

nurturing **ideas** developing **opportunities**



Appel à propositions de **solutions innovantes**

Sous la forme d'un

proof of concept, prototype ou pilote

pour le SPF Affaires intérieures

< **Challenge 112** >

« Appeler le 112 peut sauver... ou coûter des vies. Chaque seconde compte. Aidez-nous à nous assurer que les appels urgents soient traités en premie. »

Date-limite d'introduction d'une première proposition 13 janvier 2020 à 24:00h.

Référence : BOSA-2019 Nido1

Procédure de négociation sans publicité préalable -2019 Nido1

(art. 92 loi 17 juin 2016)

09/12/2019

SPF BOSA – DG R&O/Nido

1 Données de base

Titre	« Challenge 112 »
Objet	<p>Cette mission fait partie de l'initiative Gov Buys Innovation de Nido. Le public-cible sont les services publics et les entreprises innovantes.</p> <p>L'objectif général de cette mission est de faire connaissance avec et de tester une solution innovante pour le "Challenge 112" du Service Public Fédéral Affaires Intérieures, qui est le suivant :</p> <p><i>« Appeler le 112 peut sauver... ou coûter des vies. Chaque seconde compte. Aidez-nous à nous assurer que les appels urgents soient traités en premier. »</i></p> <p>A travers la mission, nous attendons que le soumissionnaire nous présente une solution testable sous forme de proof of concept (POC), prototype et/ou pilote avec un produit viable minimal (MVP) ou un produit complètement fonctionnel.</p>
Pouvoir adjudicateur	Service Public Fédéral Appui et Stratégie
Administration bénéficiaire	Service Public Fédéral Affaires Intérieures
Publication appel	Plate-forme Gov Buys Innovation https://govbuysinnovation.belgium.be/
Questions	Sous forme de commentaires sur le challenge, sur la plate-forme Gov Buys Innovation. Les questions confidentielles peuvent être posées via: Nido@bosa.fgov.be avec la mention "Question confidentielle challenge 112".
Séance d'information	<p>16 décembre 2019, 14h00-16h00</p> <p>Lieu: Service public fédéral Intérieur, Rue de Louvain 1 - 1000 Bruxelles</p> <p>Inscription obligatoire (au plus tard le 14/12/2019) via: Nido@bosa.fgov.be avec la mention "Inscription session d'information challenge 112". L'inscription comprend le nom de la (des) personne(s) participante(s) et de l' (des) organisation(s).</p>

**Introduction
proposition de
solution et offre**

Méthode de soumission : voir rubrique 3.2

Première proposition de solution à introduire au plus tard le **13 janvier 2020** via la plate-forme Gov Buys Innovation
<https://govbuysinnovation.belgium.be/>

Première offre avec le mention “Première offre marché public Challenge 112” à envoyer au plus tard le **29 janvier 2020** via Nido@bosa.fgov.be

Offre définitive avec le mention “Offre définitive marché public Challenge 112” à envoyer au plus tard le **17 février 2020** via Nido@bosa.fgov.be

2 Objet du marché

2.1. Contexte

Nido, le laboratoire d'innovation de la fonction publique fédérale, encourage l'innovation à la fonction publique. A travers sa place de marché virtuelle (plate-forme en ligne) "Gov Buys Innovation", Nido veut expérimenter, stimuler et tester de nouvelles solutions. Nido motive les services publics à examiner avec ouverture d'esprit les solutions innovantes proposées par les entreprises. Tout commence par un challenge basé sur la définition concrète d'un problème rencontré par un service public. Ce service public fait ensuite un appel à tester de nouvelles solutions. Ensuite, c'est au tour des entreprises de faire des propositions de solutions innovantes pour un "proof of concept" (POC), prototype, Minimum Viable Product (MVP) ou produit complètement fonctionnel.

Pour cette mission, le Service Public Fédéral Affaires Intérieures est confronté au challenge suivant:
« Appeler le 112 peut sauver... ou coûter des vies. Chaque seconde compte. Aidez-nous à nous assurer que les appels urgents soient traités en premier. »

2.2. Le challenge

2.2.1 Le défi

Appeler le 112 peut sauver... ou coûter des vies. Chaque seconde compte. Aidez-nous à nous assurer que les appels urgents soient traités en premier.

Sur base de nos statistiques, il ressort que les centrales d'appel 112 sont confrontées à 30% d'appels non urgents ou non appropriés.

Les appels à l'aide non urgents des citoyens sont très divers:

- Médecins, dentistes, vétérinaires,... de garde
- Transport médicalisé non urgent
- Ruptures d'approvisionnement d'électricité ou de gaz
- Faire appeler ses parents faute de budget d'appel sur son GSM
- Fausses notifications
- Appels non intentionnels
- Demande de taxi ou autres questions d'information générale
- Blagues téléphoniques
- ...

Cela peut avoir pour conséquence que des citoyens en danger de mort ne puissent pas être aidés suffisamment rapidement.

Comment pouvons-nous veiller à ce que le numéro d'urgence 112 (numéro d'urgence pour les pompiers et les ambulances) soit réservé à des appels impliquant (potentiellement) un risque vital, tout en offrant aux citoyens de plus en plus exigeants une solution à leurs demandes d'aide non urgentes ?

Imaginez que vous êtes parent d'un enfant dont l'état nécessite une ambulance, et que vous n'arrivez pas à joindre les centrales d'urgence parce qu'elles sont saturées d'appels non urgents.

Nous sommes à la recherche d'un proof of concept, un prototype, un pilote (MVP ou produit complètement fonctionnel) pour résoudre ce défi.

2.2.2 Description du problème

Qu'est-ce qui se passe mal

Imaginez : Vous êtes chez vous un soir de tempête. Soudainement, l'arbre à côté de votre logement tombe et emboutit votre façade. Votre conjoint se trouvait dans la partie du logement sur laquelle l'arbre est tombé. Vous vous rendez compte de la situation et avez besoin d'aide le plus rapidement possible. Vous appelez le 112 et... êtes mis en attente.

Tous les appels au 112 n'ont pas le même degré d'urgence. Lors d'une tempête, toutes sortes d'urgences peuvent remonter : caves inondées, dégâts matériels... Urgences résultant en appels au 112. Mais dans certains cas, il y a un réel danger de mort, et l'appel signalant ce danger doit être traité immédiatement. Les opérateurs du 112 traitent les appels en « first in, first out » (ils ne connaissent pas la gravité d'un appel avant d'y répondre). Votre appel risque donc d'être mis en attente.

Il ne s'agit ici que d'une parmi toutes les possibilités de surcharge des centrales d'appel. Lors d'événements d'une certaine envergure, les effectifs et moyens mis en place peuvent être adaptés (par ex. lors d'une tempête) mais certains événements sont imprévisibles. Par ailleurs, les moyens humains sont limités (budget, formation des opérateurs...).

Les opérateurs du 112 ont pour mission d'aider toute personne qui appelle, et le font au jour le jour. Mais, en tant que coordinateur de secours, leur priorité est de sauver des vies quand il y a des vies à sauver. C'est pourquoi nous devons donner la priorité aux appels signalant des dangers de mort.

Nous voulons un prototype, un pilote ou un MVP (Minimum Viable Product) pour résoudre ce challenge, en respectant la contrainte des moyens humains à disposition aujourd'hui.

Un citoyen est témoin ou victime d'une situation d'urgence et appelle le 112. Un opérateur prend en charge l'appel et coordonne les secours concernés (ambulances ou pompiers) pour faire face à la situation d'urgence. Des suites de toute une série de cas de figure (tempête, attentat...), le nombre d'appels peut être supérieur aux capacités de réponse des centres d'appels.

Un appel au 112 renvoie vers la centrale d'urgence de la province dans laquelle se trouve l'appelant. Chaque centrale provinciale a des moyens et ressources définis.

Les appels sont traités dans l'ordre d'arrivée (« first in, first out »). Il se peut donc qu'en cas de surcharge du centre d'appel 112, un appel urgent ne soit pas traité suffisamment rapidement. Cela peut avoir pour conséquence, dans le pire des cas, le décès d'une personne.

Les centrales d'urgence du 112 traitent environ 2.660.000 appels par an. Tous les appels n'ont pas le même degré d'urgence. Par ailleurs, tous les appels ne devraient pas être destinés au 112 (i.e. recherche de renseignements, taxi, recherches de numéro de médecins de garde, pannes de courant, fuites de gaz...).

N.B. Lors de chaque appel, l'opérateur de la centrale d'urgence remplit une fiche avec les données importantes concernant l'événement et l'éventuelle intervention. L'appel concerné par la fiche est enregistré et associé à la fiche. Les fiches et appels sont conservés sous formats numériques.

Dans l'actualité : <https://www.demorgen.be/nieuws/noodnummer-112-schiet-tekort-man-sterft-nadat-hij-drie-keer-centrale-belde~bbd26d97/>

Pour qui est-ce un problème et où le problème se produit-il?

- Pour le 112, qui peut ne pas réagir suffisamment rapidement à certains appels urgents et ne pas envoyer les secours à temps ;
- Pour l'appelant, qui ne peut pas alerter le 112 suffisamment rapidement ;

Depuis quand est-ce un problème ? Quelle est son évolution ?

Répondre à tous les appels urgents a toujours été un enjeu majeur pour le 112.

Quel est l'impact du problème ?

Tout appel placé en attente en raison d'une surcharge d'appels **peut coûter des vies**.

Comment savons-nous que c'est un problème ?

Nous avons reçu des plaintes concernant le temps d'attente avant que l'appel ne soit traité. Les chiffres indiquent également que l'attente peut parfois être longue avant que l'appel ne soit traité par un opérateur. Normalement, 95 % des appels doivent être pris dans les 5 secondes. Chaque seconde compte.

Résultat attendu ?

Un proof of concept, prototype, MVP (Minimum Viable Product) ou produit complètement fonctionnel d'une solution technique innovante qui permet de traiter tous les appels et de prioriser les appels signalant des dangers de mort.

Cette solution doit :

- Utiliser et traiter les informations composant l'appel urgent ;
- Faciliter et accélérer le traitement des appels urgents par les opérateurs du centre d'urgence 112 ;
- Contribuer au traitement de l'intégralité des appels entrants, quel que soit le cas de figure ;

- Éventuellement permettre d'identifier et dispatcher les appels non urgents* vers les services concernés

* Par appel non urgent, nous entendons tout appel ne nécessitant pas l'envoi immédiat et urgent de secours

Quelles initiatives ont été prises dans le passé pour résoudre ce problème ?

- La Direction 112 teste en ce moment un Interactive Voice Response System (IVR) de type classique pour filtrer les appels non urgents ;
- La Direction 112 a lancé des campagnes de sensibilisation et d'information pour la bonne utilisation du numéro 112. Par ex. la campagne « Pas de blabla » : <https://www.sos112.be/fr/pas-de-blabla.html> ;
- La Direction 112 a lancé l'APP 112BE ;
- Les pompiers ont mis en place des e-Guichets dans certaines régions ;
- En cas de tempête, la Direction 112 active le numéro 1722 pour les appels non urgents ;
- ...

Quelles solutions ne sont pas souhaitées ?

- La Direction 112 ne souhaite pas de solution de type « IVR Classique » ;
- La Direction 112 ne souhaite pas créer une série de numéros d'urgence différents ;
- La Direction 112 ne rendra pas le numéro 112 payant ;
- La Direction 112 ne souhaite pas dans ce cas-ci des solutions de type campagne de sensibilisation ou autre campagne de communication

Que faut-il éventuellement prendre en compte ?

- Le temps est un facteur primordial (chaque seconde compte) ;
- Le 112 doit être toujours accessible / joignable ;
- En moyenne 30 % des appels au 112 sont moins urgents (pas de danger immédiat) ;
- 95 % des appels doivent être pris dans les 5 secondes (SLA) ;
- La direction 112 peut utiliser les fiches et la banque d'appels enregistrés, sous réserve de se soumettre aux engagements nécessaires en matières de sécurité et de confidentialité ainsi que de respecter les lois en vigueur.
- A partir du 11/02/2020, la journée 112, un menu à choix multiples sera introduit en Belgique pour le numéro d'urgence 112. Un test-pilote a déjà eu lieu.

Propriétaire du challenge

Erwin Hertens , Directeur centrale d'urgence 112 et Protection Civile

2.3. Formulation de la mission

Dans le cadre de cette mission, nous recherchons une solution innovante sous la forme d'un Proof of concept (POC) ou prototype pouvant être testé, ou sous la forme d'un pilote où un Minimum Viable Product (MVP) ou un produit fini est testé. Dans les limites du budget et de la durée repris dans ce cahier des charges, plusieurs formes peuvent être testées.

Un **proof of concept (POC)** est un exercice destiné à tester une idée de conception ou une hypothèse spécifique. L'objectif le plus important dans le développement d'un POC est de tester et de montrer les fonctionnalités et de vérifier si un concept ou une théorie particulière peuvent fonctionner dans un scénario réel.

Un **prototype** vise à tester les aspects critiques du produit. Il a pour objectif de décrire comment fonctionneront une idée ou une fonction. Le prototype est un modèle interactif en état de marche d'un produit fini, qui donne une idée du concept, de la navigation et/ou du layout.

Un **pilote** revient à tester un *Minimum Viable Product (MVP) ou un produit complètement fonctionnel*. En réalisant un pilote, le but est de bien comprendre si l'utilisateur utiliserait une fonctionnalité donnée, et comment il l'utiliserait. Un MVP est une version du produit final qui comprend toutes les fonctions minimales pour être viable. Il doit donc s'agir de la version minimale du produit final.

Cette mission s'inscrit dans une façon nouvelle d'acheter les innovations dans les services publics fédéraux, dans laquelle une collaboration positive s'établit avec le secteur privé. Nido et les partenaires qui collaborent reconnaissent que l'échec et l'innovation vont dans une certaine mesure de pair. Pour cette raison, il est question dans cette mission d'une obligation d'efforts. S'il apparaît lors de l'expérimentation que la solution ne délivre pas au pouvoir adjudicateur le résultat espéré, l'adjudicataire peut néanmoins encore prétendre au paiement complet, pour peu qu'il puisse démontrer qu'il n'a pas manqué de fournir les efforts adéquats.

Indépendamment des résultats de cette mission, l'adjudicataire ne peut pas imposer qu'une convention de collaboration ou toute autre convention soit conclue après cette mission.

2.3.1 Langue

La langue pour l'exécution de la mission est de façon standard le néerlandais et le français. Les personnes qui exécuteront la mission doivent disposer d'une connaissance suffisante de la seconde langue leur permettant de comprendre un interlocuteur de l'autre régime linguistique. Elles doivent s'exprimer un minimum dans l'autre langue de façon à pouvoir aider les personnes dans leur propre langue.

Les documents qui seront créés durant l'exécution de la mission, doivent toujours être rédigés en néerlandais et/ou en français. L'utilisation de l'anglais est autorisée uniquement sur accord du pouvoir adjudicateur et du service public bénéficiaire pour certains travaux effectués dans le cadre de la mission.

2.3.4 Durée

La durée du marché concerné est prise en compte à partir du moment où la conclusion de l'accord est notifiée jusqu'à ce que la proposition de solution soit réalisée. Le proof of concept, le prototype, le MVP (Minimum Viable Product) ou le produit complètement fonctionnel doivent idéalement être testés dans un délai de 3 mois, et doivent pouvoir être évalués, à moins que cela soit prévu différemment dans l'offre, endéans une durée maximale de 6 mois.

La durée peut être prolongée une seule fois de 2 mois à condition que la durée maximale de 6 mois ne soit pas dépassée.

La prolongation du délai d'exécution peut être obtenue uniquement après approbation par le pouvoir adjudicateur, et pour autant que des raisons fondées et tangibles puissent être mises en avant. Une prolongation éventuelle du délai d'exécution sera dans ce cas applicable à tous les adjudicataires.

2.3.2 Définition du prix

Il s'agit d'un marché à prix global (A.R. 18 avril 2017, art. 2, 3°/4°/5°/6°). Le soumissionnaire est censé avoir inclus dans son prix global/ses prix unitaires tous les frais possibles grevant les services, à l'exception de la TVA, qui est mentionnée séparément.

Le soumissionnaire doit également inclure dans son prix tous les frais et redevance de licence, y compris les frais techniques relatifs aux droits de propriété intellectuelle. Le prix ne peut pas être revu.

Le budget s'élève à maximum 20.000 euro, TVA de 21% incluse.

La demande est "Pour un prix de max. 20.000 EUR (TVA incluse), pouvez-vous nous montrer que vous avez une solution qui fonctionne correctement. »

3 Déroulement de la procédure

3.1. Procédure choisie

L'adjudicateur a choisi d'utiliser la « procédure de négociation sans publicité préalable » avec la motivation suivante : « Il s'agit d'une mission de valeur limitée. Cette procédure permet d'attribuer la mission de façon souple. »

3.2. Déroulement de la procédure

La sélection des participants se déroule comme suit :

1. Publication du challenge et du cahier des charges sur www.govbuysinnovation.be (en précisant date-limite pour manifester son intérêt)
2. Introduction d'une description succincte de la proposition de solution par les intéressés
3. Premier screening des propositions de solution (premier tour)
4. Invitation à participer à un moment de pitch pour les participants sélectionnés
5. Moment de pitch et feedback du jury (deuxième tour) avec le go/no go pour les troisième et dernier tour
6. Demande d'introduire l'offre définitive adressée aux participants sélectionnés
7. Dernière évaluation des offres définitives
8. Attribution du marché au participant proposant l'offre économiquement la plus avantageuse
9. Démarrage de l'exécution de la mission

3.2.1 Publication du challenge

Le challenge correspondant à ce marché a été annoncé le 14 juin 2019 sur la plate-forme www.govbuysinnovation.be. Le marché public lié à ce challenge sera lancé à partir du 9 décembre 2019 sur cette plate-forme. Toutes les personnes enregistrées sur la plate-forme sont mises au courant de cet appel en cours.

3.2.2 Réception du cahier des charges et information préalable

Questions en rapport avec le marché

Les questions éventuelles relatives à cet appel peuvent être posées sous le challenge sur la plate-forme Gov Buys Innovation.

Les questions éventuelles qui doivent être traitées de façon confidentielles, peuvent être posées par mail. Ces mails peuvent être envoyés à l'adresse suivante : Nido@bosa.fgov.be

Dans l'objet du mail, il est impérativement nécessaire de reprendre la mention suivante : « Question confidentielle challenge 112 ». Par question, il est nécessaire de préciser sur quelle partie de cet appel, des éclaircissements sont demandés.

Séance d'information

Une session d'information est organisée le 10 décembre 2019 à 14h00 qui a lieu à Service Public Fédéral Intérieur, Rue de Louvain 1 - 1000 Bruxelles.

Pour participer à cette réunion d'information, il est nécessaire de s'inscrire préalablement pour le 14 décembre 2019 au plus tard en envoyant un mail à Nido@bosa.fgov.be avec la mention " Inscription session d'information challenge 112".

Durant cette séance d'information, un exposé oral sera donné sur « Gov Buys Innovation », l'objet de cet appel ainsi que sur le déroulement de la procédure et le timing.

Ensuite, un rapport succinct écrit ou oral (vidéo) des questions traitées (en les rendant anonymes) sera établi et publié sur la plate-forme www.govbuysinnovation.be.

3.2.3 Participation à la procédure

Une procédure en plusieurs étapes s'applique dans cette procédure de négociation. Trois tours sont prévus pour sélectionner l'offre économiquement la plus avantageuse. (meilleur rapport qualité/prix).

Premier tour

Chaque partie intéressée peut participer au premier tour en introduisant une proposition de solution. La proposition doit être introduite au plus tard pour le 13/01/2020 à 24h00 au moyen du formulaire à compléter sur la plate-forme "Gov Buys Innovation" (accessible via le bouton "CALL/APPEL wij doen mee / Comptez sur nous" dans la présentation du challenge).

La proposition sera évaluée par le jury. Seules les parties intéressées qui proposent une solution répondant aux conditions suivantes, peuvent accéder au deuxième tour :

- La proposition ne peut pas être exclue sur base des critères d'exclusion
- La proposition obtient un score total de minimum 50% sur les critères d'évaluation
- La proposition se place dans les 5 premières propositions classées.

Les critères d'exclusion sont les suivants :

- La proposition n'est *pas innovante*. La solution proposée correspond à des solutions précédemment testées par le SPF Affaires Intérieures. Celles-ci sont décrites dans le défi.
- La proposition n'est *pas souhaitable* : la solution proposée est liée aux « possibilités non souhaitées » qui sont décrites dans le défi.
- La proposition ne satisfait pas aux dispositions du cahier des charges, par exemple en ce qui concerne le prix.

Les critères d'évaluation sont :

Critères	Description	Poids
Critère 1	Mesure dans laquelle la solution proposée revêt un caractère unique et innovant	50%
Critère 2	Mesure dans laquelle la solution satisfait le challenge proposé par le challenger (autorité bénéficiaire)	50%

Les scores de référence suivants seront respectivement appliqués :

- Excellent : maximum des points
- Bon : 80% du score maximum

- Satisfaisant : 60% du score maximum
- Faible: 40% du score maximum
- Très faible : 20% du score maximum

Deuxième tour

Les participants qui sont sélectionnés pour accéder au deuxième tour, sont invités à introduire une offre et à faire un « pitch » de celle-ci à la date et à l’heure proposées.

Chaque participant qui introduit une offre, est supposé ne pas se trouver dans un cas d’exclusion tel que décrit dans l’annexe 1 (déclaration implicite sur l’honneur). Un participant qui se trouve dans un des cas d’exclusion mentionnés plus bas doit s’abstenir de continuer à participer à la procédure. Le pouvoir adjudicateur examinera la correction de cette déclaration implicite sur l’honneur dans le chef du soumissionnaire dont l’offre est la plus avantageuse économiquement parlant.

L’offre doit parvenir au plus tard le 29 janvier à 24.00 par mail à Nido@bosa.fgov.be avec la mention “Première offre marché public challenge 112 ». L’offre introduite doit comprendre :

- Le modèle Powerpoint intégralement complété (peut être téléchargé via le challenge 112 sur la plate-forme “Gov Buys Innovation”).
- Le formulaire inclus dans ce cahier des charges (annexe 2).

Ces documents doivent être fournis en format PDF. Les offres qui ne contiennent pas les documents mentionnés ci-dessus ou qui n’ont pas été envoyées à temps ne peuvent pas être prises en compte et sont donc exclues.

Les journées de pitch auront lieu le jeudi 30 janvier 2020 et le vendredi 31 janvier 2020. Les participants recevront une proposition de créneau horaire.

Les participants et leurs offres sont évalués par le jury sur base des six critères d’évaluation suivants (avec leurs poids) :

Critères	Description	Poids
Critère 1	Mesure dans laquelle la solution proposée (le produit, le service) a un caractère unique et innovant.	20%
Critère 2	Mesure dans laquelle la solution satisfait au défi du donneur d’ordres. La mesure dans laquelle elle est efficace et efficiente.	20%
Critère 3	Expertise du(des) soumissionnaire(s), tant au niveau de l’entreprise qu’au niveau de l’équipe qui exécuterait la mission.	10%
Critère 4	Connaissances en gestion de projets et compétences en rapport avec le processus d’innovation du soumissionnaire	10%
Critère 5	Qualité du plan d’action et méthodologie pour mettre la solution en œuvre	20%
Critère 6	Prix	20%

Les scores de référence suivants seront respectivement appliqués :

- Excellent : maximum des points
- Bon : 80% du score maximum

- Satisfaisant : 60% du score maximum
- Faible: 40% du score maximum
- Très faible : 20% du score maximum

Pour être invité à introduire une offre définitive lors d'un troisième et dernier tour, le participant doit avoir obtenu un score de minimum 50% et ne peut obtenir le score minimum de 20% que sur un seul critère.

Troisième, dernier tour

Seuls les participants qui ont obtenu le score souhaité, sont sélectionnés en vue d'introduire une offre définitive. Les conditions de la mission peuvent être négociées avec les soumissionnaires.

L'offre définitive doit être envoyée au plus tard le 17 février à 24h par mail à Nido@bosa.fgov.be avec la mention « Offre définitive marché public challenge 112 ». L'offre définitive qui est introduite comprend :

- Le modèle PowerPoint intégralement (peut être téléchargé via le challenge 112 sur la plate-forme "Gov Buys Innovation").
- Le formulaire inclus dans ce cahier des charges (annexe 2).

Les offres définitives seront évaluées au moyen des mêmes critères que ceux qui sont appliqués au deuxième tour. Les offres recevront un score en les comparant. Le marché sera attribué au participant avec le score le plus élevé, à condition qu'il obtienne un score minimum de 50%. Dans le cas contraire, le pouvoir adjudicateur ne procédera pas à l'attribution du marché.

L'offre introduite restera valable durant un terme de minimum 3 mois, à dater du jour qui suit le jour de l'ouverture des offres.

Tant que le pouvoir adjudicateur n'a pas pris de décision quant à la conclusion d'un accord, les soumissionnaires et les tiers n'auront pas accès aux documents relatifs à la procédure, soit aux offres et aux documents internes du pouvoir adjudicateur.

En introduisant son offre, le soumissionnaire renonce automatiquement à ses dispositions contractuelles générales ou particulières, même si celles-ci sont renseignées dans l'un ou l'autre des annexes de son offre.

Des révisions de prix pendant la durée de cette mission ne sont pas autorisées. Le prix mentionné dans l'offre définitive sera le prix définitif pour lequel la mission sera effectuée.

Jury

Etant donné qu'il s'agit de l'attribution d'une solution innovante sous la forme d'un proof of concept, d'un prototype, d'un MVP ou un produit complètement fonctionnel à laquelle participent aussi bien le pouvoir adjudicateur que le service public bénéficiaire, le choix a été fait de constituer un jury d'environ 5 personnes, composé de :

- Pouvoir adjudicateur SPF BOSA et Nido: un représentant qui occupera la fonction de président
- Service public bénéficiaire SPF Affaires Intérieures :
 - un opérateur centre d'appels 112
 - un responsable centre d'appels 112

[Procédure de négociation sans publicité préalable -2019 Nido1](#)

- un représentant « Santé Publique »
- un participant SPF Affaires Intérieures de la direction 112
- un analyste IT

Tous les membres du jury sont tenus à la confidentialité et à l'objectivité.

Lors de la session d'information et lors des sessions d'évaluation, un rapporteur francophone et un rapporteur néerlandais seront également présents.

4 Dispositions administratives

4.1. Législation applicable au marché

Ce marché est soumis à la réglementation relative aux marchés publics de travaux, fournitures et services.

- La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services, en particulier le titre I, à l'exception des arts. 12 et 14 ainsi que l'article 92;
- La 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.
- L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques en particulier les articles 2, 6, 7 et 124;
- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, en particulier l'art. 6§5;
- Toutes les modifications à la loi et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de l'envoi de l'invitation à déposer une offre.

4.2. Charte « Accès des PME aux achats publics »

Afin d'accroître l'accès des PME – entreprises comptant au maximum 50 travailleurs – aux marchés publics, l'autorité fédérale présente une charte composée de 13 principes. L'objectif central de cette charte est d'augmenter le nombre de PME qui participent aux marchés publics. Lors d'un marché public, les 13 principes énoncés dans cette charte, sont pris en compte.

La charte peut être consultée sur le site web du SPF Economie :
<https://economie.fgov.be/fr/publications/charte-acces-des-pme-aux>

4.3. Charte « Nido – Gov Buys Innovation »

En participant à ce marché public, chaque participant souscrit à la charte "NIDO – Gov Buys Innovation".

4.4. Dispositions spécifiques en rapport avec la propriété intellectuelle

Les dispositions suivantes peuvent être d'application lorsque, dans le cadre de la mission, sont développés:

- Travail littéraire
- Logiciel
- Banque de données

Travail littéraire

L'adjudicataire met à disposition du pouvoir adjudicateur et de l'administration bénéficiaire un droit d'utilisation non exclusif en rapport avec tous les droits patrimoniaux qui reposent sur le travail littéraire qui est réalisé dans le cadre de la mission. Ce droit d'utilisation comprend l'utilisation des travaux dans leur ensemble ou en partie, de quelque façon que ce soit, sous la forme originale ou sous une forme modifiée ou retravaillée, sans limitations dans le temps ou dans la portée géographique.

L'indemnité qui correspond à ce transfert de droits est incluse dans le montant total de l'offre.

L'adjudicataire fournit au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire l'autorisation de communiquer avec le public à propos des produits qui ont été créés en exécution de cette mission, sous le nom du pouvoir adjudicateur et de l'administration bénéficiaire, et de l'exploiter sous ce nom.

L'adjudicataire octroie au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire le droit de fournir des sous-licences non exclusives en lien avec tout ou partie des droits qui reviennent au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire dans le cadre de cette mission. De cette façon, les tiers à qui de telles sous-licences sont fournies, peuvent également utiliser les travaux dans leur totalité ou en partie, de quelque façon que ce soit, sous la forme originale ou sous une forme modifiée ou retravaillée, tant pour des objectifs commerciaux que non-commerciaux, sans exclusion de quelque catégorie de tiers qui soit, sans limitations dans le temps ou dans la portée géographique de la réutilisation.

Software

L'adjudicataire fournit au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire un droit d'utilisation non exclusif en rapport avec tous les droits patrimoniaux qui reposent sur le software dont il est l' (le co-) auteur et/ou le (co)inventeur et/ou l'ayant-droit et qu'il développe en exécution de la mission (ci-après appelé "software développé"). Ce droit d'utilisation comprend l'utilisation du software développé dans son ensemble ou en partie, de quelque façon que ce soit, sous la forme originale ou sous une forme modifiée ou retravaillée, sans limitations dans le temps ou dans la portée géographique.

Le droit d'utilisation concerne aussi bien le software développé que le matériel préparatoire et explicatif, et tous les autres travaux que l'adjudicataire crée dans le cadre de la réalisation de ses tâches.

L'indemnité pour ces droits d'utilisation est incluse dans le montant total de l'offre.

[Procédure de négociation sans publicité préalable -2019 Nido1](#)

L'adjudicataire octroie au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire l'autorisation de communiquer au public à propos du software développé sous le nom du pouvoir adjudicateur et de l'administration bénéficiaire et de l'exploiter sous ce nom.

L'adjudicataire octroie au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire le droit de fournir des sous-licences en lien avec tout ou partie des droits qui reviennent au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire dans le cadre de cette mission. De cette façon, les tiers à qui de telles sous-licences sont fournis, peuvent également utiliser les travaux dans leur totalité ou en partie, de quelque façon que ce soit, dans la forme originale ou dans une forme modifiée ou retravaillée, tant pour des objectifs commerciaux que non-commerciaux, sans exclusion de quelque catégorie de tiers qui soit, sans limitations dans le temps ou dans la portée géographique de la réutilisation.

Banque de données

L'adjudicataire transfère au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire l'ensemble de ses droits patrimoniaux sur la base de données qu'il a créées en exécution de cette mission (appelée ci-après "la banque de données"); il s'agit ici tant des droits patrimoniaux en rapport avec le programme informatique qui a été développé en vue de réaliser ou d'utiliser la banque de données, que des droits patrimoniaux sui generis sur la banque de données. Le transfert comprend aussi les droits patrimoniaux sur le matériel préparatoire et explicatif tels que documentation, conception, analyse, et sur n'importe quels autres documents littéraires et/ou documents.

Le transfert de l'ensemble des droits patrimoniaux s'applique autant pour le donneur d'ordre, que pour toutes les personnes auxquelles le donneur d'ordre fait appel, comme son personnel ou un sous-traitant, ou fera appel pour exécuter la mission.

L'indemnité pour ce transfert de droit est incluse dans le montant total de l'offre.

L'adjudicataire fournit au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire l'autorisation de communiquer au public à propos des bases de données qui ont été créées en exécution de cette mission, sous le nom du pouvoir adjudicateur et de l'exploiter sous ce nom.

L'adjudicataire garantit qu'il dispose (disposera) de tous les droits et autorisations nécessaires pour transférer les droits patrimoniaux dont il est question au pouvoir adjudicateur et à l'administration bénéficiaire et que ce transfert n'est aucunement en infraction avec les droits intellectuels ou tout autre droit détenus par des tiers.

L'adjudicataire s'engage à mettre à disposition du pouvoir adjudicateur et de l'administration bénéficiaire le code-source du programme informatique développé sous la forme d'un environnement de développement et de production utilisable, et à garder celui-ci à jour en permanence, de même qu'une copie du matériel préparatoire et explicatif (y inclus toutes les spécifications techniques).

Si l'utilisation de software de tiers est nécessaire pour l'utilisation de la banque de données mise en place, l'adjudicataire veille qu'avec la transmission des droits patrimoniaux sur la banque de données, les droits d'utilisation nécessaires pour le software de ces tiers, soient également transmis.

Le pouvoir adjudicateur et l'administration bénéficiaire octroient au soumissionnaire un droit d'utilisation gratuit non exclusif et non transférable pour l'utilisation de la banque de données, dans la mesure où et aussi longtemps que cela est nécessaire pour pouvoir exécuter la mission.

4.5 Dispositions spécifiques relatives à la confidentialité et à l'utilisation des données personnelles

L'adjudicataire respecte et garantit la confidentialité de toutes les informations et données reçues durant l'exécution de la mission, en ce compris les membres du personnel ou toute autre personne auxquels l'adjudicataire fait appel. A aucun moment, l'adjudicataire et/ou les membres de son personnel et/ou toute autre personne à laquelle l'adjudicataire fait appel, ne peuvent diffuser quelque information et/ou donnée reçue durant l'exécution de la mission que ce soit à des parties autres que le donneur d'ordre sans autorisation préalable, explicite et écrite.

Lors du traitement électronique de données personnelles, les dispositions de la Loi sur la protection des données de la vie privée (Loi du 30 juillet 2018) doivent être respectées, et les modifications et arrêtés d'exécution ultérieurs doivent être strictement respectés.

Les données personnelles éventuellement collectées peuvent uniquement être utilisées pour cette mission spécifique, et ne peuvent sous aucun motif être utilisées pour d'autres activités commerciales ou promotionnelles autres extérieures à cette action.

Le service public bénéficiant de cette mission, en l'occurrence le SPF Affaires Intérieures, devient le cas échéant propriétaire des données personnelles au titre de responsable du traitement des données.

4.6 Liens de collaboration

En accord avec la charte "Accès des PME aux marchés publics", les PME sont encouragées à participer à ce marché public. Les grandes entreprises sont encouragées à collaborer avec des PME.

Les soumissionnaires sont donc libres de s'organiser en consortiums ou associations temporaires. La sous-traitance n'est par ailleurs pas autorisée.

En cas de lien de collaborations, la proposition est introduite et signée par l'adjudicataire principale qui est mandaté valablement afin de représenter tous les partenaires du consortium ou tous les membres de l'association temporaire. La preuve de ce mandat est jointe dans ce cas à la proposition. Chaque partenaire du consortium ou chaque membre de l'association temporaire doivent satisfaire aux conditions en rapport avec les critères d'exclusion tels que renseignés dans l'annexe 1.

L'évaluation des critères de sélection qualitatifs s'appliquera à chacun des partenaires ou chacun des membres séparément.

Chaque membre de l'association temporaire est tenu responsable de façon solidaire et indivisible pour toutes les obligations découlant de cette mission.

5 Facturation – réception et paiement

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de 30 jours maximum à compter de la date de la fin des services pour procéder aux formalités de réception et en notifier le résultat au prestataire de service. Ce délai prend cours pour autant que le pouvoir adjudicateur soit, en même temps, en possession de la liste de services prestés ou de la facture. Le procès-verbal (PV) de réception ou la mention à la facture « Pour approuvée exécution des services » constatent la conformité des services à ce contrat et l'exécution des services selon les règles de l'art.

Les factures peuvent être introduite de manière électronique ou peuvent être envoyée en format papier.

Les factures électroniques destinées aux pouvoirs adjudicateurs fédéraux peuvent, pour toute entreprise qui le souhaite, être proposées électroniquement via PEPPOL, sur la plate-forme Mercurius via le lien suivant: <https://digital.belgium.be/e-invoicing>

Les factures en format papier seront transmises (en un seul exemplaire) à l'adresse suivante:

SPF BOSA
DG Service d'appui interne – Service Finance
WTC III , Boulevard Simon Bolivar 30
1000 BRUXELLES

Le paiement du montant dû à l'adjudicataire a lieu dans un délai de 30 jours à partir de la date à laquelle le pouvoir adjudicateur est en possession de la facture et à laquelle le PV de réception est en possession du pouvoir adjudicateur.

La facture doit être libellée en euro.

6 Litiges

Tous les litiges relatifs à l'exécution de ce marché sont exclusivement tranchés par les tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. La langue véhiculaire est le français ou le néerlandais.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution de ce marché. Le prestataire de services garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

7 Documents relatifs au marché

- Le présent document
- Le modèle du pitch
- Le formulaire annexe 2

1000 Bruxelles, le 9 décembre 2019

Baervoets Frédéric

Annexe 1 – Critères d'exclusion

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion figurant ci-dessous. Le pouvoir adjudicateur vérifiera l'exactitude de cette déclaration sur l'honneur implicite dans le chef du soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée.

Le pouvoir adjudicateur demandera lui-même les documents et certificats qu'il peut obtenir gratuitement par l'intermédiaire d'une base de données. Pour tous les autres documents et certificats, notamment le casier judiciaire ou, à défaut, un document équivalent délivré par l'autorité judiciaire ou administrative compétente du pays d'origine ou d'établissement de l'opérateur économique et dont il résulte que ces conditions sont remplies, l'offre du soumissionnaire devra comporter ce (s) document(s).

A l'exception des motifs d'exclusion relatifs aux dettes fiscales et sociales, le soumissionnaire qui se trouve dans l'une des situations d'exclusion obligatoires ou facultatives peut fournir des preuves qu'il a prises des mesures correctives afin de démontrer sa fiabilité. A cette fin, le soumissionnaire prouve d'initiative qu'il a versé ou entrepris de verser une indemnité en réparation de tout préjudice causé par l'infraction pénale ou la faute, qu'il a clarifié totalement les faits et circonstances en collaborant activement avec les autorités chargées de l'enquête et qu'il a pris des mesures concrètes de nature technique et organisationnelle et en matière de personnel propres à prévenir une nouvelle infraction pénale ou une nouvelle faute.

Motifs d'exclusion obligatoires :

- 1° participation à une organisation criminelle;
- 2° corruption;
- 3° fraude;
- 4° infractions terroristes, infractions liées aux activités terroristes ou incitation à commettre une telle infraction, complicité ou tentative d'une telle infraction ;
- 5° blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme;
- 6° travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains.
- 7° occupation de ressortissants de pays tiers en séjour illégal

Les exclusions du 1° à 6° s'appliquent pour une période de 5 ans à compter de la date du jugement. Le critère d'exclusion 7° quant à lui s'applique pour une période de 5 ans à partir de la fin de l'infraction.

Est exclu de la présente procédure, le soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations de paiement de dettes fiscales et de cotisations de sécurité sociale. Néanmoins, le soumissionnaire qui se trouve dans les conditions suivantes peut participer :

- a) il ne dispose pas d'une dette supérieure à 3000 euros ou
- b) il a obtenu pour cette dette un délai de paiement qu'il respecte strictement ;

Lorsque la dette est supérieure à 3000 euros, sous peine d'exclusion, le soumissionnaire démontre qu'il détient à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique, une ou des créances certaines,

exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers pour un montant au moins égal à sa dette diminuée de 3.000 euros

Lorsque l'attestation en possession du pouvoir adjudicateur ne démontre pas que le soumissionnaire est en règle avec ses obligations fiscales et sociales. Il en informera le soumissionnaire. A compter du lendemain de la notification de la constatation, le soumissionnaire dispose d'un délai unique de 5 jours ouvrables pour fournir la preuve de sa régularisation.

Annexe 2 – Formulaire

**Procédure de négociation sans publicité préalable concernant un POC/Pilote/MVP pour le SPF
Stratégie et Appui**

Référence : BOSA-2019Nido1

FOD BOSA – DG R&O / Nido BOSA-2019Nido1

À l'attention de Frédéric Baervoets

WTC III – Avenue Simon Bolivar 30

1000 BRUXELLES

Tel. : 0032497/826568

frederic.baervoets@bosa.fgov.be

La firme / La personne

	(dénomination complète)
--	-------------------------

dont l'adresse est:

	(rue)
	(code postal et commune)
	(pays)

Dont le **numéro de TVA** est:

--

Immatriculé à la **Banque Carrefour des
Entreprises** sous le numéro:

--

Et pour laquelle **Monsieur/Madame (*)**

	(nom)
	(fonction)

Domiciliée à l'adresse :

	(rue)
	(code postal et commune)
	(pays)

agissant comme **soumissionnaire ou fondé de pouvoirs (veuillez joindre une preuve de cette qualité)** et signant ci-dessous, **s'engage à exécuter, conformément aux conditions et dispositions du cahier spécial des**

charges, le service ici détaillé, moyennant le prix global suivants¹, indiqués en lettres et en chiffres, libellés en EUR, hors TVA, de :

A COMPLETER

[en lettres et en chiffres en EUR]

Auquel doit être ajoutée la TVA de :

.....%

Ce qui donne un montant total hors T.V.A. et T.V.A. incluse, de :

Hors TVA	TVA Comprise
[en lettres et en chiffres en EUR]	[en lettres et en chiffres en EUR]

Les sommes dues seront payées par l'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur par virement ou versement sur :

le compte n°:

IBAN
BIC

La langue

française (*)

est choisie pour l'interprétation du contrat

¹ Choisir un des deux : soit prix à l'unité, soit prix global

Toute correspondance concernant l'exécution du marché doit être envoyée à l'adresse suivante:

	(rue)
	(code postal et commune)
	(numéro de téléphone)
	(adresse e-mail)

Fait :

Le

Le soumissionnaire ou le fondé de pouvoirs:

	(nom)
	(fonction)
	(signature)

(Réservé à l'administration)

APPROUVE,
1000 Bruxelles, .../ ... / 2020

Baervoets Frédéric
Attaché