

Appel d'offres pour des services de gestion informatique

L'Alliance des démocrates et des libéraux pour l'Europe (ADLE) rassemble des partis partageant des idées libérales, démocrates et réformatrices de plus de 40 pays européens. Le secrétariat du parti ALDE, basé à Bruxelles, soutient les activités du parti ; organise ses réunions ; gère sa communication externe ; et facilite l'élaboration de politiques européennes et la mise en relation des partis libéraux.

Contrat de services à long terme pour les services de gestion informatique

1. Objet du contrat

L'objectif de cet appel d'offres est d'acquérir des services informatiques externalisés qui soutiennent les besoins de notre organisation, composée d'un personnel multiculturel de **21 employés**. Le contractant sélectionné travaillera en étroite collaboration avec le Secrétariat pour assurer un fonctionnement optimal des systèmes informatiques, assister les utilisateurs finaux et maintenir des normes élevées en matière de cybersécurité et de continuité des activités.

Le début de la prestation de services est prévu pour le 1er janvier 2026. Cette date exclut la période de migration du fournisseur actuel vers le prestataire adjudicataire, qui doit avoir lieu avant le début officiel de la prestation de services.

2. Nature et durée du contrat

Il s'agit d'un contrat de services mixtes comprenant à la fois des services récurrents et des services à la demande.

- Les services récurrents seront fournis de manière continue et rémunérés par le biais d'un forfait mensuel fixe. Les services pour lesquels nous souhaitons un forfait mensuel sont indiqués dans le formulaire financier figurant à l'annexe I du présent appel d'offres.
- Les services à la demande seront activés au besoin par le pouvoir adjudicateur pendant la durée du contrat. Ceux-ci seront rémunérés sur la base des prix unitaires (par exemple, taux horaire, par livrable ou par intervention), tels que précisés dans l'offre financière. Le volume et la fréquence de ces services ne peuvent pas être déterminés à l'avance et dépendront des besoins réels, et seront demandés par écrit via des formulaires de commande.

Le contrat sera conclu pour une durée initiale de douze (12) mois, à compter du 1er janvier 2026. Il peut être renouvelé pour un maximum de quatre (4) années supplémentaires, sur une base annuelle, sous réserve de la performance satisfaisante de l'entrepreneur et de la disponibilité des ressources budgétaires.

3. Valeur estimée du marché : 200.000€ HT sur la base d'une dépense annuelle indicative de 40.000€ HT. Ces valeurs sont fournies à titre indicatif uniquement et ne constituent aucune obligation pour la partie ALDE de s'engager sur ces montants.

4. Révision des prix

Les honoraires stipulés dans les offres soumises à cet appel d'offres sont susceptibles d'être révisés et ajustés pour tenir compte des facteurs inflationnistes à compter de la 2e année suivant la signature de l'entente. Ces ajustements, s'il y a lieu, seront déterminés en fonction de l'évolution de l'Indice des prix à la consommation (IPC) et de la formule suivante :

$$Pr = Po \times (Ir / Io)$$

où:

Pr = prix révisé

Po = prix dans l'appel d'offres

Io = indice du mois d'entrée en vigueur du contrat-cadre

Ir = indice du mois au cours duquel la demande de révision des prix est reçue

L'indice applicable est l'indice des prix à la consommation (IPC) pour la Belgique, publié par Statbel.

5. Description détaillée des services à fournir

5.1 Une description des domaines est donnée ci-après. Il est à noter que les descriptions sont indicatives, et que les définitions ne sont pas exhaustives :

1. Assistance à distance:
 - l'accès au support de l'entreprise informatique
 - Maintenance et assistance à distance de nos serveurs basés sur le cloud
 - la surveillance de l'infrastructure et la gestion des sauvegardes, y compris la surveillance continue de l'environnement informatique pour détecter les menaces et les vulnérabilités, l'application en temps opportun des correctifs de sécurité et le soutien à la mise en œuvre des « best practices » de cybersécurité dans l'ensemble de l'organisation.
 - Suivi des licences et notifications de renouvellement.
2. Assistance à distance illimitée pour les utilisateurs : le fournisseur sélectionné agira en tant que centre de services informatiques principal pour l'organisation et fournira une assistance à distance illimitée pendant les heures de bureau standard (du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00 CET). Des heures d'assistance prolongées (week-ends et jours fériés, 09h00 – 17h00 CET) peuvent être demandées et doivent être indiquées séparément. Le modèle d'assistance requis doit inclure :

- Dépannage et assistance à distance illimités par téléphone et/ou e-mail, et/ou système de « ticketing », et/ou outils d'accès à distance (par exemple TeamViewer, AnyDesk, ou équivalent).
 - Surveillance et maintenance proactive de l'infrastructure des serveurs
 - Surveillance quotidienne des sauvegardes et gestion des alertes (24h/24 et 7j/7).
 - Maintenance préventive mensuelle, y compris les mises à jour du système, les redémarrages et les contrôles de performance
 - Documentation claire et à jour de l'environnement informatique et des configurations
 - Gestion des incidents et des demandes de service :
 - Traitement et suivi des incidents (par exemple : erreurs système, pannes) et des demandes de service (par exemple, installation de logiciels, réinitialisation des mots de passes).
 - Catégorisation, hiérarchisation, escalade et clôture appropriées des tickets conformément aux procédures convenues (dans le cas où un système de billetterie est applicable)
 - Aucune intervention sur site n'est prévue dans le cadre de ce contrat, sauf dans des cas exceptionnels, à convenir séparément.
 - Assistance complète de 1ère et 2ème ligne, y compris :
 - Prise en charge des logiciels commerciaux standard prêts à l'emploi (COTS) et des outils basés sur le cloud utilisés par l'organisation.
 - Dépannage, résolution d'incidents et liaison avec les fournisseurs de logiciels tiers si nécessaire.
3. Gestion des utilisateurs : création, modification et suppression de comptes utilisateurs.
 4. Gestion du matériel : configuration à distance, mises à jour, dépannage, y compris l'installation, la configuration et la gestion continue de toutes les imprimantes connectées au réseau utilisées par l'organisation. Le prestataire doit également être en mesure de gérer notre pare-feu (pare-feu Sophos XGS118 S/N
 5. Installation et mises à jour du logiciel à l'aide d'outils à distance (par ex. Intune, SCCM).
 6. Gestion des stocks de logiciels et de matériel
 7. Assistance téléphonique : l'organisation utilise actuellement le fournisseur externe Telavox pour la ligne téléphonique de l'office manager, tandis que d'autres employés utilisent leur téléphone portable personnel pour leurs communications professionnelles.
 8. Services de stockage « cloud » (par exemple, Dropbox ou autres solutions similaires).

9. Assurer la liaison avec les fournisseurs tiers pour les outils pris en charge au besoin.

5.2 Services qui peuvent être nécessaires de manière ponctuelle mais qui ne doivent pas être inclus dans la tarification du pack d'assistance standard :

- Assistance sur site
- Formations
- Changements majeurs de l'infrastructure informatique, déménagements de bureaux, achat ou installation de nouveau matériel ou ramassage pour recyclage de matériel.
- Achat de licences ou de domaines
- Conseil ou assistance en matière d'audit lié au RGPD.
- Autres services IT non couverts par la section 5.1
- Prise en charge du matériel hors garantie ou des logiciels hérités non pris en charge (sauf indication contraire).

5.3 Heures d'assistance

- Heures d'assistance standard : du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00 CET
- Heures prolongées facultatives : week-ends/jours fériés belges de 09h00 à 17h00 CET (veuillez indiquer séparément)

5.4 Obligations de transition et de transfert :

Les soumissionnaires doivent s'engager à collaborer activement avec le fournisseur actuel et avec le pouvoir adjudicateur afin de minimiser le coût et l'impact sur le service lors de la migration à partir de la situation actuelle, le cas échéant. Cette procédure de migration n'entraîne aucun coût supplémentaire pour le pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur s'appuiera sur le fournisseur de services informatiques pour obtenir des conseils d'expert concernant toute modification ou amélioration potentielle des systèmes informatiques, des licences et des composants connexes existants.

De plus, à la fin du contrat, une période de départ et de transfert est nécessaire pour transférer les services à un nouveau fournisseur de services de manière transparente et transparente sans affecter les services ni dégrader les niveaux de service. Cette période fait partie intégrante de la prestation de service. Le prestataire doit s'engager à transmettre toute information pertinente à un éventuel futur contractant afin d'assurer une transition en douceur et la continuité des activités. Aucun coût supplémentaire pour les parties ALDE ne résultera de cette procédure de transfert.

6. Sous-traitance

Un entrepreneur peut sous-traiter une partie des services. Les soumissionnaires doivent indiquer quelle partie des travaux, le cas échéant, ils ont l'intention de sous-traiter et dans quelle mesure (c'est-à-dire

quel pourcentage de la valeur totale du contrat). En cas d'attribution du marché, le contractant ne peut choisir d'autres sous-traitants que ceux mentionnés dans les offres, à moins d'obtenir l'autorisation écrite préalable de la partie ALDE. La responsabilité globale des travaux demeure du ressort de l'entrepreneur. Les sous-traitants doivent être basés dans l'UE.

7. Critères d'exclusion et de sélection

7.1 Critères d'exclusion

La participation à cette procédure d'appel d'offres n'est ouverte qu'aux soumissionnaires (toutes les entités de toutes tailles concernées) qui ne se trouvent pas dans une situation d'exclusion telle que spécifiée à l'annexe II, qui comprend :

- les situations de faillite et d'insolvabilité ;
- non-paiement des impôts ou des cotisations de sécurité sociale ;
- faute professionnelle grave ;
- fraude, corruption, participation à une organisation criminelle, etc.
- violation grave du contrat.

7.2 Critères de sélection techniques et professionnels

- Une main-d'œuvre qualifiée et expérimentée. La main-d'œuvre doit répondre, au minimum, aux descriptions de profil de poste contenues ci-après :
 - o Anglais niveau B2
 - o Diplôme sanctionnant un niveau d'étude équivalent à 3 années d'études supérieures, attesté par un diplôme.
 - o Solides compétences en communication
 - o Bonne compréhension de la sécurité informatique et des bonnes pratiques
 - o Expérience de la communication en anglais avec des anglophones non natifs
 - o Expérience avérée en support informatique d'au moins 3 ans
 - o Expérience avérée du service à la clientèle d'au moins 3 ans
 - o Bon sens de l'organisation et capacité de travailler de manière responsable avec ou sans supervision directe.
 - o Esprit d'équipe et volonté d'offrir et de fournir de l'aide aux utilisateurs non techniques ;
 - o La capacité de travailler dans des situations inhabituelles, la flexibilité et la volonté d'entreprendre des tâches qui ne sont pas directement liées à la description de poste
 - o Bonnes compétences en résolution de problèmes ; capacité de visualiser un problème ou une situation et de penser de manière abstraite pour le résoudre
 - o Capacité à gérer un flux de trafic en constante évolution
 - o Une capacité à établir de bonnes et solides relations avec la base d'utilisateurs finaux
 - o La capacité de faire preuve de patience et de rester calme et professionnel en toutes circonstances ;
 - o Connaissance pratique des systèmes d'exploitation et des logiciels courants.
 - o Capacité à fournir un soutien par téléphone ; Excellentes compétences en conversation téléphonique, comportement professionnel.

Preuves demandées : fournir les CV/profils LinkedIn/références du site web du personnel proposé pour cet appel d'offres. Signez également le formulaire de déclaration sur l'honneur figurant à l'annexe II, dûment signé et daté par un mandataire, dans le cadre de sa réponse à l'offre, en indiquant que vous remplissez les critères techniques et professionnels applicables.

- Expérience pertinente dans la fourniture de services similaires à des clients comparables au cours des trois dernières (3) années. Les soumissionnaires sont tenus de démontrer qu'au cours des trois dernières années, ils ont géré au moins trois contrats de service informatique externalisé d'une ampleur similaire (une échelle similaire signifie un volume similaire d'au moins 200 000 € hors TVA sur 5 ans). Preuves demandées : Détails sur le nom et l'adresse du client, références contractuelles, brève description des travaux entrepris, technologies clés utilisées et commentaires donnés par les clients.
- Le soumissionnaire doit s'assurer de pouvoir se rendre dans nos locaux à Rue d'Idalie 11, 1050 Bruxelles dans un délai maximum de 3 heures. Justificatifs demandés : adresse de l'entreprise et déclaration (annexe II) confirmant la capacité d'assurer une présence sur place dans les 3 heures sur demande.

8. Critères d'attribution :

Le marché sera attribué sur la base des critères d'attribution du meilleur rapport qualité-prix, en tenant compte de critères quantitatifs et qualitatifs pondérés comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Si le résultat de l'évaluation aboutit à deux offres ou plus ayant le même résultat, le soumissionnaire qui a obtenu les notes les plus élevées pour la qualité sera réputé être l'offre économiquement la plus avantageuse. Cette approche continuera d'être appliquée à chacun des critères d'attribution dans l'ordre indiqué ci-dessus jusqu'à ce qu'une offre économiquement avantageuse puisse être déterminée.

La qualité de l'offre sera évaluée sur la base des critères suivants :

Critères d'attribution qualitatifs (50 %)	Nombre maximum de points
1. Vue d'ensemble de la gestion des services, méthodologie de collaboration et d'assistance à distance (expérience utilisateur) Ce critère évalue la qualité et l'adéquation de la méthodologie proposée pour la collaboration entre le soumissionnaire et le pouvoir adjudicateur, en mettant l'accent sur les services d'assistance informatique à distance. L'évaluation portera sur la manière dont le soumissionnaire assure une communication efficace, des flux d'informations, une réactivité et une traçabilité des interventions de support dans un environnement informatique externalisé. Le soumissionnaire doit décrire par écrit : • La méthodologie globale de traitement des demandes de support à distance (incidents et demandes de service).	60

• Les canaux d'assistance mis à la disposition des utilisateurs finaux (par exemple, système de billetterie, et/ou e-mail, et/ou téléphone, et/ou outils d'accès à distance). • Le flux de travail interne, de la réception à la résolution des problèmes (y compris la catégorisation, la hiérarchisation, l'escalade, la clôture et la réponse et les délais de résolution). (Uniquement si une solution de « ticketing » est proposée.) • Comment les utilisateurs du pouvoir adjudicateur interagiront avec le système d'assistance (par exemple, interface, étapes d'introduction d'une demande). • Comment les niveaux de service sont suivis et communiqués à l'autorité contractante (p. ex., tableaux de bord, rapports mensuels, IRC). • Comment les problèmes récurrents, les commentaires et les améliorations de service sont traités (par exemple, réunions d'examen régulières ou boucles de rétroaction). Preuves requises : • Une explication écrite de la méthodologie et des outils. • Captures d'écran ou autres éléments visuels montrant l'interface utilisateur du système d'assistance/de « ticketing ».	
2. Qualité technique, couverture des services et livraison opérationnelle Ce critère évalue l'adéquation, l'exhaustivité et le réalisme de l'approche proposée par le soumissionnaire pour fournir l'ensemble des services de gestion informatique requis par le pouvoir adjudicateur. L'évaluation portera sur la manière dont le soumissionnaire prévoit de fournir un soutien de qualité dans tous les domaines de service, de maintenir la fiabilité opérationnelle et d'assurer la continuité du service au début et à la fin du contrat. Le soumissionnaire doit décrire par écrit : 1. Prestation de services par domaine : approche technique, outils et processus utilisés pour fournir les services suivants : a. Gestion des utilisateurs (création, modification, suppression de comptes) b. Gestion du matériel et des terminaux (configuration, mises à jour, dépannage) c. Installation et mises à jour logicielles à distance d. Gestion des stocks de logiciels et de matériel : inclure des références à tous les flux de travail disponibles pour la gestion des stocks e. Prise en charge de la téléphonie f. Gestion de Microsoft 365 et d'autres outils de productivité cloud g. Suivi des licences et des notifications de renouvellement h. Liaison avec les fournisseurs tiers pour les outils pris en charge 2. Maintenance et surveillance proactives	40

a. Approche de la surveillance proactive des serveurs, des vérifications quotidiennes des sauvegardes (24 h/24 et 7 j/7) et de la maintenance préventive mensuelle b. Comment les alertes et les problèmes de performance du système sont traités c. Outils utilisés pour la surveillance, l'alerte et la création de rapports 3. Capacité opérationnelle a. Organisation de l'équipe interne, rôles et responsabilités b. Mesures de disponibilité et de continuité (p. ex. personnel de secours, gestion de la charge de travail) c. Expérience dans le soutien d'organisations de taille et de complexité similaires 4. Engagements de transition et de transfert pour assurer la fourniture des services à partir du 1er janvier 2026 a. Méthodologie et calendrier pour assurer une migration transparente à partir du fournisseur actuel, sans interruption ni coût supplémentaire b. Engagement à prendre en charge le transfert de fin de contrat à un futur prestataire, avec un transfert complet des connaissances et sans frais supplémentaires Preuves requises : • Une proposition technique écrite couvrant tous les points ci-dessus • Organigramme ou aperçu des rôles opérationnels • Captures d'écran ou visuels des principaux outils utilisés pour la surveillance, la documentation ou la gestion de la configuration (facultatif)	
Critères quantitatifs d'attribution (50 %)	Nombre maximum de points
3. Prix	100

9. Nous offrons :

Le contrat sera conclu pour une durée initiale de douze (12) mois. Il peut être renouvelé pour un maximum de quatre (4) années supplémentaires, sur une base annuelle, sous réserve de la performance satisfaisante de l'entrepreneur et de la disponibilité des ressources budgétaires.

10. Comment présenter une demande

Veuillez postuler en envoyant une proposition détaillée en français ou en anglais, abordant les éléments ci-dessous :

1. Vue d'ensemble de votre entité abordant entre autres ses antécédents, son expérience, sa portée et son expertise dans la fourniture des services requis.
2. Explication écrite de la méthodologie et des outils proposés pour la collaboration et l'assistance à distance. Se référer à la description des critères d'attribution n° 1. Incluez des captures d'écran ou

d'autres documents visuels montrant l'interface utilisateur du système d'assistance/de billetterie, le cas échéant.

3. Explication écrite pour démontrer la qualité technique, la couverture des services et la livraison opérationnelle. Se référer à la description des critères d'attribution n° 2.
4. Organigramme ou aperçu des rôles opérationnels au sein de l'entité. Fournir les CV/profils LinkedIn/références du site web du personnel proposé pour cet appel d'offres.
5. Détails du nom et de l'adresse du client, références du contrat, brève description des travaux entrepris, technologies clés utilisées et certificats d'exécution satisfaisante délivrés par les clients pour prouver une expérience pertinente dans la fourniture de services similaires à des clients comparables au cours des trois dernières années (3) (critère de sélection n° 2).
6. Informations financières (annexe I).
7. Critères de sélection et d'exclusion (annexe II)

Les demandes sans toutes les informations et documents demandés ne seront pas prises en compte.

11. Dates limites

Les offres doivent être soumises, remplies et signées, avant **le 20 septembre 2025** à 23h59 CET, à Gisela Ducaille Sinués, responsable de la conformité et des finances, à l'adresse compliance@aldeparty.eu. La date limite de sélection du soumissionnaire est fixée au 1er octobre 2025.

Pour toute question concernant cet appel d'offres, veuillez nous contacter via l'adresse compliance@aldeparty.eu.