

414178-2026 - Licitación

Bélgica – Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo – 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

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Agence du Numérique

Correo electrónico: info@adn.be

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: 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

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 853a9e9b-32ba-4138-b5d1-fa65dbf5d51c

Identificador interno: AdN 2026 -100

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Bélgica

En cualquier parte de un país dado

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: 2026-100 - 1

Descripción: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

Opciones:

Descripción de las opciones: Options non autorisées

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Bélgica

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Fecha de inicio: 15/12/2026

Fecha de finalización de la duración: 31/12/2027

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 4

Más información sobre renovaciones: 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. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación, Documento europeo único de contratación (DEUC)

Información sobre la segunda fase de un procedimiento de dos fases:

El procedimiento se desarrollará en fases sucesivas. En cada fase, pueden eliminarse algunos participantes

El comprador se reserva el derecho de adjudicar el contrato sobre la base de las ofertas iniciales sin necesidad de más negociaciones

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: 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.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 100

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 120

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/02f4e9b5-8e21-4f8b-8977-a26d248deef2/documents>

Canal de comunicación ad hoc:

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

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

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: francés

Catálogo electrónico: No autorizada

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: 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).

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 17/07/2026 12:20:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Conseil d'Etat

Información sobre los plazos de revisión: 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.

Organización que recibe solicitudes de participación: Agence du Numérique

Organización que tramita ofertas: Agence du Numérique

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Agence du Numérique

Número de registro: 0568575002_2461

Dirección postal: Avenue Prince de Liège, 133

Localidad: Wépion

Código postal: 5100
Subdivisión del país (NUTS): Arr. Namur (BE352)
País: Bélgica
Correo electrónico: info@adn.be
Teléfono: +32 81778080
Dirección de internet: <http://www.digitalwallonia.be>
Perfil de comprador: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=2461&includeOrganisationChildren=true>

Funciones de esta organización:

Comprador
Organización que recibe solicitudes de participación
Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: SPF Stratégie et Appui
Número de registro: BE001
Dirección postal: Boulevard Simon Bolivar 30 Bte1
Localidad: Bruxelles
Código postal: 1000
Subdivisión del país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
País: Bélgica
Correo electrónico: revise@publicprocurement.be
Teléfono: +32 2 740 80 00
Dirección de internet: <https://bosa.belgium.be>

Funciones de esta organización:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Conseil d'Etat
Número de registro: 0931.814.266
Localidad: Rue de la Science, 33 1000 Bruxelles
Código postal: 1000
Subdivisión del país (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
País: Bélgica

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 634e56fe-f7da-4631-87c1-e32e797e8828 - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 16
Fecha de envío del anuncio: 16/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Anuncio: fecha de envío (por parte del eSender): 16/06/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: francés
Número de publicación del anuncio: 414178-2026
Número de la edición del DO S: 115/2026

