

Belgium-Jambes: System and support services

OJ S 188/2015 29/09/2015

Contract award notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Commissariat général au tourisme

Postal address: Avenue Gouverneur Bovesse 74

Town: Jambes (Namur)

Postal code: 5100

Country: Belgium

For the attention of: Monsieur Daniel Danloy

E-mail: daniel.danloy@tourismewallonie.be

Telephone: +32 81325650

Fax: +32 81325657

Internet address(es):General address of the contracting authority: <http://cgt.tourismewallonie.be>**I.2. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.3. Main activity

General public services

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities**Section II: Object of the contract**

II.1. Description**II.1.1. Title**

Mission de développement, d'assistance et de support informatiques spécifiques à la base de données PIVOT.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 7: Computer and related services

Main site or place of performance: Commissariat général au tourisme, Avenue Gouverneur Bovesse, 74 à 5100 Jambes (Namur).

NUTS code BE352 Arr. Namur

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system (DPS)**II.1.4. Short description of the contract or purchase(s)**

Contexte:

Le commissariat général au tourisme a développé une base de données qui a pour objectif de mutualiser l'ensemble de l'information touristique de la Wallonie et de pouvoir créer un véritable réseau entre les opérateurs touristiques wallons, permettant à la fois de réaliser des

économies d'échelles et de faire preuve d'une plus grande efficacité tout en utilisant au maximum les nouvelles technologies. La base de données existe mais devra au fur et à mesure du temps subir des adaptations et des développements complémentaires; le tourisme et ses besoins étant en constante évolution. De plus le processus de connexion, d'installation et de synchronisation de Pivot auprès des opérateurs touristiques qui est presque terminé, a fait l'objet d'un vaste programme qui nécessite une bonne connaissance des développements du logiciel PIVOT, du secteur touristique de la Wallonie et d'une expertise poussée des informaticiens amenés à opérer les différentes missions faisant l'objet du présent marché. La base de données PIVOT doit d'abord jouer le rôle de source authentique pour une série de données à caractère touristique et/ou administratives décrivant notamment les infrastructures d'hébergement (p.ex. gîtes, hôtels,...) et les attractions (p. ex. musées, itinéraires balisés, ...) de la région. Ces données sont ou seront exploitées pour la réalisation de matériels de promotion les plus divers (brochures, sites web généralistes ou thématiques, applications mobiles,...) tant au niveau du CGT même que des autres acteurs de la promotion touristique et en particulier des Fédérations touristiques provinciales et des 42 «Maisons du tourisme» de Wallonie mais également à terme d'autres opérateurs touristiques. Pour faciliter l'exploitation de ces données dans la promotion touristique de la région, ces acteurs sont invités à collaborer très activement à l'enrichissement et à la tenue à jour des données de la base PIVOT.

L'objet du marché:

Comme il s'agit d'une base de données qui devrait être accessible à plusieurs opérateurs touristiques institutionnels ou de filières de produits touristiques, il importe de pouvoir répondre aux demandes externes des opérateurs touristiques pour se connecter, corriger certaines erreurs de fonctionnement et de répondre le cas échéant à des adaptations de la base de données par expérience à l'utilisation ou suivant des besoins spécifiques.

Par ailleurs, la mise en réseau implique des niveaux d'intervention suivant les besoins et donc la mise en place d'un helpdesk et un appui technique pour les opérateurs touristiques qui participent à la plateforme.

Les missions définies ci-avant ne sont pas exhaustives et peuvent faire l'objet d'adaptation en fonction des priorités et besoins, sur décision du CGT

Le marché vise à sélectionner un prestataire qui aura la charge d'assurer «des développements complémentaires ou adaptations suivant les besoins décidés par le CGT», la «maintenance» et «le support» au sens large de la plateforme logicielle PIVOT, en mettant du personnel qualifié à la disposition du CGT.

Par ailleurs, il faut notamment entendre par «maintenance» et «support»:

- la correction des défauts subsistant dans l'application,
- le développement occasionnel de modules annexes qui se révéleraient indispensables soit pour permettre ou faciliter l'interaction de PIVOT avec les systèmes des partenaires, soit pour répondre à de nouveaux besoins ou à des évolutions réglementaires,
- l'assistance et le conseil des responsables du CGT dans la gestion quotidienne de la plateforme matérielle et logicielle hébergeant PIVOT et la gestion global du réseau PIVOT (gestion de la synchronisation, de la sécurité,...),
- l'information et le conseil des partenaires qui utilisent ou s'apprêtent à utiliser la base PIVOT pour l'interfaçage avec leurs propres applications,
- le helpdesk de second niveau pour les utilisateurs internes (CGT) ou externes de la base PIVOT,
- la gestion des données: contrôle, modification, intégration, imports, exports, flux,...

Lieu, nature et durée des prestations:

Par essence, les prestations à effectuer seront d'importance variable dans le temps et dépendront de multiples facteurs (nombre de partenaires et projets de ceux-ci, évolution des

besoins du CGT, évolutions imposées par les plateformes matérielle ou logicielles sous-jacentes,...). Il est donc demandé au soumissionnaire de mettre à disposition les ressources nécessaires permettant à la fois d'assurer la continuité dans la gestion du développement, le suivi de la maintenance, du helpdesk, des développements complémentaires, gestion des données,...mais aussi de pouvoir fournir ponctuellement des suppléments de ressources pour faire face à un incident ou à une nécessité urgente.

Le CGT souhaite qu'un(e) chef de projet informaticien-développeur, deux informaticiens-développeurs et un gestionnaire de données soient affectés de façon permanente au projet à raison de cinq jours par semaine avec présence obligatoire sur site (CGT, Jambes; la présente convention étant «intuitu personae»), afin d'organiser et coordonner l'ensemble des tâches et l'interfaçage avec les autres développeurs éventuellement requis pour des tâches urgentes, sauf mission extérieure programmée auprès d'un opérateur touristique. Ceux-ci seront placés sous la direction technique et organisationnel du CGT pour la bonne fin du projet.

Les informaticiens et le gestionnaire de la base de données désignés dans l'offre sont affectés par le prestataire à la réalisation de la mission.

Dès lors, le non-respect de cette disposition est susceptible d'entraîner une annulation de l'attribution dudit marché.

Le CGT est habilité si besoin à faire vérifier les capacités réelles des informaticiens et du gestionnaire de données proposés.

Les informaticiens et le gestionnaire de données devront bénéficier d'un encadrement et d'un appui logistique de la part de leur société pour mener à bien les missions qui leur seront confiées.

À cet effet, il convient de décrire précisément les types d'aides qui pourront lui être apportées dans la note méthodologique à fournir.

Le présent marché est un marché à bordereau de prix pour des prestations fixées dans un quota à 210 jours pour chaque informaticien et pour le gestionnaire de données soit au total pour 840 jours de prestations.

On entend par jour 7 h 36 et par demi jour 3 h 48 de travail effectif (38 h /semaine). Les heures réellement prestées seront comptabilisées et un relevé permanent des prestations sera tenu.

Le coût de la prestation est forfaitaire et comprend tous les frais inhérents à la mission, y compris les éventuels frais de déplacement en Wallonie (opérateurs touristiques).

Aucun frais supplémentaire ne sera accepté.

En cas de force majeure, le prestataire pourra affecter, moyennant l'accord explicite du CGT, d'autres informaticiens ou un autre gestionnaire de données à la réalisation de la mission.

En cas de futures reconductions du marché, selon les besoins, le pouvoir adjudicateur demandera la reconduction d'un informaticien, voire deux ou trois et au besoin du gestionnaire de données; raison pour laquelle il est demandé de fournir un prix forfaitaire pour le chef de projet, pour chacun des deux autres informaticiens et pour le gestionnaire de la base de données pour 210 jours de prestations chacun.

Aux fins de la bonne compréhension du marché, toute la documentation technique est disponible sur le site web: <http://pivot.tourismewallonie.be> (Voir aussi spécifications techniques). Pour y accéder, il convient simplement de s'enregistrer. En cas de difficultés, veuillez contacter Monsieur Turco au + 32 81325658).

II.1.5. CPV code(s)

72250000 System and support services

II.1.6. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

II.2. Total value of the contract/lot

II.2.1. Total value of the contract/lot

Value: 409 500 EUR
excluding VAT

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of

1. Prix. Weighting 45
2. Qualité du service proposé en phase avec les connaissances techniques des informaticiens dédiés au projet.. Weighting 35
3. Délais de prise de connaissance du logiciel PIVOT et de ses implications en matière de tourisme.. Weighting 20

IV.2.2. Information about electronic auction

An electronic auction has been used: no

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

CGT-DD 05-2015

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

Contract notice

Notice number in the OJ S: [2015/S 105-191364](#) of 3.6.2015

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Lot title: Mission de développement, d'assistance et de support informatiques spécifiques à la base de données PIVOT

V.1. Date of conclusion of the contract

14.9.2015

V.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

V.3. Name and address of the contractor

Official name: IT-OPTICS SA
Postal address: Boulevard Initialis 28
Town: Mons
Postal code: 7000
Country: Belgium

E-mail: info@it-optics.com

Telephone: +32 65321573

Fax: +32 65321574

V.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the procurement:

Value: 409 500 EUR

excluding VAT

V.5. Information about subcontracting

The contract is likely to be subcontracted: no

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:

no

VI.2. Additional information

VI.3. Procedures for review

VI.3.1. Review body

VI.3.2. Review procedure

VI.3.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

VI.4. Date of dispatch of this notice

24.9.2015