

# BELGIQUE - LOGICIELS ET SYSTÈMES D'INFORMATION - LEVEREN VAN LICENTIES VOOR SERVICENOW MODULES EN LEVEREN VAN GERELATEERDE DIENSTEN

191/2023 - 00599612-2023

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

## 1. Acheteur

### 1.1 Acheteur

*Nom officiel:* [Smals] --- [Smals] ---

*Forme juridique de l'acheteur:* Autorité publique centrale

*Activité du pouvoir adjudicateur:* Services d'administration générale

## 2. Procédure

### 2.1 Procédure

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

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

*Description:* 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.

*Description:* 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.

*Identifiant de la procédure:* 17d4aa87-7c9f-42f3-bf51-7cecd747b29f

*Identifiant interne:* Smals-BB-001.021/2022\_\_

*Type de procédure:* Ouverte

*La procédure est accélérée:* No

### 2.1.1 Objet

*Nature du marché:* Fournitures

*Nomenclature principale (cpv):* 48000000 Logiciels et systèmes d'information

*Nomenclature supplémentaire (cpv):* 72000000 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, internet et appui

*Nomenclature supplémentaire (cpv):* 79630000 Services de gestion du personnel, excepté services de placement et de mise à disposition

### 2.1.3 Valeur

*Valeur estimée hors TVA:* 124,200,000.00 EUR

*Valeur maximale de l'accord-cadre:* 124,200,000.00 EUR

### 2.1.4 Informations générales

*Base juridique:*

Directive 2014/24/UE

### 2.1.6 Motifs d'exclusion

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

## 5. Lot

04-10-2023 191/2023

<https://ted.europa.eu/TED>

Page 2/6

## 5.1 Lot: LOT-0001

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

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

*Description:* 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.

*Description:* :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 /intégréateur. 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/intégréateur 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.

*Identifiant interne:* 1

#### 5.1.1 Objet

*Nature du marché:* Fournitures

*Nomenclature principale (cpv):* 48000000 Logiciels et systèmes d'information

#### 5.1.2 Lieu d'exécution

*Entité secondaire du pays:* Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

*Pays:* Belgique

#### 5.1.3 Durée estimée

*Autres durées:* Inconnu

#### 5.1.5 Valeur

*Valeur estimée hors TVA:* 124,200,000.00 EUR

#### 5.1.6 Informations générales

*Participation réservée:* Sans objet

Projet de passation de marchés non financé par des fonds de l'UE

*Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP)*

#### 5.1.9 Critères de sélection

*Critère:*

*Type:* Capacité économique et financière

*Description:* Economische en financiële draagkracht

*Description:* Capacité économique et financière

#### 5.1.10 Critères d'attribution

*Critère:*

*Type:* Qualité

*Description:* Administratieve en commerciële voorwaarden

*Description:* Les conditions administratives et commerciales

#### 5.1.11 Documents de marché

*Adresse des documents de marché:* [ <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/ae3c0ffd-e490-45fe-b089-e52cb9d17edc/documents> ] ---

#### 5.1.12 Conditions du marché public

*Conditions de présentation:*

*Présentation par voie électronique:* Requisite

Adresse de présentation: <https://www.publicprocurement.be/supplier/entreprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/ae3c0ffd-e490-45fe-b089-e52cb9d17edc/general>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées: français, néerlandais

Catalogue électronique: Requise

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910 /2014] est requis(e)

Date limite de réception des offres: 2023-11-23+01:00 14:00:00+01:00

Conditions du marché:

Facturation en ligne: Requise

#### 5.1.15 Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Aucun

#### 5.1.16 Informations complémentaires, médiation et révision

Organisation chargée des procédures de recours: [ Rechtbank van eerste aanleg te Brussel ] --- [ Tribunal de première instance de Bruxelles ] ---

## 8. Organisations

### 8.1 ORG-0001

Nom officiel: Smals

Nom officiel: Smals

Numéro d'enregistrement: 0406798006\_617

Adresse postale: avenue Fonsny 20

Ville: Saint-Gilles

Code postal: 1060

Entité secondaire du pays: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Pays: Belgique

Adresse électronique: [tenders@smals.be](mailto:tenders@smals.be)

Téléphone: +32 27875898

Adresse internet: <http://www.smals.be>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

### 8.1 ORG-0002

Nom officiel: SPF Stratégie et Appui

Nom officiel: FOD Beleid en Ondersteuning

Numéro d'enregistrement: BE001

Adresse postale: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1

Ville: Bruxelles

Code postal: 1000

Entité secondaire du pays: Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

*Pays:* Belgique

*Adresse électronique:* [e.proc@publicprocurement.be](mailto:e.proc@publicprocurement.be)

*Téléphone:* +32 2 740 80 00

*Adresse internet:* <https://bosa.belgium.be>

*Rôles de cette organisation:*

*TED eSender*

#### 8.1 ORG-0003

*Nom officiel:* Rechtbank van eerste aanleg te Brussel

*Nom officiel:* Tribunal de première instance de Bruxelles

*Numéro d'enregistrement:* 0308.357.753

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

*Pays:* Belgique

*Adresse électronique:* [bxl.tpi.greffe.civil@just.fgov.be](mailto:bxl.tpi.greffe.civil@just.fgov.be)

*Téléphone:* +3225086461

*Rôles de cette organisation:*

*Organisation chargée des procédures de recours*

## 11. Informations relatives à l'avis

### 11.1 Informations relatives à l'avis

*Identifiant/version de l'avis:* b9b2c039-2e2b-4f41-90c5-bf130de46cab - 01

*Type de formulaire:* Mise en concurrence

*Type d'avis:* Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

*Date d'envoi de l'avis:* 2023-10-02+02:00 00:00:00+02:00

*Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible:* français néerlandais

### 11.2 Informations relatives à la publication

*Numéro de publication de l'avis:* 00599612-2023

*Numéro de publication au JO S:* 191/2023

*Date de publication:* 2023-10-04Z