

414178-2026 - Konkurrencevilkår

Belgien – It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support – Procédure concurrentielle avec négociation portant sur la mise à disposition d'une équipe opérationnelle pour intervenir sur site en réponse à des cyber-incidents 24H/7 sur le territoire wallon

OJ S 115/2026 17/06/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Agence du Numérique

E-mail: info@adn.be

Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Procédure concurrentielle avec négociation portant sur la mise à disposition d'une équipe opérationnelle pour intervenir sur site en réponse à des cyber-incidents 24H/7 sur le territoire wallon

Beskrivelse: Le marché porte sur la désignation d'un prestataire, chargé de fournir les services suivants : La mise en place et la mise à disposition d'une équipe technique et opérationnelle spécialisée dans l'intervention face à des cyber-incidents et/ou cyber-attaques (Cyber Response Team, ci-après « équipe opérationnelle ». Ladite équipe devra être capable d'intervenir 24H/24 et 7j/7 dans des délais restreints, à distance ou, le cas échéant sur site, sur l'ensemble du territoire wallon, auprès des entités publiques ou privées relevant des secteurs suivants : pouvoirs locaux, établissements d'enseignement, secteur de la santé. La mise en place et la gestion d'un call center (avec un numéro d'appel unique) capable de réceptionner les appels entrants de la part des bénéficiaires. Les opérateurs du call center ont des profils différents de ceux de l'équipe opérationnelle et ne requièrent pas nécessairement des connaissances pointues en cybersécurité. Le call centre devra être mesure, 24H/24 et 7j/7, de réceptionner, de filtrer et, le cas échéant, de rediriger les appels provenant d'un bénéficiaire vers l'équipe opérationnelle, endéans un délai restreint.

Identifikator for proceduren: 853a9e9b-32ba-4138-b5d1-fa65dbf5d51c

Intern ID: AdN 2026 -100

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

2.1.2. Udførelsessted

Land: Belgien

Hvor som helst i det pågældende land

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: 2026-100 - 1

Beskrivelse: Le présent marché de services porte sur la désignation d'un prestataire, chargé de fournir les services suivants : 1. La mise en place et la mise à disposition d'une équipe technique et opérationnelle spécialisée dans l'intervention face à des cyber-incidents et/ou cyber-attaques (Cyber Response Team, ci-après « équipe opérationnelle ») : Ladite équipe devra être capable d'intervenir 24H/24 et 7j/7 dans des délais restreints, à distance ou, le cas échéant sur site, sur l'ensemble du territoire wallon, auprès des entités publiques ou privées relevant des secteurs suivants : pouvoirs locaux, établissements d'enseignement, secteur de la santé. 2. La mise en place et la gestion d'un call center (avec un numéro d'appel unique) capable de réceptionner les appels entrants de la part des bénéficiaires. Les opérateurs du call center ont des profils différents de ceux de l'équipe opérationnelle et ne requièrent pas nécessairement des connaissances pointues en cybersécurité. Le call centre devra être mesure, 24H/24 et 7j/7, de réceptionner, de filtrer et, le cas échéant, de rediriger les appels provenant d'un bénéficiaire vers l'équipe opérationnelle, endéans un délai restreint.

Intern ID: 1

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72000000 It-tjenester: rådgivning, programmeludvikling, internet og support

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: Options non autorisées

5.1.2. Udførelsessted

Land: Belgien

Hvor som helst i det pågældende land

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 15/12/2026

Varigheds slutdato: 31/12/2027

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 4

Yderligere oplysninger om fornyelser: Reconduction possibles (tranches conditionnelles) 1. Si le 31 décembre 2027, le budget 2.500.000 EUR TTC et TVAC alloué au marché n'est pas épuisé, que la disponibilité du solde de ce budget est confirmée par le Gouvernement wallon et qu'il l'estime opportun, l'AdN peut décider de prolonger le marché pour une durée maximale de 12 mois et jusqu'à épuisement du budget, Dans ce cas, l'AdN informe l'adjudicataire de son intention au plus tard pour le 1er décembre 2027. 2. À l'issue de la tranche ferme ou, le cas échéant, de la première prolongation du marché, l'AdN dispose de la faculté de prolonger le marché par tranche de maximum 12 mois si de nouveaux moyens budgétaires sont

disponibles à cet effet et qu'elle l'estime opportun. Dans ce cas, l'AdN informe l'adjudicataire de son intention au plus tard un mois avant l'échéance du contrat en cours. Elle précise la durée de la prolongation et son plafond maximal TTC et TVAC. - La durée totale du contrat ne peut en aucun cas dépasser la durée maximale de 4 ans (60 mois), ni le plafond maximum de 10.000.000 EUR TTC et TVAC.

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument, Fælles europæisk udbudsdokument (ESPD)

Oplysninger om den anden fase i en procedure, der afvikles i to faser:

Proceduren afvikles i successive faser. I hver fase kan nogle ansøgere blive udelukket

Køberen forbeholder sig retten til at tildele kontrakten på grundlag af de indledende tilbud uden yderligere forhandlinger

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Omkostninger

Beskrivelse: A. Critère économique (pondération 100 points) La valeur économique des offres sera évaluée au regard de deux éléments : le coût du call center (1) et le coût de l'équipe opérationnelle (2). 1. Sous-critère n°1 : Coût du call center (40 points) Durant toute la durée du marché, le candidat doit mettre à disposition du pouvoir adjudicateur un call center susceptible de répondre aux appels des bénéficiaires confrontés à un potentiel cyber incident ou à une cyber-attaque. Ce call center est disponible 24h/24 et 7 jours sur 7 (il s'agit d'une exigence minimale). Dans le formulaire d'offres dédié, le candidat précise le coût journalier (24h00) du call center. Cotation Le pouvoir adjudicateur octroie le maximum de points au candidat ayant proposé l'offre la plus basse, les cotes données aux autres candidats étant calculées à la proportionnelle. 2. Sous-critère n°2 : Coût de l'équipe opérationnelle (60 points) Durant toute la durée du marché, le candidat doit mettre à disposition une équipe opérationnelle susceptible d'intervenir, 24h/24 et 7 jours sur 7, à distance ou, le cas échéant, sur site, partout sur le territoire wallon, afin de prévenir et de circonscrire un cyber incident ou une cyberattaque. Dans le formulaire d'offre dédié, le candidat précise : 2.1. Le coût fixe journalier de mobilisation de l'équipe opérationnelle (20 points) Pour établir ce coût fixe journalier, il distingue : • Le taux de mobilisation durant les heures de bureau (09h00-18h00 CET/CEST) (10 points) • Le taux de mobilisation en dehors des heures de bureau (18h00-09h00), ainsi que le weekend et les jours fériés (10 points). 2.2. Le taux horaire d'intervention des membres de l'équipe opérationnelle (40 points) Une équipe opérationnelle est composée comme suit : 1 chef d'équipe, 1 agent relationnel et d'1 à 4 Cyber Incident Responder en fonction de l'incident à prendre en charge. Le candidat doit préciser les taux d'intervention des trois profils qui composent l'équipe opérationnelle : • Chef d'équipe • Agent relationnel • Cyber Incident Responder Pour chacun des profils, il précise le taux horaire applicable durant les heures de bureau et celui applicable en dehors des heures de bureau. La composition de l'équipe qui doit intervenir pour gérer un incident est déterminée par l'adjudicataire à la suite d'une première analyse de l'incident en cause et l'adéquation de son choix sera contrôlé a posteriori par le pouvoir adjudicateur. L'adjudicataire peut faire évoluer la composition de l'équipe opérationnelle en cours de gestion d'un incident si cela s'avère nécessaire. Lorsque l'équipe opérationnelle est amenée à intervenir sur site, le temps de déplacement des membres de l'

équipe peut être facturé au taux horaire applicable lors du déplacement, avec un maximum de 3 heures portées en compte par intervenant pour chaque intervention (trajet aller et retour). Pour chaque déplacement, l'adjudicataire est en droit d'obtenir une indemnité kilométrique calculée en multipliant le nombre de km parcourus par chaque véhicule mobilisé par le montant de l'indemnité au km allouée aux fonctionnaires fédéraux (<https://bosa.belgium.be/fr/themes/travailler-dans-la-fonction-publique/remuneration-et-avantages/allocations-et-indemnites-13>)

Modalités de la comparaison des offres Le nombre d'interventions, leurs types et leurs durées ne peuvent pas être anticipés (pas de quantités présumées). Afin de permettre au pouvoir adjudicateur de comparer les offres, les candidats font offre pour la prise en charge des prestations suivantes :

- 10 heures d'intervention de Niveau 1 : intervention à distance ou sur site – mobilisation conjointe d'un chef d'équipe ou d'un Cyber Incident Responder et d'un agent relationnel, 5 heures durant les heures de bureau et 5 heures en dehors des heures de bureau.
- 10 heures d'intervention de Niveau 2 : intervention sur site – mobilisation conjointe du chef d'équipe, de l'agent relationnel et de 2 Cyber Incident Responder, 5 heures durant les heures de bureau et 5 heures en dehors des heures de bureau.
- 10 heures d'intervention de Niveau 3 : intervention sur site – mobilisation conjointe du chef d'équipe, de l'agent relationnel et de 4 Cyber Incident Responder, 5 heures durant les heures de bureau et 5 heures en dehors des heures de bureau.

Il s'agit des quantités présumées découlant d'un scénario fictif, fondé sur les évaluations du pouvoir adjudicateur, étant entendu que le présent marché est le premier du genre en Région wallonne et qu'il n'existe aucun point de comparaison auquel il pourrait être renvoyé afin d'évaluer les prestations de chaque type d'intervention qui pourrait être requise lors de l'exécution du marché. Le pouvoir adjudicateur octroie le maximum de points au candidat ayant proposé l'offre la plus basse sur la base des prestations de l'exemple repris ci-dessus, les cotes données aux autres candidats étant calculées à la proportionnelle.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 100

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: B. Qualité des prestations (120 points)

1. Sous-critère n° 1 : Qualité de la prise en charge par le call center (30 points)

1.1. Modalités de fonctionnement (20 points) Sont ici évaluées, l'infrastructure, la méthodologie, les actions que le candidat entend mettre en œuvre afin de garantir la prise en charge adéquate et rapide des appels de bénéficiaires et leur réorientation pertinente vers l'équipe opérationnelle.

1.2. Solutions d'optimisation du call center (10 points) Au regard de son expérience, de ses recherches, etc., le candidat précise les solutions spécifiques, originales ou innovantes qu'il s'engage à mettre en œuvre en vue d'améliorer l'opérationnalité du call center par rapport aux exigences minimale.

2. Sous-critère n° 2 : Qualité de la prise en charge des missions par l'équipe opérationnelle (40 points) Afin de répondre aux exigences de continuité du service (équipe mobilisable 24h/24, 7 j/7), le candidat doit être en mesure de mobiliser en alternance, 2 équipes opérationnelles distinctes. En cas de circonstances exceptionnelles l'imposant, l'adjudicataire doit être en mesure de proposer l'intervention de deux équipes simultanément. Pour les besoins de la comparaison des offres, chacune des équipes opérationnelles proposées doit présenter 1 chef d'équipe, 1 profil en charge du relationnel et 4 Cyber Incident Responder différents de l'autre équipe. En cours d'exécution du marché, les profils proposés pourront passer d'une équipe à l'autre, en fonction des besoins à rencontrer, des disponibilités, etc.

2.1 Modalités de mobilisation et de collaboration de l'équipe (30 points) Le candidat détaille les caractéristiques du fonctionnement de son équipe opérationnelle dans une note.

2.2 Solutions d'optimisation de l'équipe opérationnelle (10 points) Au regard de son expérience, de ses recherches, etc., le candidat précise les solutions spécifiques, originales ou innovantes qu'il s'engage à mettre en œuvre en vue d'améliorer l'opérationnalité l'équipe opérationnelle.

3. Sous-critère n°3 : Qualité

intrinsèque de l'équipe opérationnelle (30 points) Afin de répondre aux exigences du marché, le candidat doit proposer 2 équipes opérationnelles distinctes, susceptibles d'être mobilisées en alternance. En cas de circonstances exceptionnelles l'imposant, l'adjudicataire doit être en mesure de proposer l'intervention de deux équipes simultanément. Pour les besoins de la comparaison des offres, chacune des équipes doit présenter 1 chef d'équipe, 1 profil en charge du relationnel et 4 Cyber Incident Responder différents de l'autre équipe. Ce critère se concentre sur l'évaluation des profils exigés au sein des équipes opérationnelles, de leurs compétences et de la maîtrise des outils nécessaires, ainsi que décrits dans le Guide de Sélection. Le soumissionnaire doit présenter des profils complémentaires et possédant une expertise avérée dans la prise en charge d'incidents de cyber sécurité, leur gestion technique et opérationnelle, l'encadrement de l'équipe, la prise de contact et la gestion de la relation avec les bénéficiaires, le suivi avec les usagers, etc. Exigences minimales : • Au moins un membre de l'équipe opérationnelle devra posséder une certification de l'institut SANS ou équivalente, liée à la gestion ou les interventions techniques relatives aux cyber-incidents. • Les membres de l'équipe doivent, ensemble, rencontrer toutes les compétences minimales et de gestion des outils identifiés dans le Guide de Sélection. Afin de permettre au pouvoir adjudicateur de comparer les offres, le soumissionnaire présente deux équipes opérationnelles distinctes. Qualité de l'équipe A (15 points) Qualité de l'équipe B (15 points) Le soumissionnaire précise dans son offre la composition de chacune des équipes et leur capacité à répondre, ensemble, à toutes les exigences techniques du marché. Il détaille également la liste complète des outils dont les membres de l'équipe ont la maîtrise afin de valoriser leur expertise. Le soumissionnaire détaille ces éléments dans une à laquelle il joint les CV détaillés de tous les membres composant les 2 équipes opérationnelles proposées reprenant leurs études, formations et certifications, et démontrant ainsi leur capacité à répondre aux exigences techniques du marché. Les points obtenus par le soumissionnaire pour chacune des équipes seront ensuite additionnés pour calculer les points alloués à chaque soumissionnaire pour ce sous-critère (30 points).

4. Sous-critère n°4 : Cas pratique (10 points) Afin de pouvoir démontrer de la maturité des services proposés, le soumissionnaire devra répondre à un cas pratique permettant d'évaluer sa méthode de travail et sa gestion des incidents de cybersécurité. La note attribuée couvrira l'ensemble des capacités que le soumissionnaire décrira et le respect du template.

5. Sous-critère n°5 : Qualité du reporting (10 points)

5.1. Modalités du reporting (5 points) Ce critère se concentre sur l'évaluation de la qualité des processus et des modalités de reporting à l'égard de l'adjudicataire et, le cas échéant, du bénéficiaire durant une intervention et à l'issue de celle-ci, mais également de manière récurrente afin de permettre au pouvoir adjudicateur de bénéficier durant toute la durée du marché d'une vue précise et exhaustive sur les prestations réalisées, leur qualité, leur coût, etc. Le soumissionnaire joint à son offre un template de rapport de clôture, dont la qualité sera prise en compte dans l'évaluation de son offre.

5.2. Solutions d'optimisation du reporting (5 points) Au regard de son expérience, de ses recherches, etc., le soumissionnaire précise les solutions spécifiques, originales ou innovantes qu'il s'engage à mettre en œuvre

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 120

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/02f4e9b5-8e21-4f8b-8977-a26d248deef2/documents>

Ad hoc-kommunikationskanal:

URL: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/02f4e9b5-8e21-4f8b-8977-a26d248deef2/forum>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/02f4e9b5-8e21-4f8b-8977-a26d248deef2/general>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: fransk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Avanceret eller kvalificeret elektronisk signatur eller segl (jf forordning (EU) nr 910/2014) er påkrævet

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Beskrivelse af den finansielle garanti: Dans les 30 jours de la notification de l'attribution du marché, un cautionnement sera constitué par l'adjudicataire sous forme d'une garantie bancaire appellable à première demande, à hauteur de 3 % du montant maximal du marché, tranche ferme et tranche(s) conditionnelles comprises (soit 10.000.000 EUR TTC et TVAC).

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 17/07/2026 12:20:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet

beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Conseil d'Etat

Oplysninger om klagefrister: Conformément à la loi du 17 juin 2013, la décision d'attribution ne sera notifiée à l'adjudicataire qu'à l'expiration d'un délai d'attente (standstill) de 15 jours à dater du lendemain de l'envoi de la décision déclarant une offre irrecevable ou de non-attribution.

Durant ce délai, les soumissionnaires dont l'offre est déclarée irrecevable ou non retenue disposent de la possibilité d'introduire un recours en suspension auprès du Conseil d'État conformément à l'article 15 de la loi recours. Un recours en annulation sur la base de l'article 14 de cette même loi est également possible.

Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse: Agence du Numérique

Organisation, der behandler tilbud: Agence du Numérique

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Agence du Numérique

Registreringsnummer: 0568575002_2461

Postadresse: Avenue Prince de Liège, 133

By: Wépion

Postnummer: 5100

Landsdel (NUTS): Arr. Namur (BE352)

Land: Belgien
E-mail: info@adn.be
Telefon: +32 81778080
Internetadresse: <http://www.digitalwallonia.be>
Køberprofil: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=2461&includeOrganisationChildren=true>

Denne organisations roller:

Køber
Organisation, der modtager ansøgninger om deltagelse
Organisation, der behandler tilbud

8.1. ORG-0002

Officielt navn: SPF Stratégie et Appui
Registreringsnummer: BE001
Postadresse: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1
By: Bruxelles
Postnummer: 1000
Landsdel (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Land: Belgien
E-mail: revise@publicprocurement.be
Telefon: +32 2 740 80 00
Internetadresse: <https://bosa.belgium.be>
Denne organisations roller:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Conseil d'Etat
Registreringsnummer: 0931.814.266
By: Rue de la Science, 33 1000 Bruxelles
Postnummer: 1000
Landsdel (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Land: Belgien
Denne organisations roller:
Organisation med ansvar for klager

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 634e56fe-f7da-4631-87c1-e32e797e8828 - 01
Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 16
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 16/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid
Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 16/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: fransk
Bekendtgørelsesnummer: 414178-2026
EUT-S-nummer: 115/2026
Offentliggørelsesdato: 17/06/2026