

# **Conditions générales en vue de l'établissement d'un pool de prestataires de services IT**

Réf : CMEC 36

## 1. Préambule

### 1.1. Présentation CMEC

Dans le cadre de la présente procédure, la Centrale de Marchés de l'Enseignement Catholique (CMEC) intervient au profit des ASBL Pouvoirs Organisateur Bénéficiaires (POB) de l'enseignement libre catholique francophone et germanophone, en vertu de son objet statutaire. Son siège social est situé à l'avenue E. Mounier 100 à 1200 Bruxelles et qui est valablement représentée par Monsieur Benoît De Waele, son président.

La mandataire dirigeante de la CMEC est Madame Yolaine Guislain, dont les bureaux sont établis au 100, avenue Mounier, 1200 Bruxelles.

### 1.2. Objet de la présente procédure

La CMEC souhaite, via la présente procédure, procéder à la constitution d'un pool de prestataires de services répondant aux conditions techniques et administratives énoncées dans ce document.

Tout opérateur économique remplissant, à tout moment, les conditions exposées dans le présent document pourra poser sa candidature afin d'être repris dans le pool des opérateurs économiques. La liste de prestataires est donc évolutive pendant toute la durée de la procédure (voir ci-après).

Tous les opérateurs économiques satisfaisant aux exigences sont admis donc à adhérer au pool informatique. Le nombre de participants est illimité.

\*\*\*

L'attention des participants est attirée sur le fait que la présente procédure n'est pas soumise à la réglementation des marchés publics. Elle a pour seul but de constituer un pool d'opérateurs économiques qui ont satisfait des conditions minimales. La présente procédure se borne à veiller au respect des exigences, sans procéder à une comparaison des candidatures au regard de quelconques critères d'attribution.

\*\*\*

Afin de respecter les principes fondamentaux, en particulier les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement entre opérateurs économiques ainsi que l'obligation de transparence qui en découle, la présente fait l'objet d'une publicité, celle-ci permettant à des opérateurs économiques potentiellement intéressés de prendre dûment connaissance du déroulement et des caractéristiques essentielles d'une procédure d'admission. Le présent document est disponible sur le site internet du SeGEC et des CoDIEC.

\*\*\*

Il n'existe aucun lien contractuel entre la CMEC et les prestataires admis dans le pool. Lorsque le besoin de prestations informatiques naît au sein du POB, celui-ci pourra faire appel à un des prestataires admis dans le pool, pour autant que la valeur des prestations demeure sous 30 000 euros HTVA.

### 1.3. Objet des prestations confiées par les ASBL POB aux prestataires IT

L'idée est d'anticiper et de répondre aux besoins des ASBL POB en services informatiques liés au réseau informatique et à l'installation de matériel.

L'achat de matériel proprement dit est réalisé par le POB, via le marché public de fournitures informatiques conclu par la CMEC. Si les besoins du prestataire nécessitent l'achat de matériel non inclus dans le marché CMEC MP 35 pour mener à bien ses missions de services, le POB peut procéder à leur achat, moyennant le respect des procédures de marchés publics. Cette fourniture complémentaire n'entre donc pas dans l'objet de la présente procédure.

Les spécifications techniques sont détaillées au point 4 du présent document.

## 2. Accès au pool

### 2.1. Conditions à satisfaire

- Le prestataire doit satisfaire à ses obligations de paiement de dettes fiscales et de cotisations de sécurité sociale tout au long de sa participation au pool : la CMEC procédera aux vérifications via l'application Telemarc au moment de la réception de la demande de participation au pool. Les opérateurs non belges sont priés de remettre les attestations dans leur candidature. Pour être considéré comme ayant satisfait à ses obligations, le prestataire doit *soit* avoir satisfait à ses obligations de paiement ; *soit* avoir une dette inférieure à 3 000 euros ; *soit* avoir conclu un plan d'apurement contraignant.
- Tout au long de sa participation au pool, le prestataire ne peut avoir fait l'objet ou faire l'objet d'un jugement ayant force de chose jugée pour :
  - participation à une organisation criminelle, corruption, fraude ;
  - infractions terroristes, infractions liées aux activités terroristes ou incitation à commettre une telle infraction, complicité ou tentative d'une telle infraction ;
  - blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme ;
  - travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains
  - occupation de ressortissants de pays tiers en séjour illégal.Le prestataire remet un extrait de casier judiciaire. Les exclusions s'appliquent uniquement pour une période de cinq ans à compter de la date du jugement.
- Le prestataire fournit une liste d'au moins 3 références de services prestés dans trois POB différents. Ces prestations doivent avoir été réalisées au cours des 12 derniers mois précédant l'introduction de sa demande de participation et correspondre à un ou plusieurs des types de services décrits dans les clauses techniques du présent document.

Si l'ensemble de ces exigences est satisfait, l'opérateur économique fera partie du pool retenu auquel les POB pourront s'adresser.

## 2.2. Procédure

Toute question relative à la présente procédure sera posée par mail à l'adresse [yolaine.guislain@segec.be](mailto:yolaine.guislain@segec.be).

## 2.3. Dépôt des candidatures

Pour les prestataires candidats dans un premier temps, la date maximale de remise des candidatures est le 14 juillet 2020. Ceci permettra de constituer un premier pool.

Pour les prestataires désirant être inclus dans un second temps dans le pool déjà existant, ils sont priés de faire parvenir leur candidature complète quand ils le désirent à l'adresse [yolaine.guislain@segec.be](mailto:yolaine.guislain@segec.be). La candidature sera examinée endéans un délai de deux mois à partir de la réception du dossier.

## 3. Conditions générales d'exécution

Par sa participation au pool, le prestataire reconnaît qu'il est tenu par les dispositions du présent document dans le cadre des prestations effectuées au profit des ASBL POB.

### 3.1. Principe de bonne exécution

Les prestataires exécuteront les prestations en bon père de famille, dans le respect des règles de l'art et des principes de confiance et d'honnêteté.

Dans le cas contraire, les POB signaleront les manquements à la CMEC qui réagira conformément à ce qui est prévu au point 3.11 du présent document.

### 3.2. Prix

Le prix horaire de prestation de services est fixé comme suit :

- 65 euros HTVA dans le cas où la prestation se fait sur place, dans les locaux de l'établissement
- 55 euros HTVA dans le cas où la prestation se fait à distance

Ce prix forfaitaire inclut tous les frais, dépenses et impositions à l'exécution du contrat.

Sont notamment inclus dans les prix :

- 1° la gestion administrative et le secrétariat ;
- 2° le déplacement, le transport et l'assurance ;
- 3° la documentation relative aux services ;
- 4° la livraison de documents ou de pièces liées à l'exécution ;
- 5° le cas échéant, les mesures imposées par la législation en matière de sécurité et de santé des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Les tarifs horaires seront indexés annuellement au 1<sup>er</sup> janvier selon l'indice à la consommation suivant (IPC) :

<https://statbel.fgov.be/fr/themes/prix-la-consommation/indice-des-prix-la-consommation#figures>

L'indice de prix à la consommation de référence est celui de décembre 2020. L'indice de révision sera le dernier indice disponible au 1<sup>er</sup> janvier.

Un prestataire repris dans le pool auquel une ASBL POB fait appel est tenu de respecter les tarifs horaires précités.

### 3.3. Suivi des prestations

Les prestataires constituant le pool doivent tenir à jour une liste des prestations effectuées (et des montants) pour les ASBL PO. Sur demande, ils seront amenés à la transmettre à la CMEC trimestriellement.

### 3.4. Durée d'existence du pool

Le pool sera constitué pour une durée de quatre années.

### 3.5. Détermination des présents services au vu du marché « MP CMEC 35 fourniture de matériel informatique »

La présente procédure a pour objet la prestation de services informatiques en tous genres qui sont détaillés dans les clauses techniques (point 4).

Cette procédure s'inscrit dans la lignée d'un marché public réalisé par la CMEC (référence MP CMEC 35) qui a pour objet de la fourniture du matériel informatique. Voici les services qui sont couverts par le MP CMEC 35, et qui ne font donc PAS l'objet de la présente procédure :

- La prise de commande, la livraison et la facturation du matériel informatique commandé via le MP CMEC 35.
- Les interventions en cas de panne du matériel faisant l'objet du MP CMEC 35 durant la période de garantie de 3 ans à partir de l'achat. Néanmoins les prestataires sélectionnés dans le cadre de cette procédure-ci devront pouvoir accéder à la plateforme technique du fabricant sélectionné et y encoder, pour les POB qui le demandent, les informations concernant la panne dans l'interface du fabricant.

### 3.6. Collaboration

Les prestataires informatiques doivent collaborer efficacement avec les fournisseurs déjà sélectionnés par la CMEC, à savoir notamment Canon, ESI-Informatique, Allocloud et l'adjudicataire du marché de matériel informatique (non encore connu à ce jour).

### 3.7. Délais et objets d'intervention

Les délais pour les interventions liées au marché de fournitures MP CMEC 35 sont fixés comme suit :

- Durant la période de garantie, en cas de panne de matériel hardware/réseau (commandé dans le cadre du marché MP CMEC 35) constatée par un POB et qu'il est fait appel à lui, le prestataire a l'obligation de signaler la panne/le problème rencontré sur l'interface « garantie » du fabricant dans un délai de 24 heures (en tenant compte des jours ouvrables). Il effectue ceci en bonne collaboration avec le POB en se connectant sur l'interface au moyen des codes d'accès du POB.
- En cas de commande de nouveau matériel hardware via le marché MP CMEC 35 le POB doit contacter le prestataire de services au minimum une semaine avant la date souhaitée pour réaliser l'installation des nouveaux produits. Le POB et le prestataire s'accordent quant à un rendez-vous.

Les conditions d'interventions sont les suivantes :

- Les prestations auront lieu durant les périodes et heures d'ouverture de l'école ou en dehors de ces heures (soirée, congés scolaires) dans le cas où une intervention nécessiterait l'absence des utilisateurs.
- Toutes les interventions se font en bonne collaboration avec la (les) personne(s) responsable(s) du POB.
- Pour les week-ends et les jours fériés, le prestataire doit prévoir un service d'urgence à proposer aux POB. L'urgence doit être comprise comme un événement de nature à mettre en péril la continuité d'un ou de plusieurs services essentiels de l'établissement.

- Le prestataire offre un service de helpdesk disponible 5 jours/semaine de 9 à 16 h aux personnes utilisatrices identifiées responsables au sein du POB.
- Pour toute panne hardware ou software ou réseaux, l'intervention se fait à distance selon le degré d'urgence :
  - o Cas urgent : dans les 2 h
  - o Cas bloquant partiellement : dans les 5 h
  - o Autre cas : intervention dans les 24 h (en tenant compte des jours ouvrables)
- Si le problème ne peut pas être solutionné à distance, le prestataire intervient physiquement sur site selon le degré d'urgence :
  - o Cas urgent (situation bloquante = situation dans laquelle l'établissement n'est plus à même de remplir ses missions) ; intervention dans la journée si le prestataire est contacté avant 15 h
  - o Cas bloquant partiellement ; intervention sur site dans les 24 h (en tenant compte des jours ouvrables)
  - o Autres cas, intervention dans les 4 jours ouvrables qui suivent.
- Les situations d'urgence incluent entre autres les périodes « critiques » pour les écoles (examens, conseils de classe, rentrée des classes...).

Lorsque les délais et obligations fixés ci-dessus ne sont pas respectés, la CMEC peut exclure le prestataire du pool informatique. La procédure est déterminée au point 3.11.

### 3.8. Encodage interface fabricant du marché CMEC

Le prestataire de service aura pour mission « d'encoder », au nom et pour le compte des POB, directement dans l'interface des fabricants, les pannes survenues et interventions souhaitées, et ce, en utilisant les identifiants et MDP de l'établissement. Le prestataire de services est donc tenu d'agir en concertation avec l'école et dans l'intérêt de l'établissement concerné.

### 3.9. Lieux et horaires des prestations

Le prestataire doit respecter les horaires précisés lors de la commande ou à défaut entre 9 h et 16 h du lundi au vendredi sauf le mercredi de 9 h à 12 h. Les services devront être prestés sur le territoire de la Région wallonne ou de la région Bruxelles Capitale (en ce compris les communes à facilités).

### 3.10. Paiements

En cas d'intervention pour un problème survenu, le prestataire effectue sa prestation endéans un délai raisonnable dont l'évaluation est communiquée au POB avant intervention et pour laquelle il marque son accord.

En cas d'intervention planifiée, les parties s'accordent sur le nombre d'heures que nécessitera la prestation avant le début de celle-ci. Le POB doit marquer formellement son accord préalable quant à ce nombre d'heures.

L'émission de la facture se fait mensuellement, à dater de la fin de prestation du service. Après chaque mois écoulé, l'adjudicataire introduit une facture datée, signée et accompagnée d'un état détaillé des services prestés. La facture mensuelle détaille chaque commande de service effectuée durant le mois (les numéros des différents bons de commande sont mentionnés). Le délai de paiement est fixé à 30 jours calendrier à partir de la réception de la facture. Les factures doivent être adressées à l'adresse mentionnée par l'ASBL POB.

### 3.11. Plaintes des POB

Tout manquement doit être notifié par les POB et traité par le prestataire sans délai.

Si les solutions données par celui-ci ne sont pas satisfaisantes, la CMEC interviendra, à la demande de l'une ou l'autre des parties, pour trouver une solution à l'amiable.

Si aucune solution raisonnable n'était trouvée, la CMEC et/ou le POB procédera à l'envoi d'un constat de manquement.

Dans le cas où trois manquements seraient adressés, l'opérateur économique peut être exclu du pool.

### 3.12. Départ — exclusion du pool

Les prestataires admis au pool peuvent quitter le pool à tout moment, moyennant un préavis d'un mois notifié par courriel à la CMEC. Le départ d'un des prestataires ne porte pas atteinte à l'existence du pool.

Si un prestataire ne remplissait plus, à un moment donné, les conditions techniques et administratives énoncées dans le présent document, la CMEC l'exclut du pool.

## 4. Spécifications techniques

### 4.1. Introduction

Les services ici concernés sont, d'une part, ceux liés à la fourniture du matériel repris dans le marché de matériel informatique (MP CMEC35), ce qui porte entre autres (liste non exhaustive) sur :

- La réception, l'installation et la configuration
- Le support utilisateur
- Le suivi avec le fabricant des réparations du matériel sous garantie
- Le support après-vente

Les services concernés sont, d'autre part, tous ceux liés à *la gestion du parc informatique* et à *la gestion du réseau* de l'établissement scolaire.

Le prestataire doit par ailleurs assurer une configuration du réseau et du matériel qui lui permette de privilégier les interventions à distance.

### 4.2. Gestion du parc informatique

Il s'agit ici d'assister les établissements dans leur gestion de leur parc informatique et d'apporter les services liés au matériel existant et au matériel à acheter via l'accord-cadre MP CMEC35

#### 4.2.1. Nouveau matériel issu de l'accord-cadre

Les types de matériels proposés:

- PC Portables : 4 types ont été définis
- PC de bureau : 3 types ont été définis
- Chromebook : 3 types ont été définis
- Tablettes : 2 types ont été définis
- Périphériques et accessoires : dont 3 types d'écrans

- Serveurs : une gamme de serveurs sera disponible au catalogue

Il s'agira de suivre les commandes en cours avec le service concerné des établissements afin de pouvoir être autant que possible présent lors de la livraison.

La réception du matériel doit être effectuée endéans les 30 jours suivant la date de livraison (apposée sur le bordereau de livraison), avec le service concerné, afin de vérifier la conformité de la livraison au regard de la commande.

#### Assurer le bon fonctionnement du matériel :

- Finalisation de l'installation du système d'exploitation Windows préinstallé pour les PC et portables/ Finalisation de l'installation du système d'exploitation Chrome OS préinstallé pour les chromebooks/ Finalisation de l'installation du système d'exploitation Android ou iPad OS préinstallé pour les tablettes/ Installation du système d'exploitation Windows ou Linux pour les serveurs
  - o Nommage de la machine (au regard de son référencement)
- Configuration du système :
  - o Réseau
  - o Installation des logiciels tiers (liste à définir POB par POB)
  - o Configuration des règles (firewall, restrictions...)
- Vérification de bon fonctionnement en mode utilisateur final (compte utilisateur test à prévoir) ou vérification de bon fonctionnement pour les serveurs.
- Pour l'installation des Chromebooks, il est recommandé de prendre contact avec l'ASBL EducIT (via [info@educit.be](mailto:info@educit.be))

#### Assurer le déploiement et l'administration des systèmes :

- Déploiement pour les matériels portables destinés à un utilisateur unique :
  - o Remise de la machine et des périphériques et accessoires (si tel est le cas) à l'utilisateur
  - o Vérification avec l'utilisateur qu'il peut se connecter et explications sur l'utilisation si nécessaire (excepté pour les Chromebook ou les PC à destination des élèves : tâche effectuée par les enseignants)
  - o Mise à jour des données d'attribution dans le système de gestion
- Déploiement pour les matériels destinés à un local (PC de bureau, écrans et serveurs) :
  - o Installation physique (raccordement au réseau, raccordement électrique, raccordement des écrans si nécessaire)
  - o Mise en route et vérification du bon fonctionnement en mode nominal
  - o Mise à jour des données d'attribution dans le système de gestion

#### 4.2.2. Support et maintenance du parc existant

- Assurer un support aux systèmes suivants tant en installation, configuration et gestion de : Windows 10 client, Windows Server, Linux, Chrome OS, Android, iPad OS, MDM (Mobile Device Management)
- Assurer le déploiement de Microsoft 365, Microsoft Azure AD, Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)
- Assurer un support de premier niveau aux utilisateurs en ce qui concerne l'utilisation des matériels et du système d'exploitation installé sur leur matériel (ancien ou nouveau). En cas de besoin, assurer la liaison avec le support constructeur au titre de l'utilisateur final

- Assurer certaines mises à jour matérielles si nécessaire, par exemple l'ajout d'une barrette de RAM
- Assurer le suivi des réparations pour le matériel sous garantie en faisant les demandes de réparations au service de maintenance du constructeur et en vérifiant les réparations après réception par le constructeur
- Assurer le suivi des réparations pour le matériel hors garantie en maximisant la durée de vie du matériel ou en réalisant des réparations pour une seconde de vie du matériel
- Privilégier l'intégration du matériel de seconde main quand cela est possible

#### 4.2.3. Support et maintenance des logiciels

- Déploiement des licences Éducation en fonction des demandes des établissements. Accès aux licences Education des logiciels qui en proposent (Microsoft, Google suite, etc.)
- Déploiement de l'école numérique selon les modalités souhaitées par le directeur d'établissement : obligation de présenter aux directeurs les différents outils numériques mis à disposition des POB au niveau du réseau :
  - Déploiement d'office 365 et de Teams liés aux licences gratuites Microsoft en adressant toutes les demandes et les questions relatives aux dispositions propres au réseau à l'adresse beluxedu@microsoft.com (support Microsoft entièrement gratuit)
  - Proposition et explications aux POB des possibilités de déploiement d'Itslearning pour le secondaire en adressant les demandes à Infodidac
  - Proposition et explications aux POB des possibilités de déploiement de Questi pour le fondamental en adressant les demandes à Infodidac
- Déploiement du logiciel ProECO et des liens à établir dans d'autres applications
- Déploiement des logiciels comptables (CompteEco, Bob, etc.)
- Mise en place de MDM (Mobile Device Management) en accord avec la politique numérique de l'établissement.
- Support aux modèles BYOD (Bring your own device)
- D'autres logiciels en fonction des demandes des POB

### 4.3. Gestion du réseau

#### 4.3.1. Gestion des matériels

##### Réception et référencement

Il s'agira de suivre les commandes en cours avec le service concerné des établissements afin de pouvoir être autant que possible présent lors de la livraison.

La réception du matériel doit être effectuée endéans les 30 jours suivant la date de livraison (apposée sur le bordereau de livraison), avec le service concerné, afin de vérifier la conformité de la livraison au regard de la commande.

La liste des équipements réseau, à ce jour, n'est pas définie et sera fonction du choix de l'adjudicataire du marché associé, néanmoins cela comprendra des composants tels que :

- Routeurs
- Commutateurs
- Passerelles
- Points d'accès Wifi
- ...

#### 4.3.2. Déploiement, configuration et administration

##### Installation et configuration

Les intervenants devront fournir un service d'installation et de configuration des différents équipements.

L'installation pour des points d'accès peut comprendre du câblage et la fixation de supports physiques muraux ou plafonniers.

La configuration devra se faire sur la base de règles de sécurisation des réseaux qui seront mis en place. L'intervenant devra le cas échéant être à même de proposer des règles (si elles n'existent pas ou sont incomplètes) et au besoin proposer une aide extérieure.

#### Gestion des mises à jour

Il s'agit d'être capable de mettre à jour les logiciels et micrologiciels, mais avec un aspect gestion important, en effet une mise à jour sur le réseau peut impacter des composants (ordinateurs et/ou périphériques) connectés. Il s'agira donc ici d'être capable de proposer un plan de mise à jour avec les étapes nécessaires (par exemple vérification que tous les types de composants connectés continuent de fonctionner de manière nominale), mais aussi de proposer un plan de retour arrière.

#### Déploiement

Le déploiement réseau doit se faire de manière à ne pas mettre en péril les activités et en respectant les directives de sécurité des réseaux mises en place.

On parle ici tant du déploiement de composants physiques que logiques.

Concernant plus particulièrement la partie logique, on citera entre autres le déploiement de VLAN et de règles.

#### Administration opérationnelle

Il est nécessaire de pouvoir apporter un soutien opérationnel, c'est-à-dire de pouvoir vérifier de manière régulière le bon fonctionnement des réseaux, de pouvoir réagir rapidement à la remontée d'alertes et d'alarmes.

Un suivi permanent n'est pas nécessaire, mais il faut pouvoir réagir à une panne ayant un impact opérationnel de manière rapide. Cela pourra se faire à distance lorsque possible.

#### 4.3.3. Support et maintenance

##### Mises à jour matérielles

Assurer les différentes mises à jour des matériels au niveau des couches physique et logique.

Ces mises à jour devront se faire en respectant les plans édictés au niveau de la gestion des mises à jour.

##### Réparations

Les réparations seront effectuées par le constructeur, il s'agira d'en suivre la bonne exécution.

## FORMULAIRE D'INSCRIPTION

### 1) Identification

La société (dénomination et forme) :

Représentée par le(s) soussigné(s) :

N° TVA :

Adresse du siège social :

Numéro de téléphone :

E-mail de contact :

### 2) Annexes

Sont à annexer au présent formulaire :

- Un extrait de casier judiciaire
- Les références exigées au point 2.1 du présent document.

### 3) Informations complémentaires

Afin de guider les établissements dans le choix d'un prestataire, pourriez-vous indiquer vos préférences :

Quelles régions de Bruxelles et Wallonie couvrez-vous ?

-----  
-----  
-----

Combien avez-vous de collaborateurs techniques en support aux établissements parlant parfaitement français ?

-----  
-----

Parmi les compétences décrites dans les clauses techniques, lesquelles font partie de votre métier principal (il n'y a aucun problème à ne pas couvrir l'entièreté du spectre décrit dans les clauses techniques) ?

- gestion du bon fonctionnement du parc informatique ; installation du nouveau matériel
- gestion du bon fonctionnement du parc informatique ; déploiement et administration système
- gestion du bon fonctionnement du parc informatique ; maintenance du parc existant

- gestion du bon fonctionnement du parc informatique ; maintenance et installation logiciels
- gestion du réseau ; installation du nouveau matériel , déploiement, administration
- gestion du réseau ; mises à jour et réparations ;
- gestion du réseau ; installation du nouveau matériel

Parmi les compétences complémentaires décrites ci-dessous, lesquelles font partie de votre métier principal (il n'y a aucun problème à ne pas couvrir ces compétences)

- architecture réseau
- Conseil (Analyse de marché, études de solutions)
- Formation enseignants (précisez)

-----  
 -----  
 -----

- Formation autres (précisez)

-----  
 -----  
 -----

- Webshop en ligne (oui / non)

Par la signature de ce document, je soussigné ..... atteste de l'engagement de la société ..... à respecter ces conditions précontractuelles lorsque des écoles du réseau catholique feront appel à ses services.

Signature