

# BELGIË - SOFTWARE EN INFORMATIESYSTEMEN - LEVEREN VAN LICENTIES VOOR SERVICENOW MODULES EN LEVEREN VAN GERELATEERDE DIENSTEN

191/2023 - 00599612-2023

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

## 1. Koper

### 1.1 Koper

*Officiële naam:* [Smals] --- [Smals] ---

*Rechtsvorm van de koper:* Centrale overheidsinstantie

*Activiteit van de aanbestedende dienst:* Algemene overheidsdiensten

## 2. Procedure

### 2.1 Procedure

*Titel:* Leveren van licenties voor ServiceNow modules en leveren van gerelateerde diensten

*Titel:* Livraison de licences pour les modules de ServiceNow et fourniture des services connexes

*Beschrijving:* La plateforme actuelle est une solution cloud, hébergée par ServiceNow même et utilisée par plusieurs institutions. Les licences et les services sont fournis par un revendeur /intégrateur. Pour des raisons d'efficacité, de continuité du service au sein des institutions membres et afin d'éviter tout coût supplémentaire en terme financier, de temps et d'efficacité, la solution ServiceNow sera conservée. Elle implémente les modules indiqués dans l'aperçu en annexe 2 du cahier des charges. L'accord-cadre en vigueur comprend l'accès et l'utilisation de la plateforme de cloud computing ServiceNow, à savoir une série de logiciels standards et de modules de gestion de flux numériques encadrants le fonctionnement en entreprise, dont certains ont déjà été implémentés tandis que d'autres sont en cours d'implémentation ou pourront être 2/7 implémentés dans le futur. L'accord-cadre en vigueur comprend également les services d'implémentation et de maintenance inhérent à la plateforme. Il est impératif d'appréhender les spécificités de la plateforme actuelle (telle qu'elle est employée au sein de Smals), notamment l'utilisation de domaines distincts (multi-tenants), situation qui pourra être amenée à évoluer dans le futur. Une attention particulière sera portée à la manière dont l'adjudicataire gère la sécurité des données hébergées sur la plate-forme. Par ce marché public, Smals souhaite conclure un accord-cadre avec un adjudicataire en qualité de revendeur/intégrateur pour (1) acheter des licences auprès de cet adjudicataire et (2) faire appel à cet adjudicataire à des fins d'implémentation et de maintenance et de support. Par conséquent, l'adjudicataire reprendra l'infrastructure existante de ServiceNow et fournira ses services de gestion de la plateforme conformément à un Service Level Agreement proposé dans l'offre. Le marché actuel comprend donc spécifiquement les activités suivantes : - Fourniture de licences des modules de ServiceNow. - Lifecycle management, maintenance et support de la plateforme et des modules implémentés. - Réalisation de projets d'implémentation de nouveaux modules et/ou de nouvelles fonctionnalités. - Configuration et customisation de la plateforme en fonction des besoins de l'adjudicateur et dans le respect des bonnes pratiques et standards de développement liés à celle-ci. - Gestion fine des droits d'accès, notamment les listes de contrôle d'accès et les rôles implémentés via la plateforme.

*Beschrijving:* Het huidige platform is een cloudoplossing, gehost door ServiceNow zelf en gebruikt door verschillende instellingen. Licenties en diensten worden geleverd door een reseller /integrator.

Om redenen van efficiëntie, continuïteit van de dienstverlening binnen de aangesloten instellingen en

om extra kosten in termen van financiën, tijd en efficiëntie te vermijden, wordt de ServiceNow-oplossing behouden. Deze implementeert de modules die in het overzicht in bijlage 2 van het bestek zijn aangegeven. De huidige raamovereenkomst omvat toegang tot en gebruik van het ServiceNow cloud computing platform, d.w.z. een reeks standaard software en digitale workflow management modules ter ondersteuning van de bedrijfsvoering, waarvan sommige al zijn geïmplementeerd, terwijl andere momenteel worden geïmplementeerd of in de toekomst kunnen worden geïmplementeerd. De huidige raamovereenkomst omvat ook implementatie- en 2 /6 onderhoudsdiensten voor het platform. Het is noodzakelijk om de specifieke kenmerken van het huidige platform (zoals gebruikt binnen Smals) te begrijpen, in het bijzonder het gebruik van verschillende domeinen (multi-tenants), een situatie die in de toekomst kan veranderen. Bijzondere aandacht zal worden besteed aan de manier waarop de opdrachtnemer instaat voor de beveiliging van de gegevens die op het platform worden gehost. Door middel van deze overheidsopdracht wil Smals een raamovereenkomst afsluiten met een succesvolle inschrijver als reseller/integrator om (1) licenties af te nemen van deze succesvolle inschrijver en (2) gebruik te maken van deze succesvolle inschrijver voor implementatie en onderhoud en ondersteuning. Dienovereenkomstig zal de opdrachtnemer de bestaande ServiceNow-infrastructuur overnemen en zijn platformbeheerdiensten leveren in overeenstemming met een in de offerte voorgestelde Service Level Agreement. De huidige opdracht omvat daarom specifiek de volgende activiteiten: - Levering van ServiceNow module licenties. - Levenscyclusbeheer, onderhoud en ondersteuning van het platform en de geïmplementeerde modules. - Implementatieprojecten voor nieuwe modules en/of nieuwe functionaliteiten. - Configuratie en aanpassing van het platform volgens de behoeften van de inschrijver en in overeenstemming met best practices en gerelateerde ontwikkelingsstandaarden. - Nauwkeurig beheer van toegangsrechten, met name toegangscontrolelijsten en rollen die via het platform worden geïmplementeerd.

*Identificatiecode van de procedure:* 17d4aa87-7c9f-42f3-bf51-7cecd747b29f

*Interne identificatiecode:* Smals-BB-001.021/2022\_\_

*Type procedure:* Openbaar

*De procedure wordt versneld:* No

### 2.1.1 Doel

*Aard van het contract:* Leveringen

*Belangrijkste classificatie (cpv):* 48000000 Software en informatiesystemen

*Aanvullende classificatie (cpv):* 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

*Aanvullende classificatie (cpv):* 79630000 Personeelsdiensten, met uitzondering van plaatsing en "outplacement"

### 2.1.3 Waarde

*Geraamde waarde exclusief btw:* 124,200,000.00 EUR

*Maximumwaarde van de raamovereenkomst:* 124,200,000.00 EUR

### 2.1.4 Algemene informatie

*Rechtsgrondslag:*

Richtlijn 2014/24/EU

### 2.1.6 Gronden voor uitsluiting

*Beschrijving:* [ Louter nationale uitsluitingsgronden ] --- [ Motifs d'exclusion purement nationaux ] ---

## 5. Perceel

5.1 Perceel: LOT-0001

*Titel:* Smals-BB-001.021/2022\_\_ - 1

*Titel:* Smals-BB-001.021/2022\_\_ - 1

*Beschrijving:* Het huidige platform is een cloudoplossing, gehost door ServiceNow zelf en gebruikt door verschillende instellingen. Licenties en diensten worden geleverd door een reseller /integrator. Om redenen van efficiëntie, continuïteit van de dienstverlening binnen de aangesloten instellingen en om extra kosten in termen van financiën, tijd en efficiëntie te vermijden, wordt de ServiceNow-oplossing behouden. Deze implementeert de modules die in het overzicht in bijlage 2 van het bestek zijn aangegeven. De huidige raamovereenkomst omvat toegang tot en gebruik van het ServiceNow cloud computing platform, d.w.z. een reeks standaard software en digitale workflow management modules ter ondersteuning van de bedrijfsvoering, waarvan sommige al zijn geïmplementeerd, terwijl andere momenteel worden geïmplementeerd of in de toekomst kunnen worden geïmplementeerd. De huidige raamovereenkomst omvat ook implementatie- en 2 /6 onderhoudsdiensten voor het platform. Het is noodzakelijk om de specifieke kenmerken van het huidige platform (zoals gebruikt binnen Smals) te begrijpen, in het bijzonder het gebruik van verschillende domeinen (multi-tenants), een situatie die in de toekomst kan veranderen. Bijzondere aandacht zal worden besteed aan de manier waarop de opdrachtnemer instaat voor de beveiliging van de gegevens die op het platform worden gehost. Door middel van deze overheidsopdracht wil Smals een raamovereenkomst afsluiten met een succesvolle inschrijver als reseller/integrator om (1) licenties af te nemen van deze succesvolle inschrijver en (2) gebruik te maken van deze succesvolle inschrijver voor implementatie en onderhoud en ondersteuning. Dienovereenkomstig zal de opdrachtnemer de bestaande ServiceNow-infrastructuur overnemen en zijn platformbeheerdiensten leveren in overeenstemming met een in de offerte voorgestelde Service Level Agreement. De huidige opdracht omvat daarom specifiek de volgende activiteiten: - Levering van ServiceNow module licenties. - Levenscyclusbeheer, onderhoud en ondersteuning van het platform en de geïmplementeerde modules. - Implementatieprojecten voor nieuwe modules en/of nieuwe functionaliteiten. - Configuratie en aanpassing van het platform volgens de behoeften van de inschrijver en in overeenstemming met best practices en gerelateerde ontwikkelingsstandaarden. - Nauwkeurig beheer van toegangsrechten, met name toegangscontrolelijsten en rollen die via het platform worden geïmplementeerd.

*Beschrijving:* :La plateforme actuelle est une solution cloud, hébergée par ServiceNow même et utilisée par plusieurs institutions. Les licences et les services sont fournis par un revendeur /intégrateur. Pour des raisons d'efficacité, de continuité du service au sein des institutions membres et afin d'éviter tout coût supplémentaire en terme financier, de temps et d'efficacité, la solution ServiceNow sera conservée. Elle implémente les modules indiqués dans l'aperçu en annexe 2 du cahier des charges. L'accord-cadre en vigueur comprend l'accès et l'utilisation de la plateforme de cloud computing ServiceNow, à savoir une série de logiciels standards et de modules de gestion de flux numériques encadrants le fonctionnement en entreprise, dont certains ont déjà été implémentés tandis que d'autres sont en cours d'implémentation ou pourront être implémentés dans le futur. L'accord-cadre en vigueur comprend également les services d'implémentation et de maintenance inhérent à la plateforme. Il est impératif d'appréhender les spécificités de la plateforme actuelle (telle qu'elle est employée au sein de Smals), notamment l'utilisation de domaines distincts (multi-tenants), situation qui pourra être amenée à évoluer dans le futur. Une attention particulière sera portée à la manière dont l'adjudicataire gère la sécurité des données hébergées sur la plate-forme. Par ce marché public, Smals souhaite conclure un accord-cadre avec un adjudicataire en qualité de

revendeur/intégrateur pour (1) acheter des licences auprès de cet adjudicataire et (2) faire appel à cet adjudicataire à des fins d'implémentation et de maintenance et de support. Par conséquent, l'adjudicataire reprendra l'infrastructure existante de ServiceNow et fournira ses services de gestion de la plateforme conformément à un Service Level Agreement proposé dans l'offre. Le marché actuel comprend donc spécifiquement les activités suivantes : - Fourniture de licences des modules de ServiceNow. - Lifecycle management, maintenance et support de la plateforme et des modules implémentés. - Réalisation de projets d'implémentation de nouveaux modules et/ou de nouvelles 4/7 fonctionnalités. - Configuration et customisation de la plateforme en fonction des besoins de l'adjudicateur et dans le respect des bonnes pratiques et standards de développement liés à celle-ci. - Gestion fine des droits d'accès, notamment les listes de contrôle d'accès et les rôles implémentés via la plateforme.

*Interne identificatiecode:* 1

#### 5.1.1 Doel

*Aard van het contract:* Leveringen

*Belangrijkste classificatie (cpv):* 48000000 Software en informatiesystemen

#### 5.1.2 Plaats van uitvoering

*Onderverdeling van een land:* Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

*Land:* België

#### 5.1.3 Geraamde duur

*Overige duur:* Onbekend

#### 5.1.5 Waarde

*Geraamde waarde exclusief btw:* 124,200,000.00 EUR

#### 5.1.6 Algemene informatie

*Gereserveerde deelname:* Geen

Aanbestedingsproject dat niet met EU-middelen wordt gefinancierd

*De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA)*

#### 5.1.9 Selectiecriteria

*Criterium:*

*Type:* Economische en financiële draagkracht

*Beschrijving:* Economische en financiële draagkracht

*Beschrijving:* Capacité économique et financière

#### 5.1.10 Gunningscriteria

*Criterium:*

*Type:* Kwaliteit

*Beschrijving:* Administratieve en commerciële voorwaarden

*Beschrijving:* Les conditions administratives et commerciales

#### 5.1.11 Aanbestedingsstukken

*Adres van de aanbestedingsstukken:* [ <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/ae3c0ffd-e490-45fe-b089-e52cb9d17edc/documents> ] ---

#### 5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

*Voorwaarden voor indiening:*

*Elektronische indiening:* Vereist

*Adres voor indiening:* <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/ae3c0ffd-e490-45fe-b089-e52cb9d17edc/general>

*Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:* Frans, Nederlands

*Elektronische catalogus:* Vereist

*Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist*

*Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen:* 2023-11-23+01:00 14:00:00+01:00

*Voorwaarden van het contract:*

*Elektronische facturering:* Vereist

#### 5.1.15 Technieken

*Raamovereenkomst:*

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

*Informatie over het dynamische aankoopstelsel:*

Geen

#### 5.1.16 Nadere informatie, bemiddeling en toetsing

*Organisatie voor beroepsprocedures:* [ Rechtbank van eerste aanleg te Brussel ] --- [ Tribunal de première instance de Bruxelles ] ---

## 8. Organisaties

### 8.1 ORG-0001

*Officiële naam:* Smals

*Officiële naam:* Smals

*Registratienummer:* 0406798006\_617

*Postadres:* avenue Fonsny 20

*Stad:* Saint-Gilles

*Postcode:* 1060

*Onderverdeling van een land:* Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

*Land:* België

*E-mail:* [tenders@smals.be](mailto:tenders@smals.be)

*Telefoon:* +32 27875898

*Internetadres:* <http://www.smals.be>

*Rollen van deze organisatie:*

Koper

### 8.1 ORG-0002

*Officiële naam:* SPF Stratégie et Appui

*Officiële naam:* FOD Beleid en Ondersteuning

*Registratienummer:* BE001

*Postadres:* Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

*Stad:* Bruxelles

*Postcode:* 1000

*Onderverdeling van een land:* Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

*Land:* België

*E-mail:* [e.proc@publicprocument.be](mailto:e.proc@publicprocument.be)

*Telefoon:* +32 2 740 80 00

*Internetadres:* <https://bosa.belgium.be>

*Rollen van deze organisatie:*

*TED eSender*

#### 8.1 ORG-0003

*Officiële naam:* Rechtbank van eerste aanleg te Brussel

*Officiële naam:* Tribunal de première instance de Bruxelles

*Registratienummer:* 0308.357.753

*Stad:* Rue des Quatres Bras 13 - 1000 Bruxelles

*Land:* België

*E-mail:* [bxl.tpi.greffe.civil@just.fgov.be](mailto:bxl.tpi.greffe.civil@just.fgov.be)

*Telefoon:* +3225086461

*Rollen van deze organisatie:*

*Organisatie voor beroepsprocedures*

## 11. Informatie over een aankondiging

### 11.1 Informatie over een aankondiging

*Identificatiecode/versie van de aankondiging:* b9b2c039-2e2b-4f41-90c5-bf130de46cab - 01

*Type formulier:* Mededinging

*Type aankondiging:* Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

*Verzenddatum van de aankondiging:* 2023-10-02+02:00 00:00:00+02:00

*Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:* Frans Nederlands

### 11.2 Informatie over de bekendmaking

*Publicatienummer aankondiging:* 00599612-2023

*Nummer uitgave PB S:* 191/2023

*Datum van bekendmaking:* 2023-10-04Z