

**Belgique – Logiciels et systèmes d'information – Livraison de licences pour les modules de ServiceNow et fourniture des services connexes.****OJ S 140/2024 19/07/2024****Avis d'attribution de marché ou de concession – régime ordinaire****Fournitures**

---

**1. Acheteur****1.1. Acheteur**

Nom officiel: Smals

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

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

---

**2. Procédure****2.1. Procédure**

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 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. 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 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 présent accord-cadre 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.

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

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

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

### 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 , 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

### 2.1.4. Informations générales

Informations complémentaires: Smals est une association d'institutions publiques de sécurité sociale, du secteur des soins de santé et de services publics. Smals a comme mission de soutenir et d'encadrer de façon proactive et durable les acteurs du secteur social, des soins de santé et de l'Etat dans leur gestion de l'information.

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0001

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

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 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. 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 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 présent accord-cadre 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.

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**

Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Pays: Belgique

#### **5.1.3. Durée estimée**

Date de début: 11/07/2024

Date de fin de durée: 10/07/2028

#### **5.1.5. Valeur**

Valeur estimée hors TVA: 124 200 000,00 EUR

#### **5.1.6. Informations générales**

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

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

#### **5.1.10. Critères d'attribution**

Critère:

Type: Qualité

Description: Les conditions administratives et commerciales

Critère:

Type: Qualité

Description: degré de correspondance avec les besoins

Critère:

Type: Qualité

Description: services proposés et leur qualité

Critère:

Type: Prix

Description: prix et politique de prix

Critère:

Type: Qualité

Description: Options autorisées

#### **5.1.15. Techniques**

Accord-cadre: Accord-cadre, sans remise en concurrence

Informations sur le système d'acquisition dynamique: Pas de système d'acquisition dynamique

Enchère électronique: non

#### **5.1.16. Informations complémentaires, médiation et réexamen**

Organisation chargée des procédures de recours: Tribunal de première instance de Bruxelles

TED eSender: SPF Stratégie et Appui

## 6. Résultats

---

#### 6.1. Résultat – Identifiants des lots: LOT-0001

Statut sélection lauréat: Au moins un lauréat a été choisi.

#### 6.1.2. Informations sur les lauréats

##### Lauréat:

Nom officiel: DXC Technology

##### Offre:

Identifiant de l'offre: DXC Technology\_1

Identifiant du lot ou groupe de lots: LOT-0001

Valeur du résultat: 0,00 EUR

Valeur de la concession:

Sous-traitance: Non

Informations relatives au marché:

Identifiant du marché: DXC Technology\_1

Date de conclusion du marché: 11/07/2024

Le marché est attribué dans le contexte d'un accord-cadre: non

#### 6.1.4. Informations statistiques:

Éventail d'offres:

Valeur de l'offre recevable la plus basse: 0,00 EUR

Valeur de l'offre recevable la plus élevée: 0,00 EUR

## 8. Organisations

---

#### 8.1. ORG-0001

Nom officiel: Smals

Numéro d'enregistrement: 0406798006\_617

Adresse postale: Fonsnylaan 20

Ville: Sint-Gillis

Code postal: 1060

Subdivision pays (NUTS): 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

Numéro d'enregistrement: BE001

Adresse postale: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Ville: Brussel

Code postal: 1000

Subdivision pays (NUTS): 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: 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

### 8.1. ORG-0004

Nom officiel: DXC Technology

Numéro d'enregistrement: 0657878843\_5f68711b-365d-4724-835b-ac1427a638c8

Adresse postale: Blarenberglaan 2

Ville: Mechelen

Code postal: 2800

Subdivision pays (NUTS): Arr. Mechelen (BE212)

Pays: Belgique

Adresse électronique: [mfrisque@dxc.com](mailto:mfrisque@dxc.com)

Téléphone: +32 15 79 41 21

#### Rôles de cette organisation:

Soumissionnaire

**Lauréat de ces lots:** LOT-0001

**Le lauréat est coté sur un marché réglementé**

## 11. Informations relatives à l'avis

---

### 11.1. Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 685f0e68-845a-4fa0-b591-e5498e99d102 - 01

Type de formulaire: Résultats

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

Sous-type d'avis: 29

Date d'envoi de l'avis: 17/07/2024 00:00:00 (UTC+2)

Date d'envoi de l'avis (eSender): 17/07/2024 00:00:00 (UTC+2)

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

### 11.2. Informations relatives à la publication

Numéro de publication de l'avis: 434562-2024

Numéro de publication au JO S: 140/2024

Date de publication: 19/07/2024