aanbestedende overheid zich het

de considérer l'offre comme substantiellement irrégulière, soit de demander au soumissionnaire de clarifier son offre à l'occasion de l'analyse de celles-ci.

Art 41. En application de l'article 76, § 4, de l'arrêté royal du 18 avril 2017, en cas de constat d'une irrégularité substantielle et sauf disposition contraire dans le cahier des charges, le Fonds donnera la possibilité au soumissionnaire de régulariser cette irrégularité avant d'entamer les négociations.

Art 42. Durant la phase d'évaluation des offres, le Fonds pourrait demander au soumissionnaire de fournir les documents suivants :

- rapports d'audit récents effectués par des organismes agréés ;
- contrats avec les sous-traitants en vue de s'assurer que les contrats de maintenance nécessaires ont été conclus ;
- mesures de sécurité techniques et organisationnelles prises en application de l'article 32 du RGPD ;
- procédures opérationnelles ;
- journaux de maintenance ;
- documentation du système de tickets.

Si les documents fournis devaient démontrer que le soumissionnaire ne répond pas aux exigences techniques du présent cahier des charges, son offre pourra être déclarée substantiellement irrégulière.

Section 3. Négociation et choix de l'offre économiquement la plus avantageuse

Art 43. Le pouvoir adjudicateur peut engager une négociation avec les soumissionnaires ayant déposé une offre régulière, ensuite de quoi ceux-ci pourront introduire une offre modifiée ou ajouter des pièces supplémentaires à leur offre.

Dans le cadre des négociations, le pouvoir adjudicateur pourra procéder en phases successives de manière à limiter le nombre d'offres à négocier, en application de l'article 38, § 7, de la loi du 17 juin 2016. Le cas échéant, le pouvoir adjudicateur déterminera les offres à négocier à l'aide d'un classement sur la base des critères d'attribution mentionnés ci-dessous.

Lorsque le pouvoir adjudicateur annoncera la fin des négociations, il invitera par la même occasion les soumissionnaires concernés à introduire leurs offres finales (BAFO). Les offres finales seront examinées du point de vue de leur régularité. Les offres substantiellement irrégulières seront exclues.

recht voor om hetzij de offerte als substantieel onregelmatig te beschouwen, hetzij aan de inschrijver te vragen om zijn offerte te verduidelijken tijdens de analyse ervan.

Art 41. Overeenkomstig artikel 76, § 4 van het koninklijk besluit van 18 april 2017 stelt het Fonds, in geval van vaststelling van een substantiële onregelmatigheid en behoudens andersluidende bepalingen in het lastenboek, de inschrijver in de gelegenheid deze onregelmatigheid te regulariseren vóór de onderhandelingen worden aangevat.

Art 42. Tijdens de beoordelingsfase van de offertes zou het Fonds aan de inschrijver kunnen vragen om de volgende documenten te leveren:

- verslagen van recente audits uitgevoerd door erkende instellingen;
- contracten met de onderaannemers om zich ervan te vergewissen dat alle nodige onderhoudsovereenkomsten zijn afgesloten;
- technische en organisatorische maatregelen die getroffen worden krachtens artikel 32 van de AVG;
- operationele procedures;
- onderhoudslogboeken;
- documentatie van het ticketing systeem.

Indien de geleverde documenten zouden aantonen dat de inschrijver niet voldoet aan de technische vereisten van onderhavig bestek, dan kan zijn offerte substantieel onregelmatig worden verklaard.

Afdeling 3. Onderhandeling en keuze van de economisch meest voordelige offerte

Art 43. De aanbestedende overheid kan onderhandelen met de inschrijvers die een regelmatige offerte hebben ingediend, waarna die een aangepaste offerte kunnen indienen of bijkomende stukken aan hun offerte kunnen toevoegen.

In het kader van de onderhandelingen zal de aanbestedende overheid in opeenvolgende fasen kunnen werken teneinde het aantal te onderhandelen offertes te beperken, krachtens artikel 38, § 7, van de wet van 17 juni 2016. In voorkomend geval zal de aanbestedende overheid bepalen welke offertes onderhandeld moeten worden door middel van een rangschikking op basis van de hierna vermelde toewijzingscriteria.

Wanneer de aanbestedende overheid het einde van de onderhandelingen aankondigt, zal het de betrokken inschrijvers uitnodigen hun finale offertes (BAFO) in te dienen. De uiteindelijke offertes zullen worden

Seules les BAFO régulières seront évaluées en fonction des critères d'attribution, lesquels permettent de déterminer l'offre économiquement la plus avantageuse :

| N° | Poids sur 100 points |
|---|----------------------|
| Prix global des services et du projet de migration | 35 |
| <p>Le Fonds comparera les offres sur la base du prix global et forfaitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> d'achat de la solution complète et des redevances annuelles de maintenance dans le cas d'une installation locale, ou des services dans le cas d'une solution hébergée, sur la durée totale du marché dans les 2 cas ; du projet de migration. <p>Ce prix sera augmenté du coût interne du projet de migration, lequel sera obtenu à partir du RACI fourni par le soumissionnaire (point V de l'annexe technique). Le Fonds traduira le contenu du RACI en nombre de jours de travail interne, calculé au tarif journalier de 370,00 €.</p> <p>Le soumissionnaire fournira un inventaire détaillé des prix unitaires et du prix global sur la durée totale du marché.</p> <p>L'offre avec le prix le plus bas se verra attribuer le maximum de points. Les points des autres offres seront attribués selon la formule suivante :</p> $Score = \frac{\text{Prix de l'offre la plus basse}}{\text{prix de l'offre}} \times 35$ | |
| SLAs | 35 |
| <p>Le Fonds comparera les offres sur la base du niveau (SLA) des services demandés.</p> <p>A cette fin, le soumissionnaire remplira le tableau repris à l'annexe D qui fait référence aux sections III.1 et III.2 de l'annexe technique.</p> <p>En tout état de cause les niveaux de service offerts ne peuvent être inférieurs aux niveaux de services minimum indiqués dans ces 2 sections. L'offre du soumissionnaire indiquant un niveau inférieur sera écartée.</p> <p>Chacun des postes repris dans le tableau constitue un sous-critère.</p> | |

onderzocht op hun regelmatigheid. De substantieel onregelmatige offertes zullen worden uitgesloten.

Enkel de regelmatige BAFO's zullen worden geëvalueerd in functie van de toewijzingscriteria om de economisch meest voordelige offerte te kunnen bepalen:

| N° | Gewicht op 100 punten |
|--|-----------------------|
| Totale prijs van de diensten en van het migratieproject | 35 |
| <p>Het Fonds zal de offertes vergelijken op basis van de forfaitaire en totale prijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> van aankoop van de volledige oplossing en van de jaarlijkse onderhoudsbijdragen in het geval van een lokale installatie, of van de diensten in het geval van een gehoste oplossing, over de totale duur van de overeenkomst in de 2 gevallen; van het migratieproject. <p>Deze prijs zal worden verhoogd met de interne kostprijs van het migratieproject, die berekend zal worden aan de hand van de door de inschrijver geleverde RACI (punt V van de technische bijlage). Het Fonds zal de inhoud van de RACI-matrix omzetten in interne werkdagen, berekend aan een dagelijks tarief van 370,00 €.</p> <p>De inschrijver moet een gedetailleerde inventaris leveren van de eenheidsprijzen en van de totale prijs over de volledige duur van de overeenkomst.</p> <p>De offerte met de laagste prijs zal het maximumaantal punten krijgen. De punten voor de andere offertes zullen volgens de volgende formule worden toegekend:</p> $Score = \frac{\text{Prijs van de laagste offerte}}{\text{prijs van de offerte}} \times 35$ | |
| SLA's | 35 |
| <p>Het Fonds zal de offertes vergelijken op basis van het niveau (SLA) van de gevraagde diensten.</p> <p>Daartoe vult de inschrijver de tabel in bijlage D in, die verwijst naar de afdelingen III.1 en III.2 van de technische bijlage.</p> <p>De aangeboden dienstverleningsniveaus mogen in geen geval lager zijn dan de minimale dienstverleningsniveaus die aangeduid zijn in deze 2 afdelingen. De offerte van de inschrijver die een lager niveau aanbiedt, zal worden verworpen.</p> <p>Iedere post in de tabel vormt een subcriterium.</p> | |

Pour les postes III.1.2 et III.2.2 à III.2.4, les points seront attribués selon la formule suivante :

$$\frac{(100 - \text{Niveau de service offert le plus haut})}{(100 - \text{Niveau de service du poste})} \times \text{points}$$

Pour le poste III.2.5, les points seront attribués selon la formule suivante :

$$\frac{(\text{Meilleur niveau de service offert (en heures)})}{(\text{Niveau de service du post})} \times \text{points}$$

Le total des points obtenus sera ramené, à l'aide d'une règle de 3, à un maximum de 35%.

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Ergonomie de la Solution | 20 |
|---------------------------------|-----------|

Le Fonds comparera les offres sur base de l'ergonomie des interfaces utilisateurs et de la facilité d'utilisation de la solution.

A cette fin le soumissionnaire fournira pour chacun des scénarios indiqués dans l'annexe E, une séquence de captures d'écran illustrant l'exécution de ce scénario dans le système offert.

Un classement des offres sera effectué pour déterminer l'attribution des points :

- 20 points au 1^{er} classé ;
- 15 points au 2^e ;
- 10 points au 3^e ;
- 5 points au 4^e ;
- 0 point à partir de la 5^e place du classement.

| | |
|------------------|-----------|
| Pénalités | 10 |
|------------------|-----------|

Le Fonds comparera les offres sur la base des coefficients multiplicateurs que le soumissionnaire reprendra dans l'annexe F.

Ces coefficients seront utilisés pour le calcul des pénalités visées à l'article 78 et détaillées au point IV de l'annexe technique.

Chaque coefficient constitue un sous-critère. Les points de ces postes seront attribués selon la formule suivante :

$$\text{Score} = \frac{\text{coefficient de l'offre}}{\text{coefficient le plus haut}} \times \text{poids du sous - critère}$$

Le total des points obtenus sera ramené, à l'aide d'une règle de 3, à un maximum de 10%.

Titre 3. Clauses contractuelles

Voor de posten III.1.2 en III.2.2 tot III.2.4 zullen de punten toegekend worden volgens de onderstaande formule:

$$\frac{(100 - \text{Hoogst aangeboden service level})}{(100 - \text{Service level van de post})} \times \text{punten}$$

Voor post III.2.5 zullen de punten toegekend worden volgens de onderstaande formule:

$$\frac{(\text{Best aangeboden service level (in uren)})}{(\text{Service level van de post})} \times \text{punten}$$

Het totaal van de behaalde punten zal, aan de hand van de regel van 3, herleid worden, met een maximum van 35%.

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Ergonomie van de Oplossing | 20 |
|-----------------------------------|-----------|

Het Fonds zal de offertes vergelijken op basis van de ergonomie van de gebruikerinterfaces en van het gebruiksgemak van de oplossing.

Daartoe zal de inschrijver voor elk scenario uit bijlage E een sequentie van screenshots leveren die de uitvoering van dit scenario in het aangeboden systeem illustreren.

De offertes zullen worden gerangschikt om de toekenning van de punten te bepalen:

- 20 punten voor de als 1e gerangschikte offerte;
- 15 punten voor de 2e;
- 10 punten voor de 3e;
- 5 punten voor de 4e;

0 punten vanaf de 5e plaats van de rangschikking.

| | |
|---------------|-----------|
| Boetes | 10 |
|---------------|-----------|

Het Fonds zal de offertes vergelijken op basis van de vermenigvuldigingscoëfficiënten die de inschrijver in bijlage F zal vermelden.

Die coëfficiënten zullen worden gebruikt voor de berekening van de boetes zoals bedoeld in artikel 78 en verduidelijkt in punt IV van de technische bijlage.

Iedere coëfficiënt vormt een subcriterium. De punten van deze postes worden berekend volgens de volgende formule:

$$\text{Score} = \frac{\text{coëfficiënt van de offerte}}{\text{hoogste coëfficiënt}} \times \text{gewicht subcriterium}$$

Het totaal van de behaalde punten zal, aan de hand van de regel van 3, herleid worden, met een maximum van 10%.

Titel 3. Contractuele bepalingen

Chapitre 1. Eléments inclus dans le prix

Art 44. Par application de l'article 32 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, les soumissionnaires sont censés avoir compris dans leur prix, tous frais, mesures et impositions quelconques inhérents à l'exécution du marché, à l'exception de la taxe sur la valeur ajoutée.

Art 45. Le prix de l'offre comprend les droits de brevet et les redevances dues pour les licences d'exploitation ou pour le maintien des brevets nécessaires à la mise en œuvre et à la réalisation de l'objet du marché. Il comprend pareillement toute fourniture et tout travail ou service généralement quelconque, sans supplément de prix pour le pouvoir adjudicateur.

Le soumissionnaire s'oblige à s'acquitter de tous droits intellectuels ou matériels généralement quelconques aux personnes concernées, pour les moyens mis en œuvre pour la réalisation de l'objet du marché.

Le soumissionnaire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute prétention de tiers du chef de l'application du présent article et s'oblige à première demande à intervenir à la cause.

Chapitre 2. Révision des prix

Art 46. Le présent marché ne comprend pas de révision de prix.

Chapitre 3. Cautionnement

Art 47. Conformément à l'article 25 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, un cautionnement de 5% du montant initial du marché hors TVA est exigé.

Le cautionnement doit être constitué dans les 30 jours calendrier suivant le jour de la conclusion du marché. La preuve de la constitution doit être envoyée au pouvoir adjudicateur.

Chapitre 4. Sous-traitance

Art 48. Le présent marché est conclu *intuitu personae* dans le chef de l'adjudicataire. Il n'est, partant, pas sous-traitable, sauf l'accord exprès, écrit et préalable du pouvoir adjudicateur, aux conditions fixées par ce dernier.

Tout manquement aux dispositions du présent article pourra être considéré par le pouvoir adjudicateur comme un manquement grave aux règles d'exécution du marché, pouvant entraîner la résolution de celui-ci, conformément aux dispositions de l'article 47 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013.

Hoofdstuk 1. Elementen inbegrepen in de prijs

Art 44. Krachtens artikel 32 van het koninklijk besluit van 18 april 2017, worden de inschrijvers geacht om, buiten de belasting op de toegevoegde waarde, alle kosten, maatregelen en vergoedingen die inherent zijn aan de uitvoering van de opdracht in hun prijs begrepen te hebben.

Art 45. De prijs van de offerte omvat de octrooirechten en bijdragen voor gebruikslicenties of instandhoudingstaksen van het octrooi die nodig zijn voor de verwerking en de verwezenlijking van de opdracht. Hij omvat ook elke levering en elk werk of elke dienst, van welke aard ook, zonder prijssupplement voor de aanbestedende overheid.

De inschrijver verbindt zich ertoe om alle intellectuele of materiële rechten, van welke aard ook, te betalen aan de betrokken personen, voor de middelen die ingezet werden voor de uitvoering van de opdracht.

De inschrijver vrijwaart de aanbestedende overheid tegen aanspraken van derden wegens de toepassing van onderhavig artikel en verbindt zich ertoe om bij het eerste verzoek op te treden in de zaak.

Hoofdstuk 2. Prijsherziening

Art 46. Deze overeenkomst omvat geen prijsherziening

Hoofdstuk 3. Borg

Art 47. In overeenstemming met artikel 25 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013 wordt een borgstelling gelijk aan 5% van het initiële bedrag van de overeenkomst excl. btw geëist.

De borg moet worden gesteld binnen de 30 kalenderdagen die volgen op de dag waarop de overeenkomst gesloten werd. Het bewijs van de borgstelling moet naar de aanbestedende overheid gestuurd worden.

Hoofdstuk 4. Onderaannemers

Art 48. Onderhavige opdracht wordt gesloten *intuitu personae* in hoofde van de opdrachtnemer. Hij kan bijgevolg niet in onderaanneming gegeven worden, behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke en voorafgaande goedkeuring van de aanbestedende overheid, onder de door deze laatste vastgelegde voorwaarden.

Elke inbreuk op de bepalingen van onderhavig artikel zal door de aanbestedende overheid beschouwd kunnen worden als een ernstig verzuim van de uitvoeringsregels van de opdracht, wat kan leiden tot de verbreking ervan, in overeenstemming met de

Dans l'hypothèse où un sous-traitant devrait intervenir dans l'exécution du présent marché, l'adjudicataire devra obligatoirement conditionner la collaboration avec ce sous-traitant à la signature d'un accord de traitement de données à caractère personnel, lequel devra être conforme au RGPD.

Chapitre 5. Propriété de l'information des applications et des données

Art 49. L'ensemble des informations, applications et données fournies à l'adjudicataire et à ses sous-traitants restent la propriété du Fonds.

La notion d'information visée ci-dessus comprend notamment, et sans que cette liste se veuille exhaustive, les données, informations et connaissances quel que soit le support de stockage, le mode de transfert, la source et la nature.

Chapitre 6. Traitement de données à caractère personnel

Section 1. Dispositions générales

Art 50. Sauf indication contraire, les termes utilisés dans ce chapitre ont la signification qui leur est attribuée dans le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (RGPD).

Dans le présent chapitre, l'adjudicataire visé au présent chapitre doit s'entendre comme le sous-traitant des données tel qu'il est défini aux articles 4, 8°, et 28 du RGPD.

Art 51. Par rapport au traitement des données visées par le RGPD, le présent chapitre annule et remplace toutes les dispositions contenues dans les accords antérieurs et actuels entre les Parties qui se rapportent, directement ou indirectement, au traitement des données, à la vie privée, aux données à caractère personnel, aux données clients, à l'accès aux données à caractère personnel, ou au transfert, à la protection et à la sécurité des données.

Section 2. Durée et terminaison

Art 52. Ce chapitre est considéré comme étant un élément substantiel du contrat.

Art 53. À l'expiration ou à la résiliation du présent marché, pour quelque raison que ce soit, l'adjudicataire renvoie toutes les Données au Fonds ou au tiers que le Fonds aura désigné, et, après avoir reçu la confirmation écrite du Fonds qu'il peut être procédé à

bepalingen van artikel 47 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013.

In de veronderstelling dat een onderaannemer moet worden ingeschakeld bij de uitvoering van deze opdracht, moet de opdrachtnemer in de samenwerkingsovereenkomst verplicht de voorwaarde opnemen dat de onderaannemer het akkoord voor de bescherming van persoonsgegevens (AVG) ondertekent.

Hoofdstuk 5. Eigendom van de informatie, de toepassingen en de gegevens

Art 49. Alle informatie, toepassingen en gegevens die aan de opdrachtnemer en zijn onderaannemers worden bezorgd blijft eigendom van het Fonds.

Het begrip informatie zoals hierboven vermeld omvat, en zonder dat deze lijst exhaustief is, de gegevens, informatie en kennis ongeacht het opslagmedium, de wijze van overdracht, de bron en de aard.

Hoofdstuk 6. Verwerking van persoonsgegevens

Afdeling 1. Algemene bepalingen

Art 50. Tenzij anders bepaald, hebben de termen die worden gebruikt in dit hoofdstuk de betekenis die in de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (AVG) wordt uiteengezet.

In dit hoofdstuk moet onder de in dit hoofdstuk bedoelde opdrachtnemer worden verstaan de verwerker van de gegevens zoals gedefinieerd in artikel 4, 8°, en 28 van de AVG.

Art 51. Wat betreft de behandeling van gegevens zoals bedoeld in de AVG, annuleert en vervangt dit hoofdstuk alle bepalingen uit vorige en huidige overeenkomsten tussen Partijen die rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking hebben op de verwerking van gegevens, privacy, persoonsgegevens, klantgegevens, toegang tot persoonsgegevens of doorgifte, bescherming en beveiliging van gegevens.

Afdeling 2. Duur en beëindiging

Art 52. Dit hoofdstuk wordt beschouwd als een wezenlijk element van het contract.

Art 53. Bij verstrijking of beëindiging van onderhavige opdracht, om welke reden dan ook, moet de opdrachtnemer alle Gegevens terugbezorgen aan het Fonds of aan een derde die werd aangeduid door het Fonds, en, na ontvangst van de schriftelijke bevestiging

la suppression, supprime les copies existantes avec la délivrance d'un certificat de destruction, à moins que L'adjudicataire ne soit tenu de conserver les Données en vertu du droit de l'UE ou du droit d'un État membre de l'UE, auquel cas :

- L'adjudicataire informera le Fonds de cette obligation juridique, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- les dispositions de ce chapitre survivront à la résiliation ou à l'expiration du présent marché et continueront à s'appliquer à ces Données ; et
- L'adjudicataire remplira ses obligations en vertu du présent article de supprimer ou renvoyer les Données dans les plus brefs délais lorsque L'adjudicataire ne sera plus obligé de conserver ces Données.

Art 54. Les dispositions destinées à continuer à exister après l'expiration du présent marché, resteront d'application après son expiration.

Section 3. Traitement des données

Art 55. § 1. L'adjudicataire ne peut traiter les données qui lui sont confiées que dans le cadre du présent marché et aux fins qui y sont énoncées.

§ 2. L'adjudicataire ne traitera pas les données d'une autre manière, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'UE ou du droit de l'état membre de l'UE auquel l'adjudicataire est soumis. Dans ce cas, l'adjudicataire informera le Fonds de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public, auquel cas L'adjudicataire fera tout son possible pour autoriser cette information si le droit concerné autorise des exceptions à une telle interdiction.

§ 3. L'adjudicataire informera le Fonds si, selon lui, une instruction du Fonds constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions du droit de l'UE ou du droit d'un État membre de l'UE relatives à la protection des données.

§ 4. L'adjudicataire reconnaît que, s'il détermine les finalités et moyens du traitement, il sera considéré comme un responsable du traitement pour ce qui concerne ce traitement (RGPD, article 28.10).

§ 5. Tout transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale ne sera autorisé qu'avec l'autorisation écrite préalable du Fonds ; si l'adjudicataire est soumis à une obligation juridique différente, il informera le Fonds de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public (RGPD, article 28. 3.a).

§ 6. Tout transfert de données par l'adjudicataire en dehors de l'Union européenne sera soumis au respect de mécanismes légalement reconnus de transfert de

van het Fonds dat tot wissen kan worden overgegaan, alle bestaande kopieën wissen met afgifte van een certificaat van vernietiging, tenzij EU-recht of het recht van een EU-lidstaat vereist dat de Opdrachtnemer de Gegevens bewaart, in welk geval:

- de Opdrachtnemer het Fonds van die wettelijke vereiste in kennis moet stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt;
- de bepalingen van dit hoofdstuk de beëindiging of verstrijking van de Overeenkomst zullen overleven en op deze Gegevens van toepassing zullen blijven; en
- de Opdrachtnemer zijn verplichtingen onder dit artikel om de Gegevens onverwijld te wissen of terug te bezorgen, zal nakomen wanneer de Opdrachtnemer niet langer verzocht wordt deze Gegevens te bewaren.

Art 54. De bepalingen die na het verstrijken van onderhavige opdracht zullen blijven bestaan, blijven na het verstrijken dan ook van kracht.

Afdeling 3. Gegevensverwerking

Art 55. § 1. De opdrachtnemer mag enkel de gegevens behandelen die hem in het kader van onderhavige opdracht werden toevertrouwd en voor de doeleinden die hierin werden vermeld.

§ 2. De Opdrachtnemer zal de Gegevens niet anderszins verwerken, tenzij de Opdrachtnemer verzocht wordt dit te doen onder EU-recht of het recht van een EU-lidstaat waaraan hij onderworpen is. In dit geval moet hij voorafgaand aan de verwerking het Fonds van die wettelijke vereiste in kennis stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt, in welk geval de Opdrachtnemer alle redelijke inspanningen zal doen om de kennisgeving toe te laten indien die wetgeving uitzonderingen op dit verbod toestaat.

§ 3. Indien de Opdrachtnemer van mening is dat de instructies van het Fonds de AVG of andere gegevensbeschermingsbepalingen van de EU of een EU-lidstaat schenden, moet hij het Fonds daarvan in kennis stellen.

§ 4. De opdrachtnemer erkent dat, als hij de doeleinden en middelen van verwerking bepaalt, hij zal worden beschouwd als een verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot die verwerking (AVG, artikel 28.10).

§ 5. Elke overdracht van gegevens naar een derde land of naar een internationale organisatie, wordt alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het Fonds; indien de opdrachtnemer wordt onderworpen aan een andere wettelijke verplichting, dan zal hij het Fonds op de hoogte brengen van deze wettelijke verplichting voor de verwerking, tenzij die

données vers un pays tiers, y compris la signature d'un contrat supplémentaire pour le traitement des données sur la base de dispositions standard en matière de protection des données, approuvées par la Commission européenne.

Section 4. Registre des activités de traitement

Art 56. § 1. L'adjudicataire tiendra, mettra à jour et communiquera au Fonds sans retard les registres de toutes les catégories de Traitements effectués au nom du Fonds ;

§ 2. Ces registres comprendront au moins (RGPD Article 30.2) :

- le nom et les coordonnées de l'adjudicataire et du Fonds ainsi que du délégué à la protection des données ;
- les catégories de Traitements effectués pour le compte du Fonds ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, § 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visées à l'article 32(1) du RGPD.

Section 5. Accès aux données

Art 57. § 1. L'adjudicataire prendra des mesures internes afin d'assurer que ses employés ou toute autre personne agissant sous son autorité et ayant accès aux Données ne traitent les Données que conformément au présent cahier des charges, à moins qu'il ou qu'elle ne soit tenu(e) d'y procéder en vertu du droit de l'UE ou du droit d'un État membre de l'UE. Dans ce cas, L'adjudicataire informera le Fonds de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

§ 2. L'adjudicataire est responsable de la gestion de l'identité des utilisateurs et des méthodes d'authentification telles que les mots de passe et 'tokens' attribués à ses collaborateurs. L'adjudicataire reconnaît que la protection de ces méthodes d'authentification fait partie intégrante de ses propres politiques et procédures

wetgeving deze kennisgeving om belangrijke redenen van openbaar belang verbiedt (AVG, artikel 28.3.a).

§ 6. Elke overdracht van gegevens door de Opdrachtnemer buiten de Europese Unie geschiedt met inachtneming van wettelijk erkende mechanismen voor gegevensoverdracht naar een derde land, inclusief de uitvoering van een aanvullend contract voor Gegevensverwerking op basis van standaardbepalingen inzake gegevensbescherming, goedgekeurd door de Europese Commissie.

Afdeling 4. Register van verwerkingsactiviteiten

Art 56. § 1. De opdrachtnemer zal alle registers van alle verwerkingscategorieën die namens het Fonds worden uitgevoerd, invullen, bijwerken en onverwijld aan het Fonds communiceren.

§ 2. Deze registers omvatten minstens (AVG, artikel 30.2):

- de naam en contactgegevens van de Opdrachtnemer en het Fonds en van de functionaris voor gegevensbescherming;
- de verwerkingscategorieën die worden uitgevoerd namens het Fonds;
- indien van toepassing, de overdracht van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, met inbegrip van de vermelding van dat derde land of internationale organisatie en, in het geval van overdrachten zoals bedoeld in artikel 49, lid 1, tweede alinea van de AVG, de documenten inzake de passende waarborgen;
- een algemene beschrijving van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals bedoeld in artikel 32, lid 1 van de AVG.

Afdeling 5. Gegevenstoegang

Art 57. §1. De opdrachtnemer moet interne maatregelen nemen om te verzekeren dat zijn werknemers of een andere persoon die onder zijn gezag optreedt en toegang heeft tot de Gegevens, de gegevens uitsluitend in overeenstemming met onderhavig bestek verwerken, tenzij hij of zij verzocht wordt dit te doen onder EU-recht of het recht van een EU-lidstaat. In dit geval moet de opdrachtnemer voorafgaand aan de verwerking het Fonds van die wettelijke vereiste in kennis stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

§ 2. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruikersidentiteitsbeheer en voor de authenticatiemethoden, zoals wachtwoorden en tokens die aan zijn medewerkers worden toegekend. De Opdrachtnemer erkent dat de bescherming van deze authenticatiemethoden een integraal onderdeel is van zijn eigen beveiligingsbeleid en -procedures en neemt

de sécurité et prend toutes les mesures nécessaires pour les protéger correctement.

§ 3. L'adjudicataire assure que les personnes autorisées à traiter les Données se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

§ 4. L'adjudicataire et ses collaborateurs s'abstiendront en toutes circonstances, quelles qu'elles soient, de pénétrer dans tout système d'information pour lequel ils n'ont pas reçu d'accès explicite ou d'essayer de contourner ou de désactiver les mesures de protection mises en œuvre. En cas de présomption d'abus ou d'utilisation incorrecte des droits d'accès, le Fonds se réserve le droit de désactiver sans préavis les droits d'accès correspondants de l'adjudicataire et/ou de ses collaborateurs. Toute situation de cet ordre sera considérée comme une violation substantielle du présent contrat.

§ 5. En cas de suppression des données, l'adjudicataire s'efforcera en toutes circonstances de les supprimer en toute sécurité de telle manière que leurs résultats cessent d'être soit lisibles, soit utilisables, à quelque fin que ce soit ; les données ou leur support électronique seront détruits en toute sécurité avant qu'ils soient réutilisés ou éliminés ; tout document papier passera au broyeur de documents.

§ 6. L'adjudicataire informera le Fonds sans retard indu lorsque lui-même ou l'un de ses collaborateurs identifie un incident en rapport avec la sécurité ou une violation contraire aux politiques et instructions de sécurité du Fonds. C'est le cas notamment de l'abus de moyens d'authentification et de la violation ou de la diffusion d'informations confidentielles.

Section 6. Sécurité et intégrité des données

Art 58. L'adjudicataire déclare et garantit qu'il dispose des connaissances spécialisées, de la fiabilité et des ressources pour mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles qui satisferont aux exigences du RGPD, y compris pour la sécurité et l'intégrité des activités de traitement.

Art 59. Ces mesures doivent garantir:

- la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- la capacité de rétablir la disponibilité des Données et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- des procédures internes visant à tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures

alle nodige maatregelen om deze doeltreffend te beveiligen.

§ 3. De opdrachtnemer waarborgt dat de tot de verwerking van de Gegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting gebonden zijn.

§ 4. De opdrachtnemer en zijn medewerkers zullen onder geen enkele omstandigheid proberen in te dringen in een informatiesysteem waartoe zij geen expliciete toegang hebben ontvangen, noch zullen zij proberen de geïmplementeerde beveiligingsmaatregelen te omzeilen of te deactiveren. In het geval van vermoedens van misbruik of onjuist gebruik van toegangsrechten, behoudt het Fonds zich het recht voor om de overeenkomstige toegangsrechten van de opdrachtnemer en/of zijn medewerkers te deactiveren, zonder voorafgaande waarschuwing. Een dergelijke situatie zal worden beschouwd als een wezenlijke schending van het contract.

§ 5. Bij het verwijderen van gegevens zal de opdrachtnemer deze onder alle omstandigheden op een veilige manier verwijderen, zodanig dat de resultaten niet langer leesbaar of bruikbaar zijn voor welk doel dan ook; de gegevens of de elektronische dragers moeten op een veilige manier worden vernietigd voordat ze opnieuw worden gebruikt of worden weggegooid; elk papieren document wordt versnipperd.

§ 6. De opdrachtnemer moet het Fonds onverwijld informeren wanneer hij of een van zijn medewerkers een incident ontdekt dat verband houdt met de beveiliging of een overtreding die in strijd is met de beleids- en de beveiligingsinstructies van het Fonds. Dit omvat onder meer het misbruik van authenticatiemiddelen en het schenden of verspreiden van vertrouwelijke informatie.

Afdeling 6. Beveiliging en integriteit van de gegevens

Art 58. De opdrachtnemer verklaart en garandeert dat hij de deskundigheid, betrouwbaarheid en middelen heeft om technische en organisatorische maatregelen door te voeren die voldoen aan de voorschriften van de AVG, met inbegrip van de beveiliging en integriteit van verwerkingsactiviteiten.

Art 59. Deze maatregelen moeten zorgen voor:

- de permanente vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van verwerkingssystemen en diensten;
- het vermogen om bij een fysiek of technisch incident de beschikbaarheid van en toegang tot de Gegevens tijdig te herstellen;
- interne procedures voor het regelmatig testen, beoordelen en evalueren van de

techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Art 60. L'adjudicataire adaptera systématiquement ces mesures en fonction du développement de la réglementation, de la technique ou d'autres aspects. En tout cas, les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre garantiront un niveau de protection approprié aux risques liés au traitement et à la nature des données à protéger en prenant en considération les possibilités techniques les plus récentes et les coûts de mise en œuvre.

Art 61. En prenant les mesures techniques et organisationnelles appropriées, l'adjudicataire consentira tous les efforts raisonnables pour aider le Fonds, en tenant compte de la nature du traitement, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits (RGPD Article 28.3.e).

Art 62. Si le Fonds est tenu de procéder à une analyse d'impact en protection des données, l'adjudicataire collaborera et aidera le Fonds dans l'exécution d'une telle analyse afin de permettre au Fonds de respecter ses obligations sur ce plan.

Art 63. Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, il doit être tenu compte en particulier des risques que présente le traitement, résultant notamment de la destruction, de la perte, de l'altération, de la divulgation non autorisée des Données transmises, conservées ou traitées d'une autre manière ou de l'accès non autorisé à de telles Données, de manière accidentelle ou illicite.

Section 7. Violation des données

Art 64. En cas de violation des Données, l'adjudicataire notifiera immédiatement cette violation au Fonds, même si la violation des Données n'est pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

Art 65. La notification doit :

- décrire la nature de la violation des Données, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements des Données concernés ;
- décrire les conséquences probables de la violation des Données, y compris le risque pour les droits et libertés des personnes physiques ;
- décrire les mesures que l'adjudicataire a prises ou a proposées de prendre pour remédier à la

doeltreffendheid van technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de verwerking.

Art 60. De opdrachtnemer moet deze maatregelen systematisch aanpassen in functie van de ontwikkeling van de regelgeving, van de techniek of andere aspecten. In ieder geval zullen de geïmplementeerde technische en organisatorische maatregelen een niveau van bescherming garanderen dat past bij de risico's die verbonden zijn aan de Verwerking en de aard van de te beschermen Gegevens, rekening houdend met de meest recente technische mogelijkheden en de implementatiekosten.

Art 61. Door passende technische en organisatorische maatregelen te nemen, zal de opdrachtnemer alle redelijke inspanningen leveren om het Fonds bijstand te verlenen, rekening houdend met de aard van de verwerking, bij het vervullen van diens plicht, om verzoeken om uitoefening van de vastgestelde rechten van de betrokkenen te beantwoorden (AVG, artikel 28.3.e).

Art 62. Als het Fonds verplicht is om een gegevensbeschermingseffectanalyse uit te voeren, zal de opdrachtnemer daartoe zijn medewerking verlenen en het Fonds ondersteunen bij het uitvoeren van een dergelijke analyse om het Fonds in staat te stellen zijn verplichtingen in dat opzicht na te komen.

Art 63. Bij de beoordeling van het passend beveiligingsniveau moet in het bijzonder rekening gehouden worden met de verwerkingsrisico's, voornamelijk uit onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verstrekking van of toegang tot de doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Gegevens.

Afdeling 7. Gegevensinbreuk

Art 64. In geval van inbreuk op de Gegevens moet de opdrachtnemer deze onmiddellijk nadat hij er kennis van heeft genomen aan het Fonds melden, zelfs indien het onwaarschijnlijk is dat de inbreuk op de Gegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

Art 65. De melding moet een beschrijving geven van:

- de aard van de inbreuk op de Gegevens, waar mogelijk met vermelding van de categorieën van betrokkenen en registers van Gegevens in kwestie en bij benadering het aantal betrokkenen en registers van Gegevens in kwestie;
- de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk op de Gegevens, met inbegrip van het risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen;

violation des Données, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Art 66. À moins que la loi ne l'interdise, l'adjudicataire informera le Fonds sans retard indu lorsque l'adjudicataire ou l'un de ses sous-traitants :

- reçoit une question, une mise en demeure ou une demande d'inspection ou d'audit d'une autorité publique compétente concernant le traitement
- a l'intention de divulguer les Données à toute autorité publique compétente en dehors de la portée contractuelle du traitement ; à la demande du Fonds, l'adjudicataire lui communiquera une copie des documents fournis à l'autorité compétente.

Art 67. L'adjudicataire doit suffisamment documenter toute violation des Données, y compris les faits et constatations concernant ses effets et les mesures prises pour y remédier.

Art 68. En outre, l'adjudicataire s'engage faire son affaire personnelle la communication à la personne concernée d'une violation de données à caractère personnel, en application de l'article 34 du règlement RGPD et dans les conditions prescrites dans cet article.

Section 8. Sous-traitance ultérieure

Art 69. La sous-traitance de l'adjudicataire n'est pas autorisée sauf dans les mesures prescrites à l'article 48.

Art 70. L'adjudicataire déclare et garantit que tout sous-traitant (sous-traitant ultérieur) a mis en œuvre les mesures techniques, organisationnelles et de sécurité appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD et garantisse la protection des droits de la personne concernée. L'adjudicataire et tout sous-traitant (sous-traitant ultérieur) ont conclu un accord écrit de traitement de données reprenant les mêmes obligations (ou plus lourdes) que celles énoncées dans le présent chapitre.

Art 71. L'adjudicataire demeure entièrement responsable envers le Fonds de l'exécution des obligations de ses sous-traitants (sous-traitants ultérieurs).

Art 72. L'adjudicataire aidera le Fonds par des mesures techniques et organisationnelles appropriées à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits de la personne concernée.

- de maatregelen die de opdrachtnemer genomen of voorgesteld heeft om de inbreuk op de Gegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, maatregelen om de eventuele nadelige gevolgen ervan te verzachten.

Art 66. Tenzij de wet het verbiedt, zal de opdrachtnemer het Fonds onverwijld op de hoogte brengen wanneer de opdrachtnemer of een van zijn onderaannemers:

- een vraag, een dagvaarding of een verzoek om inspectie of audit van een bevoegde overheidsinstantie ontvangt met betrekking tot de verwerking van gegevens
- aan een bevoegde instantie de Gegevens verstrekt buiten het toepassingsgebied van het contract; op verzoek van het Fonds zal de opdrachtnemer hem een kopie van de aan de bevoegde autoriteit geleverde documenten verstrekken.

Art 67. De opdrachtnemer moet elke inbreuk op de Gegevens behoorlijk documenteren, met inbegrip van de feiten en bevindingen omtrent de gevolgen ervan en de genomen corrigerende maatregelen.

Art 68. Bovendien deelt de opdrachtnemer de betrokkene de inbreuk in verband met persoonsgegevens onverwijld mee krachtens artikel 34 van de AVG en volgens de voorwaarden beschreven in dat artikel

Afdeling 8. Latere onderaanneming

Art 69. De onderaanneming van een opdrachtnemer is niet toegelaten behalve in geval van de maatregelen zoals voorgeschreven in artikel 47.

Art 70. De opdrachtnemer verklaart en garandeert dat deze onderaannemer (latere onderaannemer) passende technische-, organisatorische- en beveiligingsmaatregelen doorgevoerd heeft op een zodanige wijze dat de verwerking aan de voorschriften van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene waarborgt. De opdrachtnemer en elke onderaannemer (latere onderaannemer) hebben een schriftelijke gegevensverwerkingsovereenkomst gesloten met dezelfde (of zwaardere) verplichtingen als deze die in het huidige hoofdstuk uiteengezet worden.

Art 71. De opdrachtnemer blijft tegenover het Fonds volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van zijn onderaannemers (latere onderaannemers).

Art 72. De opdrachtnemer zal het Fonds met passende technische en organisatorische maatregelen bijstaan bij het vervullen van de plicht van het Fonds om in te gaan op verzoeken om uitoefening van de rechten van de betrokkene.

Art 73. L'adjudicataire aidera le Fonds à garantir le respect des obligations relatives à la sécurité des Données et du traitement, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition du Sous-traitant des Données.

Art 74. L'adjudicataire mettra à la disposition du Fonds toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par ce chapitre et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections et des analyses d'impact relatives à la protection des données, par le Fonds ou un autre auditeur externe mandaté par le Fonds, et pour contribuer à ces audits.

Section 9. Responsabilités et Indemnisation

Art 75. Rien dans le présent chapitre ne saurait limiter ou exclure toute responsabilité, tous droits ou recours prévus par la loi.

Art 76. Nonobstant toute autre disposition de tout accord entre les Parties, rien ne saurait limiter ou exclure la responsabilité du Sous-traitant des Données, que ce soit en matière contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), pour violation d'une obligation légale, ou autrement, découlant de ou en relation avec la protection des données, le RGPD et les dispositions du présent chapitre.

Art 77. L'adjudicataire indemniserà le Fonds pour toutes pertes, dommages, frais, dépenses et autres responsabilités encourus par ou imposés à cette dernière en relation avec toute réclamation ou action de toute personne concernée, toute tierce partie ou autorité publique, découlant de ou attribuable à une violation par l'adjudicataire de ce chapitre ou de toute législation applicable en matière de protection des données.

Chapitre 7. Pénalités

Art 78. Des pénalités seront dues si l'adjudicataire ne respecte pas les SLA reprises à l'annexe technique (annexe A du présent cahier des charges).

Les pénalités appliquées sont celles indiquées au point IV. de l'annexe technique.

Chapitre 8. Langue

Art 79. Les interactions entre le personnel du Fonds et le personnel attribué au projet ou au support doivent pouvoir être menées en français et néerlandais.

Les interventions techniques demandées dans les outils mis à disposition (par exemple Service Desk) doivent également pouvoir être faites en français ou en néerlandais (les outils utilisés pouvant être en anglais).

Art 73. De opdrachtnemer zal het Fonds bijstaan om de naleving te waarborgen van de verplichtingen die betrekking hebben op de beveiliging van Gegevens en van de verwerking, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover de onderaannemer beschikt.

Art 74. De opdrachtnemer moet het Fonds alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de naleving van de in dit hoofdstuk vastgelegde verplichtingen aan te tonen en die audits, inclusief inspecties en gegevensbeschermingseffectbeoordelingen, door het Fonds of een door het Fonds gemachtigde externe controleur mogelijk maakt en eraan bijdraagt.

Afdeling 9. Aansprakelijkheden en schadevergoeding

Art 75. Niets in dit hoofdstuk beperkt of sluit enige bij wet voorziene aansprakelijkheid, rechten of rechtsmiddelen uit.

Art 76. Niettegenstaande enige andere bepalingen in overeenkomsten tussen Partijen beperkt of sluit niets de aansprakelijkheid van de onderaannemer uit, zij het uit overeenkomst, onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid), inbreuk op een wettelijke plicht of anderszins, voortvloeiend uit of in verband met gegevensbescherming, de AVG en de bepalingen van dit hoofdstuk.

Art 77. De opdrachtnemer zal het Fonds vergoeden voor alle verliezen, schade, kosten, uitgaven en andere aansprakelijkheden opgelopen door of opgelegd aan deze laatste in verband met enige eis of vordering van een betrokkene, derde partij of overheidsinstantie voortvloeiend uit of toe te schrijven aan een inbreuk op dit hoofdstuk of op enige toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving door de opdrachtnemer.

Hoofdstuk 7. Boetes

Art 78. Er zullen boetes worden aangerekend indien de opdrachtnemer de SLA's niet naleeft die zijn opgenomen in de technische bijlage (bijlage A van onderhavig bestek).

Deze boetes worden vermeld in punt IV van de technische bijlage.

Hoofdstuk 8. Taal

Art 79. De interacties tussen het personeel van het Fonds en het personeel dat werd toegewezen aan het project of ter ondersteuning moeten in het Frans en Nederlands kunnen verlopen.

De technische interventies voor de middelen die ter beschikking staan (bijvoorbeeld Service Desk) moeten eveneens in het Frans of het Nederlands gebeuren (de voertaal voor de programma's mag Engels zijn).

Chapitre 9. Ressortissants d'un pays tiers en séjour illégal

Art 80. Lorsque l'adjudicataire ou sous-traitant reçoit copie de la notification visée à l'article 49/2, alinéa 4, du Code pénal social, dans laquelle il est informé qu'il occupe en Belgique un ou plusieurs ressortissants d'un pays tiers en séjour illégal, cet adjudicataire ou sous-traitant s'abstient, avec effet immédiat, de se rendre encore au lieu d'exécution du marché ou de poursuivre l'exécution du marché, et ce jusqu'à ce que l'autorité adjudicatrice donne un ordre contraire.

Il en va de même lorsque l'adjudicataire ou sous-traitant est informé :

- soit par l'adjudicataire ou par l'autorité adjudicatrice selon le cas de ce qu'ils ont reçu la notification, visée à l'article 49/2, alinéa 1er et 2, du Code pénal social, concernant cette entreprise ;
- soit via l'affichage prévu par l'article 35/12 de la loi du 12 avril 1965 relative à la protection de la rémunération des travailleurs, qu'il occupe en Belgique un ou plusieurs ressortissants d'un pays tiers en séjour illégal.

Par ailleurs, l'adjudicataire ou sous-traitant est tenu d'insérer, dans les contrats de sous-traitance qu'il conclurait éventuellement, une clause stipulant que :

1. le sous-traitant s'abstient de se rendre encore au lieu d'exécution du marché ou de poursuivre l'exécution du marché, lorsqu'une notification établie en exécution de l'article 49/2 du Code pénal social révèle que ce sous-traitant occupe un ressortissant d'un pays tiers en séjour illégal ;
2. le non-respect de l'obligation visée au point 1° est considéré comme un manquement grave dans le chef du sous-traitant, à la suite duquel l'entreprise est habilitée à résilier le contrat;
3. le sous-traitant est tenu d'insérer, dans les contrats de sous-traitance, une clause analogue à celle visée aux points 1° et 2° et d'assurer que de telles clauses soient également insérées dans les contrats de sous-traitance ultérieurs.

Hoofdstuk 9. Illegaal verblijvende onderdanen van een derde land

Art 80. Wanneer de opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/2, vierde lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt waarmee hij ervan in kennis wordt gesteld dat hij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt, onthoudt deze opdrachtnemer of onderaannemer zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, en wel tot de aanbestedende instantie een bevel in andere zin zou geven.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel door de opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat hij de in artikel 49/2, eerste dan wel tweede lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze onderneming;
- ofwel door middel van de in artikel 35/12 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking, dat hij een of meerdere illegaal verblijvende onderdanen van een derde land in België tewerkstelt.

De opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die hij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1. de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/2 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer een illegaal verblijvende onderdaan van een derde land tewerkstelt;
2. de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de onderneming is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;
3. de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verdere onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

Chapitre 10. La rémunération due à ses travailleurs

Art 81. Lorsque l'adjudicataire ou sous-traitant reçoit copie de la notification visée à l'article 49/1, alinéa 3, du Code pénal social, par laquelle il est informé d'un manquement grave à son obligation de payer dans les délais, à ses travailleurs, la rémunération à laquelle ceux-ci ont droit, cet adjudicataire ou sous-traitant s'abstient, avec effet immédiat, de se rendre encore au lieu d'exécution du marché ou de poursuivre l'exécution du marché, et ce jusqu'à ce qu'il présente la preuve à l'autorité adjudicatrice que les travailleurs concernés ont reçu l'intégralité de leur rémunération.

Il en va de même lorsque l'adjudicataire ou sous-traitant est informé :

- soit par l'adjudicataire ou par l'autorité adjudicatrice selon le cas de ce qu'ils ont reçu la notification visée à l'article 49/1, alinéa 1er, du Code pénal social, concernant cette entreprise ;
- soit via l'affichage prévu par l'article 35/4 de la loi du 12 avril 1965 relative à la protection de la rémunération des travailleurs.

Par ailleurs, l'adjudicataire ou sous-traitant est tenu d'insérer, dans les contrats de sous-traitance qu'il conclurait éventuellement, une clause stipulant que :

1. le sous-traitant s'abstient de se rendre encore au lieu d'exécution du marché ou de poursuivre l'exécution du marché, lorsqu'une notification établie en exécution de l'article 49/1 du Code pénal social révèle que ce sous-traitant manque gravement à son obligation de payer dans les délais, à ses travailleurs, la rémunération à laquelle ceux-ci ont droit;
2. le non-respect de l'obligation visée au point 1° est considéré comme un manquement grave dans le chef du sous-traitant, à la suite duquel l'adjudicataire est habilité à résilier le contrat;
3. le sous-traitant est tenu d'insérer, dans les contrats de sous-traitance, une clause analogue à celle visée aux points 1° et 2° et d'assurer que de telles clauses soient également insérées dans les contrats de sous-traitance ultérieurs.

Hoofdstuk 10. Loon verschuldigd aan werknemers

Art 81. Wanneer de opdrachtnemer of onderaannemer het in artikel 49/1, derde lid van het Sociaal Strafwetboek bedoelde afschrift ontvangt van het bericht waarmee hij ervan in kennis wordt gesteld dat hij een zwaarwichtige inbreuk heeft begaan op de verplichting zijn werknemers tijdig het loon te betalen waarop deze recht hebben, onthoudt hij zich ervan, met onmiddellijke ingang, de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, en wel tot hij het bewijs voorlegt aan de aanbestedende instantie dat de betrokken werknemers integraal zijn uitbetaald.

Hetzelfde geldt wanneer de voormelde opdrachtnemer of onderaannemer ervan in kennis wordt gesteld:

- ofwel, naargelang het geval, door de opdrachtnemer of de aanbestedende instantie, dat hij de in artikel 49/1, eerste lid, van het Sociaal Strafwetboek bedoelde kennisgeving heeft ontvangen die betrekking heeft op deze onderneming;
- ofwel door middel van de in artikel 35/4 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers bedoelde aanplakking.

De opdrachtnemer of onderaannemer is er bovendien toe gehouden een clause op te nemen in de onderaannemingsovereenkomst die hij desgevallend zou sluiten, op grond waarvan:

1. de onderaannemer er zich van onthoudt de plaats van uitvoering van de opdracht nog verder te betreden of nog verder uitvoering aan de opdracht te geven, indien uit een in uitvoering van artikel 49/1 van het Sociaal Strafwetboek opgestelde kennisgeving blijkt dat deze onderaannemer op zwaarwichtige wijze tekortschiet in zijn verplichting het aan zijn werknemers verschuldigde loon tijdig uit te betalen;
2. de niet-naleving van de onder 1° gestelde verplichting aanzien wordt als een ernstige tekortkoming in hoofde van de onderaannemer, ingevolge waarvan de opdrachtnemer is gemachtigd de overeenkomst te verbreken;
3. de onderaannemer ertoe is gehouden een soortgelijke clause als onder 1° en 2° op te nemen in de onderaannemingsovereenkomsten en ervoor te zorgen dat dergelijke clauses ook in de verdere onderaannemingsovereenkomsten worden opgenomen.

Chapitre 11. Facturation et paiements

Art 82. Les prestations de l'adjudicataire sont payables sur la base d'une facture mensuelle ayant la valeur de déclaration de créance.

La facture est appuyée par un état détaillé et distinct pour chacune des prestations fournies et qui mentionne en outre :

- la référence du marché ;
- la personne visée à l'article 5.

Les paiements sont effectués conformément aux articles 156 et 160 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013.

Les factures sont adressées au :

Le Fonds de la Région de Bruxelles-Capitale scrl,
Envoyés en format PDF à l'adresse mail suivante :

facturation@wffl.be (copie à l'adresse mail
ict@wffl.be)

Le cas échéant, le pouvoir adjudicateur pourra exiger de l'adjudicataire qu'il fournisse ses factures sous format XML via la plateforme Mercurius (norme OpenPEPPOL) sans que l'adjudicataire ne puisse exiger de suppléments.

Chapitre 12. Assurances - responsabilités

Art 83. Dans le délai fixé à l'article 24, § 2, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, l'adjudicataire transmet au pouvoir adjudicateur la preuve des assurances décrites à l'article 24, § 1^{er}, du même arrêté.

Chapitre 13. Clause d'élection de for

Art 84. Toute contestation portant sur l'exécution ou l'interprétation des présentes ou de tout acte subséquent ou connexe est exclusivement réglée selon le droit belge.

Le soumissionnaire et l'adjudicataire imposent ces obligations à l'ensemble de leurs partenaires.

Par dérogation à l'article 624 du Code judiciaire, toute contestation portant sur l'exécution ou l'interprétation des présentes ou de tout acte subséquent ou connexe est de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

Hoofdstuk 11. Facturatie en betaling

Art 82. De prestaties van de opdrachtnemer zijn betaalbaar op basis van een maandelijks factuur die de waarde van een verklaring van schuldvordering heeft.

Op de factuur staat iedere prestatie afzonderlijk en in detail vermeld, evenals de volgende elementen:

- de referentie van de opdracht;
- de persoon bedoeld in artikel 5.

De betalingen gebeuren overeenkomstig artikelen 156 en 160 van het koninklijk besluit van 14 januari 2013.

De facturen worden gericht aan:

Het Fonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
cvba

Verzonden in pdf-formaat naar volgend adres:

facturatie@wffl.be (kopie naar het e-mailadres
ict@wffl.be)

In voorkomend geval zal de aanbestedende overheid van de opdrachtnemer kunnen eisen dat hij zijn facturen in XML-formaat levert via het Mercuriusplatform (OpenPEPPOL norm) zonder dat de opdrachtnemer supplementen mag eisen.

Hoofdstuk 12. Verzekeringen en aansprakelijkheid

Art 83. Binnen de termijn voorzien in artikel 24, § 2, van het koninklijk besluit van 14 januari 2013, legt de opdrachtnemer het bewijs van de verzekeringen omschreven in artikel 24, § 1, van hetzelfde besluit aan de aanbestedende overheid voor.

Hoofdstuk 13. Forumkeuzebeding

Art 84. Elke betwisting over de uitvoering of de interpretatie van onderhavige bepalingen of van elke volgende of samenhangende akte wordt uitsluitend volgens het Belgisch recht geregeld.

De inschrijver en de opdrachtnemer leggen deze verplichtingen op aan al hun partners.

In afwijking op artikel 624 van het Gerechtelijk Wetboek, behoort elke betwisting betreffende de uitvoering of de interpretatie van onderhavige bepalingen of van elke volgende of samenhangende akte tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Brussel.

Deuxième partie : clauses techniques

Section 1. Description du marché

Art 85. Dans le cadre du renouvellement de son infrastructure téléphonique, le Fonds recherche une solution de téléphonie moderne, fiable et évolutive, afin de répondre à ses besoins actuels et futurs.

- Solution locale ou hébergée

Le soumissionnaire est libre de proposer une solution locale ou une solution hébergée. Dans ce dernier cas, les tarifs des communications ne peuvent être supérieurs aux tarifs actuellement payés par le Fonds.

- Redondance

L'offre inclura les éléments de redondance nécessaires à assurer la disponibilité de la téléphonie, quelles que soient les circonstances, ainsi qu'un plan de Disaster Recovery.

Art 86. Quelle que soit le type de solution offerte l'adjudicataire assurera la maintenance, le monitoring et le support du système ; il sera le seul point de contact (SPOC) du Fonds pour tout problème lié à la téléphonie, en ce compris les problèmes liés au réseau téléphonique. Le Fonds est donc à la recherche d'un véritable partenaire avec lequel une collaboration à long terme est possible, plutôt qu'un fournisseur au sens strict du terme.

Le partenaire doit pouvoir garantir la disponibilité du système entre 7h30 et 18h30, du lundi au vendredi. Aucune intervention planifiée ne peut être faite dans ce créneau horaire. En dehors de ces heures, une disponibilité « best effort » est acceptée mais il est demandé au partenaire de spécifier la disponibilité dans son offre. Toute maintenance préventive doit être signalée au Fonds 5 jours ouvrables avant les interventions.

Section 2. Contexte et projets parallèles

Art 87. Un projet d'externalisation du Data Centre est actuellement en cours au Fonds ; ce projet inclut la mise en place de la connectivité entre le Fonds et le futur data centre. Il est prévu que ce projet se termine fin juin 2019.

Le Fonds a également initié un projet interne dont l'objectif est de regrouper à terme les différentes équipes de support au sein d'un 'Front-Office' intégré (+/- 15

Tweede deel : technische bepalingen

Afdeling 1. Omschrijving van de opdracht

Art 85. In het kader van de vernieuwing van zijn telefooninfrastructuur zoekt het Fonds een moderne, betrouwbare en evolutieve telefonie-oplossing, om aan zijn huidige en toekomstige behoeften te voldoen.

- Lokale of gehoste oplossing

Het staat de inschrijver vrij om een lokale oplossing of een gehoste oplossing aan te bieden. In dit laatste geval mogen de tarieven van de communicaties niet hoger zijn dan de tarieven die het Fonds momenteel betaalt.

- Redundantie

De offerte zal de redundantie-elementen omvatten die nodig zijn om de beschikbaarheid van de telefonie te waarborgen, ongeacht de omstandigheden, alsook een Disaster Recovery plan.

Art 86. Ongeacht het soort geboden oplossing zal de opdrachtnemer instaan voor het onderhoud, de monitoring en de ondersteuning van het systeem; hij zal het enige contactpunt (SPOC) van het Fonds zijn voor elk probleem in verband met de telefonie, inclusief problemen verbonden aan het telefoonnetwerk. Het Fonds is dus eerder op zoek naar een echte partner waarmee een samenwerking op lange termijn mogelijk is, dan naar een leverancier in de strikte zin van het woord.

De partner moet de beschikbaarheid van het systeem tussen 7u30 en 18u30, van maandag tot vrijdag, kunnen verzekeren. Binnen deze uren mogen er geen geplande interventies plaatsvinden. Buiten deze uren wordt een "best effort" beschikbaarheid aanvaard, maar er wordt aan de partner gevraagd om de beschikbaarheid te vermelden in zijn offerte. Preventief onderhoud moet altijd 5 werkdagen vóór de ingrepen aan het Fonds gemeld worden.

Afdeling 2. Context en parallelle projecten

Art 87. Bij het Fonds loopt er momenteel een project van externalisering van het Datacenter; dit project omvat de installatie van de connectiviteit tussen het Fonds en het toekomstige datacenter. Het einde van dit project is voorzien voor eind juni 2019.

Het Fonds heeft ook een intern project geïnitieerd met als doel om op termijn de diverse supportteams te groeperen in een geïntegreerde 'Frontoffice' (+/- 15

personnes) qui fournira un support de première ligne à la clientèle.

Les questions ou problèmes qui ne pourront pas être résolus par le Front-Office seront alors transférés soit en direct, soit via un outil de ticketing (selon le degré d'urgence) vers les équipes de 2^e ligne. Un outil de scripting et/ou une base de connaissance sera éventuellement mise en place pour augmenter le taux de résolution des agents de première ligne.

Section 3. Objectifs du projet

Art 88. Les objectifs du projet pour le Fonds sont les suivants :

- disposer d'une capacité suffisante et extensible, en termes de 'postes téléphoniques' (extensions) et de capacité d'appels.
- disposer des fonctionnalités qui permettent la mise en place d'un service de support 'première ligne' efficace afin d'améliorer le service à la clientèle.
- disposer des outils nécessaires à la mise en place d'une politique de télétravail au sein de l'entreprise ;
- Bénéficier d'une infrastructure téléphonique évolutive en fonction des besoins du Fonds et permettre une plus grande souplesse dans la gestion de la capacité ;

Section 4. Service level agreement (SLA)

Art 89. L'adjudicataire doit s'engager sur les niveaux de services décrits à l'annexe technique du présent cahier des charges.

Section 5. Clauses de benchmark

Art 90. Dans le cas d'une solution hébergée, l'adjudicataire garantira, au moyen de programmes d'amélioration proactifs, que la tarification des services ne dépasse pas les prix de services comparables sur le marché et que la qualité des Services ne sera pas inférieure à la qualité de services comparables sur le marché.

En outre, l'adjudicataire examinera avec soin les prix dûment motivés et documentés et les améliorations de services proposées par le Fonds.

Art 91. Dans le cas où le Fonds estime que le prix ou la qualité des Services n'est pas comparable aux prix et/ou à la qualité de services comparables sur le marché, il peut invoquer le processus de benchmarking.

Le processus de benchmarking sera initié à la demande écrite du Fonds au maximum une fois par an.

personen) die eerstelijnsondersteuning zal bieden aan het cliënteel.

De kwesties of problemen die niet door de Frontoffice opgelost zullen kunnen worden, zullen dan hetzij rechtstreeks, hetzij via een ticketing tool (volgens de dringendheid) aan de tweedelijnssteams overgedragen worden. Er zal eventueel een scripting tool en/of een kennisbank geïnstalleerd worden om de oplossingsgraad van de eerstelijnssteams te verhogen.

Afdeling 3. Doelstellingen van het project

Art 88. De doelstellingen van het project voor het Fonds zijn:

- over voldoende en uitbreidbare capaciteit te beschikken, in termen van 'telefoon toestellen' (extensies) en oproepen.
- over functionaliteiten beschikken die toelaten om een efficiënt 'eerstelijns' supportteam op te zetten om de dienstverlening aan het cliënteel te verbeteren.
- over de tools beschikken die nodig zijn voor de invoering van een telewerkpolitiek binnen de onderneming;
- beschikken over een evolutieve telefooninfrastructuur in functie van de behoeften van het Fonds en meer flexibiliteit mogelijk maken in het beheer van de capaciteit;

Afdeling 4. Service level agreement (SLA)

Art 89. De geselecteerde inschrijver moet zich ertoe verbinden de dienstverleningsniveaus te verlenen die in de technische bijlage bij dit bestek zijn beschreven.

Afdeling 5. Bechmarking clauses

Art 90. In het geval van een gehoste oplossing zorgt de opdrachtnemer er door middel van proactieve verbeteringsprogramma's voor dat de prijs van de diensten de prijzen voor vergelijkbare diensten op de markt niet overschrijdt en dat de kwaliteit van de diensten niet lager zal zijn dan de kwaliteit van vergelijkbare diensten op de markt.

Daarnaast zal de opdrachtnemer zorgvuldig de gemotiveerde en gedocumenteerde prijs- en dienstverbeteringen onderzoeken die zijn voorgesteld door het Fonds.

Art 91. Indien het Fonds van mening is dat de prijs of de kwaliteit van de diensten niet vergelijkbaar is met de prijs en/of de kwaliteit van vergelijkbare diensten op de markt, kan het Fonds een beroep doen op het benchmarkingproces.

Het benchmarkingproces zal niet vaker dan eenmaal per jaar op schriftelijk verzoek van het Fonds worden gestart.

Art 92. Le benchmark sera effectué par un tiers objectif et qualifié (« le benchmarker »), proposé par le Fonds et approuvé par l'adjudicataire. Le benchmarker ne sera pas un concurrent de l'adjudicataire.

L'adjudicataire ne refusera pas son autorisation si le Fonds choisit un des benchmarker suivant :

- Gartner ;
- PWC ;
- Metri.

Art 93. Afin de protéger les informations confidentielles des deux Parties (y compris le contenu du rapport de benchmarking lui-même), le benchmarker contractera un accord de confidentialité avec les deux parties.

Art 94. Chaque partie paiera ses propres frais relatifs à l'exécution du benchmark.

À moins que le rapport de benchmarking n'indique des différences substantielles ou non (telles qu'elles sont définies dans l'article 102), le coût du benchmarking sera pris en charge à raison de 50 % par le Fonds et 50 % par l'adjudicataire. Dans le cas de toute différence, substantielle ou non, l'adjudicataire paiera l'intégralité des frais au benchmarker.

Art 95. Les parties et le benchmarker conviendront du plan du benchmark avant d'entamer le processus de benchmarking.

Le plan du benchmark couvrira la portée du benchmark (prix et qualité du service), la méthodologie utilisée par le benchmarker, le contenu du rapport de benchmarking, la description de l'échantillon et la planification du benchmark. Le délai entre l'introduction de la demande de benchmark et la fourniture du processus de benchmarking ne peut dépasser trois mois.

Dans le cas où les parties ne s'entendent pas sur des éléments particuliers du plan du benchmark, chaque partie a le droit de formuler un amendement au plan du benchmark décrivant sa position spécifique. Le Benchmarker décidera à sa seule discrétion du plan final du benchmark.

Art 96. Chaque partie se conformera sans délai à toutes les exigences raisonnables du Benchmarker à propos du processus de benchmarking.

Art 97. Le rapport de benchmarking sera fourni par le Benchmarker aux deux Parties.

Toute information supplémentaire demandée par une partie sera communiquée par le Benchmarker aux deux Parties.

Art 92. De benchmark zal worden uitgevoerd door een gekwalificeerde, objectieve derde partij ("de benchmarker"), voorgesteld door het Fonds en goedgekeurd door de opdrachtnemer. De benchmarker mag geen concurrent van de opdrachtnemer zijn.

De opdrachtnemer zal zijn goedkeuring niet weigeren als het Fonds één van de volgende benchmarker kiest:

- Gartner;
- PWC;
- Metri.

Art 93. Om de vertrouwelijke informatie van beide partijen te beschermen (inclusief de inhoud van het benchmarkverslag zelf), zal de Benchmarker een vertrouwelijkheidsovereenkomst aangaan met beide partijen.

Art 94. Elke partij betaalt zijn eigen kosten in verband met de uitvoering van de Benchmark.

Tenzij het benchmarkrapport materiële of niet-materiële afwijkingen aangeeft (zoals gedefinieerd in artikel 102), worden de kosten van de benchmarking voor 50% betaald door het Fonds en voor 50% door de opdrachtnemer. In het geval van een dergelijke materiële of niet-materiële afwijking, zal de opdrachtnemer de volledige kosten van de benchmarker betalen.

Art 95. De Partijen en de Benchmarker zullen in overleg het benchmarkplan opstellen voordat het benchmarkingproces begint.

Het benchmarkplan zal de reikwijdte van de benchmark (serviceprijzen en kwaliteit), de door de benchmarker gebruikte methode, de inhoud van het benchmarkrapport, de beschrijving van de steekproef en de planning van de benchmark omvatten. De periode tussen het indienen van het benchmarkverzoek en de aflevering van het benchmarkproces mag niet langer zijn dan drie maanden.

In het geval dat de Partijen het niet eens worden over bepaalde elementen van het benchmarkplan, heeft elke partij het recht om een wijziging van het benchmarkplan uit te brengen waarin diens specifieke positie wordt beschreven. De Benchmarker beslist naar eigen goeddunken over het definitieve benchmarkplan.

Art 96. Elke partij moet onmiddellijk voldoen aan alle redelijke eisen van de Benchmarker met betrekking tot het benchmarkingproces.

Art 97. Het benchmarkingrapport wordt door de Benchmarker aan beide partijen bezorgd.

Alle aanvullende informatie waarom door een partij wordt verzocht, wordt door de Benchmarker aan beide partijen meegedeeld.

Art 98. Si le rapport de benchmarking indique que les niveaux de Services ou les prix présentent des différences :

- substantielles, l'adjudicataire s'engage dès que possible à relever les niveaux de services ou à réduire les prix avec effet rétroactif à partir du 2^{ème} mois précédent la date de la demande de benchmark.
- non substantielles, les Parties s'entendront sans délai sur le plan d'action approprié afin de remédier aux différences.

Une différence substantielle est définie comme suit :

- En ce qui concerne les niveaux de Services : la différence entre 100% et le point de comparaison pertinent est plus de 20% plus basse que la différence entre 100% et le niveau de service du contrat.
- En ce qui concerne les prix : plus de 10 % plus élevés par rapport au point de comparaison pertinent.

Une différence non substantielle est définie comme suit:

- En ce qui concerne les niveaux de Services : la différence entre 100% et le point de comparaison pertinent est de 10 à 20% plus basse que la différence entre 100% et le niveau de service du contrat.
- En ce qui concerne les prix: de 3 à 10 % plus élevés par rapport au point de comparaison pertinent.

Art 99. Les parties conviennent que les dérogations inférieures à une dérogation substantielle ou non substantielle (telles qu'elles sont définies à l'article 102) n'ont aucune incidence sur les niveaux de services et les prix existant. Un benchmarking ne peut jamais amener l'adjudicataire à augmenter les prix ou réduire les niveaux de services.

Art 100. Si les parties ne peuvent s'entendre sur un ajustement des niveaux de service et de prix dans les trente jours à compter de la réception du rapport de benchmarking, le Fonds peut résilier le marché en tout ou en partie avec un préavis de 6 mois, sans que le Fonds doive payer une pénalité, un dédommagement ou une indemnité de rupture.

Section 6. Termination plan

Art 101. En cas de résiliation de toute solution de datacenter pour quelque raison que ce soit, en tout ou en partie, qu'elle se fasse à l'initiative du Fonds ou de l'adjudicataire, le Fonds peut demander à l'adjudicataire d'exécuter un 'termination plan' afin de garantir la continuité de l'activité pour le Fonds.

Le 'termination plan' comprend notamment :

Art 98. Als het benchmarkingrapport aangeeft dat de serviceniveaus of -prijzen afwijken:

- op een materiële manier, dan zal de opdrachtnemer zo snel mogelijk de serviceniveaus verhogen of de prijsstelling met terugwerkende kracht verlagen twee maanden voorafgaand aan de datum van het benchmarkverzoek.
- op een niet-materiële manier, dan zullen de partijen snel tot overeenstemming komen over het passende actieplan om de afwijkingen aan te pakken.

Een materiële afwijking wordt als volgt gedefinieerd:

- met betrekking tot serviceniveaus: het verschil tussen 100% en het relevante vergelijkingspunt is meer dan 20% lager dan het verschil tussen 100% en het contractuele serviceniveau.
- met betrekking tot prijzen: hoger met meer dan 10% ten opzichte van het relevante vergelijkingspunt.

Een niet-materiële afwijking wordt als volgt gedefinieerd:

- met betrekking tot serviceniveaus: het verschil tussen 100% en het relevante vergelijkingspunt is 10 tot 20% lager dan het verschil tussen 100% en het contractuele serviceniveau;
- met betrekking tot prijzen: 3 tot 10 % hoger ten opzichte van het relevante vergelijkingspunt.

Art 99. De partijen komen overeen dat afwijkingen die kleiner zijn dan een materiële of niet-materiële afwijking (zoals gedefinieerd in artikel 102) geen gevolgen hebben voor de bestaande serviceniveaus en prijzen. Een benchmarking kan er nooit toe leiden dat de opdrachtnemer de prijs verhoogt of de serviceniveaus verlaagt.

Art 100. Indien de partijen niet tot een akkoord komen over een bepaalde aanpassing van de serviceniveaus en prijzen binnen dertig dagen na ontvangst van het benchmarkrapport, kan het Fonds deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen met een minimale opzegperiode van 6 maanden, zonder betaling door het Fonds van enige boete, schade of uitstapkosten.

Afdeling 6. Beëindigingsdiensten

Art 101. Bij beëindiging van een Datacenter-oplossing om welke reden dan ook, geheel of gedeeltelijk, als gevolg van het Fonds of als gevolg van de opdrachtnemer, kan het Fonds de opdrachtnemer verzoeken de beëindigingsdiensten uit te voeren om de bedrijfscontinuïteit voor het Fonds te waarborgen.

De beëindigingsdiensten omvatten met name:

- la poursuite de la fourniture d'une solution de téléphonie, comme exposé au présent cahier des charges ; et
- La coopération de l'adjudicataire au transfert de la solution, comme exposé à l'article 108.

Les parties discuteront, au cours de négociations de bonne foi, de services supplémentaires et additionnels que le Fonds pourrait attendre de l'adjudicataire pendant la phase de cessation des services. Après ces négociations, l'adjudicataire transmettra une offre au Fonds couvrant les services spécifiques requis par le termination plan, étant entendu que la tarification de ces services sera conforme aux justes pratiques du marché.

Art 102. Management

L'adjudicataire désignera un chef de projet qui sera le seul point de contact (SPOC) pendant la phase de cessation des services. Le Fonds désignera un chef de projet qui sera le seul point de contact (SPOC) pendant cette phase.

L'adjudicataire et le Fonds mettront tout en œuvre pour assurer une transition efficace entre le SPOC désigné pour les opérations courantes et le SPOC attribué à la phase de cessation de services si ceux-ci ne sont pas les mêmes.

Art 103. Poursuite de la fourniture de la solution de téléphonie

Lorsque le présent marché est résilié, l'adjudicataire, à la demande du Fonds, continuera de fournir la solution de téléphonie pendant une période définie de commun accord entre le Fonds et l'adjudicataire (« Période de Poursuite de la Fourniture »). La poursuite de la fourniture des services de téléphonie au-delà du Terme initial sera subordonnée au support continué par les vendeurs de l'équipement utilisé dans les Services de l'adjudicataire; la Période de Poursuite de la Fourniture sera d'au moins six mois à moins qu'une période plus courte ne soit demandée par le Fonds et acceptée par l'adjudicataire. En adressant une demande écrite à l'adjudicataire au moins un mois avant la fin de la Période de Poursuite de la Fourniture, le Fonds peut prolonger cette période d'une autre période de six mois maximum.

Toutes les conditions du présent Contrat (y compris les Niveaux de Services et tout Ordre d'Achat pertinent) resteront en vigueur pendant toute la Période de Poursuite de la Fourniture.

Art 104. Coopération au transfert de la solution de téléphonie

- de voortdurende levering van een telefonie-oplossing, zoals uiteengezet in dit bestek; en
- de samenwerking van de opdrachtnemer bij de overdracht van het datacenter, zoals uiteengezet in artikel 108.

De partijen zullen te goeder trouw onderhandelen over verdere en aanvullende beëindigingsdiensten die het Fonds van de opdrachtnemer kan verlangen om tijdens de beëindigingsfase te presteren. Na deze onderhandelingen zal de opdrachtnemer een aanbod sturen aan het Fonds met betrekking tot de specifieke diensten die vereist zijn door de beëindigingsfase, met dien verstande dat de prijsstelling van dergelijke diensten in overeenstemming zal zijn met eerlijke marktpraktijken.

Art 102. Beheer

De opdrachtnemer benoemt een projectmanager die het enige aanspreekpunt (SPOC, single point of contact) van de opdrachtnemer zal zijn voor de beëindigingsfase. Het Fonds benoemt een projectmanager die het enige aanspreekpunt (SPOC) zal zijn voor de beëindigingsfase.

De opdrachtnemer en het Fonds zullen alles in het werk stellen om een efficiënte overgang te hebben tussen de SPOC die is aangesteld tijdens de lopende fase en de SPOC die is toegewezen aan de beëindigingsfase, als deze niet dezelfde zijn.

Art 103. Voortdurende levering van de telefonie-oplossing

Wanneer huidige opdracht wordt beëindigd op verzoek van het Fonds, blijft de opdrachtnemer de telefonie-oplossing leveren gedurende een periode die wederzijds wordt bepaald door het Fonds en de opdrachtnemer ("voortdurende leveringsperiode"). De voortdurende levering van telefoniediensten na de initiële looptijd zal afhankelijk zijn van back-to-back-ondersteuning door de leveranciers voor de apparatuur die wordt gebruikt in de diensten van de opdrachtnemer, de voortdurende leveringsperiode zal ten minste zes maanden bedragen, tenzij een kortere periode door het Fonds wordt aangevraagd en aanvaard door de opdrachtnemer. Door middel van een schriftelijke aanvraag aan de opdrachtnemer ten minste één maand voor het einde van de voortdurende leveringsperiode, kan het Fonds deze periode verlengen met een nieuwe periode van maximaal zes maanden.

Alle bepalingen en voorwaarden van deze overeenkomst (inclusief de serviceniveaus en alle relevante bestelbonnen) blijven van toepassing gedurende de gehele voortdurende leveringsperiode

Art 104. Samenwerking bij de overdracht van de telefonie-oplossing

Op verzoek van het Fonds werkt de opdrachtnemer samen met het Fonds en met elke derde die door het

À la demande du Fonds, l'adjudicataire coopérera avec le Fonds et avec tout tiers désigné par le Fonds pour transférer la téléphonie au Fonds ou chez un tiers.

À cette fin, l'adjudicataire s'engage au moins à :

- apporter son aide à toute activité pertinente pendant le transfert ;
- aider le Fonds et le nouveau fournisseur pendant le lancement des services de remplacement ; et
- transmettre toute la documentation pertinente concernant le datacentre au Fonds.

Troisième partie : annexes

Sont annexés au présent cahier des charges et en font partie intégrante :

- A. description des exigences techniques ;
- B. formulaire de demande de participation ;
- C. le formulaire de l'offre ;
- D. SLA opérationnels ;
- E. Ergonomie ;
- F. Pénalités ;
- G. le DUME au format xml et pdf.

Fonds is aangewezen om de telefonie over te dragen aan het Fonds of aan een derde partij.

Daartoe zal de opdrachtnemer minstens:

- helpen bij alle relevante activiteiten tijdens de overdracht;
- het Fonds en de nieuwe aanbieder bijstaan tijdens het opstarten van de alternatieve diensten; en
- alle relevante documentatie met betrekking tot het datacenter overhandigen aan het Fonds.

Derde deel: bijlagen

Volgende bestanden zitten in bijlage bij onderhavig lastenboek en vormen een integraal onderdeel daarvan :

- A. beschrijving van de technische vereisten;
- B. formulier van aanvraag tot deelneming;
- C. het offerteformulier;
- D. operationele SLA's;
- E. Ergonomie;
- F. Boetes;
- G. het UEA in xml- en pdf- formaat;