



Document descriptif

Adresse visiteurs

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN La Haye
<http://rijksinkoop samenwerking.nl>

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Appel d'offres européen Procédure ouverte

Services de télécommunications
pour le

Ministère des Affaires étrangères

Ambassade à Paris

Personne de contact	Jeroen Kuijsten
Date	8-09-2025
Référence	201865003.001.132
Version	1.0
Statut	Définitif

Table des matières

1.	Introduction	4
1.1.	Le Pouvoir adjudicateur et Coopération de l'achat de l'Etat néerlandais (Rijksinkoop samenwerking ou RIS)	4
1.2.	Objectif de l'Appel d'offres	4
1.3.	Structure du Document descriptif.....	5
QUELS SONT NOS DESSEINS ?		6
2.	Description du Marché	6
2.1.	Description du Marché.....	6
QUELLES CONDITIONS DEVEZ-VOUS REMPLIR ?.....		7
3.	Motifs d'exclusion et Exigences d'aptitude	7
3.1.	Introduction	7
3.2.	Motifs d'exclusion	7
3.3.	Exigences d'aptitude	7
3.4.	Paquets de sanctions contre la Russie	10
3.5.	Acteurs étatiques offensifs	10
QUELS SONT LES ÉLÉMENTS IMPORTANTS ET COMMENT NOUS LES ÉVALUONS		11
4.	Critère d'attribution	11
4.1.	Meilleur rapport qualité-prix : Sous-critères d'attribution	11
5.	Évaluation de votre Offre	15
5.1.	Évaluation et commission d'évaluation.....	15
5.2.	Évaluation de la qualité	15
5.3.	Évaluation du prix.....	16
5.4.	Évaluation du meilleur rapport qualité-prix.....	17
5.5.	Offre anormalement basse ou nuisant à la concurrence loyale	18
DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE ET MODALITÉS DE SOUMISSION DE VOTRE OFFRE.....		19
6.	Déroulement de la procédure.....	19
6.1.	Procédure d'appel d'offres européen ouvert.....	19
6.2.	Instrument de passation de marchés en ligne TenderNed.....	19
6.3.	Personne de contact.....	19
6.4.	Calendrier	20
6.5.	Questions et suggestions rédactionnelles	20
6.6.	Incohérences, ambiguïtés, erreurs et objections	21
6.7.	Soumission de l'Offre	21
6.8.	Ouverture des Offres.....	21
6.9.	Communication de la Décision d'attribution	21
6.10.	Vérification des données du Document unique de marché européen (DUME)	22
6.11.	Délai suspensif et recours	23
6.12.	Réserves du Pouvoir adjudicateur	23
7.	Soumettre une Offre.....	24
7.1.	Lettre introductive	24
7.2.	Soumission de l'Offre sur TenderNed	24
7.3.	Exigences formelles concernant l'Offre.....	25
7.4.	Annexes obligatoires sur TenderNed.....	25
7.5.	Soumissionner avec le DUME.....	26
7.6.	Soumissionner en tant que Groupement ou en recourant à un Tiers	27
7.7.	Soumissionner en tant que filiale ou société d'exploitation	29
8.	Conditions.....	30
8.1.	Contrat et conditions générales de l'État néerlandais.....	30
8.2.	Conditions internationales en matière sociale	31
8.3.	Indemnisation des frais de soumission.....	31
8.4.	Facturation électronique	31
9.	Traitement des plaintes.....	32
Définitions.....		33

Annexes disponibles sur TenderNed

Documents numériques à remplir et à soumettre en ligne lors de la soumission de l'Offre		Mode d'inscription
Annexe 1	Accord formel concernant le Cahier des charges	Conformément au format fourni (en PDF)
Annexe 2	Réponse aux Sous-critères d'attribution	Conformément au format fourni (en PDF)
Annexe 3	Formulaire de prix (tarifs /prix total /prix ferme)	Conformément au format fourni (en PDF et Excel)
Annexe 4	Déclaration de références	Conformément au format fourni (en PDF)
Annexe 5	Déclaration de holding	Conformément au format fourni (en PDF)
Annexe 6	Document unique de marché européen (DUME)	Dans TenderNed

Documents à fournir par le Soumissionnaire retenu aux fins de la vérification
Extrait Kbis
Certificat de bonne conduite pour les marchés publics
Accord de niveau de service ou Service Level Agreement (SLA)

Informations complémentaires à l'usage du Soumissionnaire	
Annexe A	Projet de Contrat
Annexe B	Note d'information
Annexe C	Déclaration relative aux conditions en matière sociale
Annexe D	ARVODI 2025
À télécharger dans TenderNed sous le titre « Télécharger les documents »	
Brochure « Facturation électronique à l'administration publique »	

1. Introduction

Nous, c'est-à-dire le ministère des Affaires étrangères du Royaume des Pays-Bas, vous invitons, en tant que Soumissionnaire potentiel, à soumettre une Offre pour services de télécommunications pour le compte de l'ambassade des Pays-Bas à Paris. Le Document descriptif vous fournit toutes les informations nécessaires à cet effet.

1.1. *Le Pouvoir adjudicateur et Coopération de l'achat de l'Etat néerlandais (Rijksinkoop samenwerking ou RIS)*

Si vous soumissionnez et que le Marché vous est attribué, vous conclurez un Contrat avec le ministère néerlandais des Affaires étrangères. Le ministère des Affaires étrangères défend les intérêts des Néerlandais et les valeurs néerlandaises partout dans le monde. De concert avec d'autres pays, il s'attaque aux défis mondiaux. Le ministère des Affaires étrangères œuvre en faveur des thèmes suivants :

- **Prospérité et équité** : nous stimulons le commerce international, soutenons les entreprises néerlandaises qui opèrent avec d'autres pays ou dans d'autres pays et promovons un commerce durable et la répartition équitable de la prospérité.
- **Sécurité et stabilité** : nous offrons soutien et médiation aux pays touchés par la guerre et la violence, et œuvrons à l'amélioration des conditions de vie dans les pays vulnérables en vue d'y accroître la stabilité.
- **Justice et liberté** : nous contribuons au bon fonctionnement de l'ordre juridique international et favorisons les accords internationaux en vue de résoudre les défis mondiaux.
- **Néerlandais à l'étranger** : nous nous tenons prêts à aider les Néerlandais en difficulté dans d'autres parties du monde et diffusons informations et conseils en vue d'éviter que de telles situations se produisent.

Pour de plus amples informations, voir le site internet du ministère des Affaires étrangères (en anglais) : <https://www.government.nl/>.

Ambassade à Paris

L'ambassade à Paris représente le gouvernement néerlandais en France dans de multiples domaines : culture, économie, affaires européennes, coopération militaire, agriculture, justice, etc. Elle défend en outre les intérêts des Néerlandais à l'étranger. L'ambassade occupe un immeuble de bureaux au cœur du quartier diplomatique parisien ensemble avec les Représentations permanentes des Pays-Bas auprès de l'OCDE et de l'UNESCO. Les relations entre la France et les Pays-Bas sont très intensives, de même que les contacts entre les représentations permanentes et l'OCDE et l'UNESCO.

RIS dans un rôle d'accompagnement

Pour guider la procédure d'appel d'offres, nous avons fait appel à RIS, une structure interministérielle de mutualisation des achats de produits et de services du gouvernement néerlandais. Pour de plus amples informations sur le RIS, vous pouvez consulter son [Code de conduite professionnelle](#) (en néerlandais uniquement).

1.2. *Objectif de l'Appel d'offres*

L'objectif de l'appel d'offres est la conclusion d'un Contrat avec un Prestataire unique dans le domaine des services de Télécom. L'objectif est de faire démarrer le Contrat au **1er janvier 2026**.

1.3. Structure du Document descriptif

Vous trouverez ci-dessous :

- aux chapitres 2 à 5 ce que nous voulons, comment nous déterminons l'aptitude d'un Soumissionnaire à exécuter le Marché, les éléments importants à nos yeux et la façon dont nous sélectionnons la meilleure Offre ;
- aux chapitres 6 et 7 la description de la procédure d'appel d'offres et le mode de soumission d'une Offre ;
- au chapitre 8 toutes les informations nécessaires relatives au Contrat que nous souhaitons conclure ;
- au chapitre 9 toutes les informations nécessaires concernant le dépôt d'une plainte.

La définition des termes du présent Document descriptif et de ses Annexes dont l'initiale est écrite en capitale est celle qui leur est donnée dans la liste de définitions et dans les conditions ARVODI 2025(cf. chapitre 8 – Conditions). En cas de contradiction, c'est la signification donnée dans la liste de définitions qui prévaut.

QUELS SONT NOS DESSEINS ?

2. Description du Marché

2.1. Description du Marché

L'appel d'offre concerne la fourniture d'abonnements de téléphonie fixe et mobile et d'internet, services associés inclus, hors matériel. Ces abonnements doivent permettre aux employés de l'Ambassade des Pays-Bas et des Représentations permanentes de travailler indépendamment de leur localisation grâce à un réseau mobile fiable en France et à l'étranger. Le Contrat comprend : la migration de l'opérateur mobile actuel vers le Prestataire avec conservation des numéros de téléphone mobile actuels.

Périmètre de la Mission

Le périmètre de la Mission s'élève à environ 450.000,- €HT. Les prix peuvent être indexés conformément à l'article 3.4 du contrat. Ce montant est basé sur la fourniture de services au cours des quatre prochaines années. À titre indicatif, nous avons décrit les chiffres à juin 2025 ci-dessous :

1. Internet : 2 lignes 100 Mbits/s, 1 ligne 500 Mbits/s
2. Téléphonie fixe : 5 lignes fixes
3. Cartes SIM pour la téléphonie mobile : 115 pièces.

N.B. : les données relatives au montant du Marché sont purement indicatives et ne confèrent aucun droit.

Il est possible que le Marché ou son importance subissent des modifications du fait de changements politiques, budgétaires, administratifs ou organisationnels affectant le Pouvoir adjudicateur.

Le Contrat de prestations de services prend effet au 1^{er} janvier 2026

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée de deux (2) ans. Il peut être prolongé une seule fois pour une durée maximale de 24 mois. La durée totale maximale du Contrat, prolongations comprises, est de quatre (4) ans.

L'Appel d'offres porte sur les services dotés des codes CPV suivants :

- 64200000-8, Services de télécommunications
- 64212000-5, Services de téléphonie mobile
- 64210000-1, Services de téléphonie et de transmission de données
- 32412100-5, Réseaux de télécommunications
- 32510000-1, Systèmes de télécommunications sans fil.

Cahier des charges

Le Cahier des charges contient les Exigences que nous posons à la mise en œuvre du Marché. Si vous ne satisfaites pas à la totalité des Exigences du Cahier des charges, votre Offre est invalide et vous serez exclu de la suite de la procédure. Les Exigences posées aux Services/Produits sont incluses à l'Annexe 1 - Accord formel concernant le Cahier des charges.

Accord de niveau de service (Service Level Agreement ou SLA)

Ajoutez votre propre accord de niveau de service à votre inscription. Remarque : si votre accord de niveau de service diffère du cahier des charges, de la note d'information ou du contrat lui-même, les documents d'appel d'offres prévalent.

QUELLES CONDITIONS DEVEZ-VOUS REMPLIR ?

3. Motifs d'exclusion et Exigences d'aptitude

3.1. Introduction

Le présent chapitre indique les Motifs d'exclusion et les Exigences d'aptitude qui s'appliquent à l'Appel d'offres.

Vous devez indiquer dans le Document unique de marché européen (DUME), annexe 6 dans TenderNed, si certains Motifs d'exclusion s'appliquent à vous et si vous satisfaites aux Exigences d'aptitude. Le mode de soumission à l'aide du DUME est précisé au paragraphe 7.5.

3.2. Motifs d'exclusion

La **partie III** du DUME indique les Motifs d'exclusion applicables au présent Appel d'offres.

Ces Motifs d'exclusion se répartissent en trois catégories :

- **Partie III.A** : motifs liés à des condamnations pénales ;
- **Partie III.B** : motifs liés au paiement d'impôts et taxes ou de cotisations de sécurité sociale ;
- **Partie III.C** : motifs liés à l'insolvabilité, aux conflits d'intérêts ou aux fautes professionnelles.

Même si un Motif d'exclusion s'applique, nous pouvons décider de ne pas exclure votre Offre de la procédure

Votre Offre est en principe invalide si l'un des Motifs d'exclusion s'applique. Nous vous excluons alors de la suite de l'Appel d'offres. Nous pouvons toutefois y renoncer dans les cas suivants :

- si l'exclusion était manifestement déraisonnable (art. 2:86a de la loi néerlandaise sur les marchés publics) ;
- si vous avez pris suffisamment de mesures en vue de prouver votre fiabilité (art. 2:87a de la loi sur les marchés publics) ;
- pour des motifs impérieux d'intérêt public (art. 2:88 de la loi sur les marchés publics) ;
- si, de notre avis, l'exclusion n'est pas proportionnelle, vu le temps écoulé depuis la condamnation et vu l'objet du Marché (art. 2:88 de la loi sur les marchés publics).

Si un Motif d'exclusion, tel que visé à la section 2.3.5 de la loi de 2012 sur les marchés publics, s'applique à vous, reportez-vous au paragraphe 7.5 pour savoir comment procéder.

Dans le cas où, pour satisfaire à l'ensemble des Exigences d'aptitude, vous soumissionnez dans le cadre d'un groupement ou avec des Tiers :

nous contrôlons pour chaque Membre du groupement et chaque Tiers l'application éventuelle des Motifs d'exclusion. Le mode de soumission que vous devez suivre est indiqué au paragraphe 7.5

3.3. Exigences d'aptitude

Les Exigences d'aptitude visent à déterminer si un Soumissionnaire est apte à exécuter le Marché.

Les Exigences d'aptitude portent sur les compétences techniques et professionnelles, les qualifications professionnelles, et la capacité économique et financière.

Les Exigences d'aptitude applicables au présent Appel d'offres sont indiquées ci-dessous. Si vous ne satisfaites pas aux Exigences d'aptitude, votre Offre n'est pas valide. Nous vous excluons alors de la suite de l'Appel d'offres.

S'il vous est difficile de satisfaire à toutes les Exigences d'aptitude, vous pouvez envisager de constituer un Groupement ou de faire appel à un Tiers afin de répondre, ensemble, à celles-ci.

Nous avons le droit de vérifier si les Membres du groupement ou les Tiers satisfont réellement aux Exigences d'aptitude.

Compétences techniques et professionnelles

Compétences techniques

L'une des Exigences d'aptitude est la possession de l'expérience (compétences essentielles) nécessaire à l'exécution du Marché.

Compétences essentielles

Les références démontrent votre expérience en matière de :

- a. être capable de livrer, gérer et migrer simultanément et en plus grand nombre au moins 100 abonnements de téléphonie fixe et mobile, ainsi que des abonnements internet, y compris la conservation des numéros ;
- b. travailler dans des environnements extrêmement sécurisés .

Soumettez au maximum 2 références

Pour démontrer que vous satisfaites à ces Exigences d'aptitude, vous devez soumettre des références (cf. Annexe 4 – Déclaration de références). Il est possible de fournir entre 1 et 2 références au maximum. Si une référence couvre plusieurs compétences essentielles, vous pouvez donc l'utiliser plusieurs fois.

La date de fin des marchés de référence ne doit pas être antérieure à trois (3) ans

Les marchés de référence ayant pris fin plus de trois (3) ans avant la date limite de dépôt des Offres ne sont pas pris en compte. En revanche, les marchés de référence peuvent avoir débuté plus de trois (3) ans avant cette date.

Seuls les résultats obtenus comptent

Si le marché de référence est en cours d'exécution, seuls comptent les résultats déjà obtenus.

Nous pouvons procéder à des vérifications auprès des référents

Nous pouvons vérifier les données fournies (notamment auprès des référents) dans le cadre soit de l'évaluation des Exigences d'aptitude, soit de la vérification des données du DUME. Vous êtes tenu d'apporter votre entier concours à cette vérification. Si nous constatons que la déclaration de références contient des informations inexactes, nous pouvons invalider votre Offre et vous exclure de la suite de la procédure.

Qualifications professionnelles

Vous êtes inscrit au registre du commerce et des sociétés (RCS)

L'une des Exigences d'aptitude est l'inscription à un registre national professionnel ou du commerce, selon les conditions applicables dans votre pays d'établissement (en France : registre du commerce et des sociétés).

Aux Pays-Bas, un extrait récent d'inscription au registre de la Chambre de commerce (Kbis) suffit. Par récent, nous entendons ne datant pas de plus de six mois à compter de la date limite de dépôt des Offres.

Votre Offre doit être dûment signée par une personne habilitée, selon l'inscription au registre national professionnel ou du commerce.

Si vous signez l'Offre par procuration, vous devez fournir, lors de la vérification du DUME, à la fois un extrait récent du registre du commerce et des sociétés et une procuration dûment signée.

En cas de soumission d'une Offre par un Groupement, chaque membre de celui-ci doit fournir, aux fins de vérification des données du DUME, une attestation récente d'inscription au registre de la Chambre de commerce.

Capacité économique et financière

En ce qui concerne les capacités économiques et financières, les Exigences d'aptitude suivantes s'appliquent :

- vous ne faites à votre connaissance l'objet d'aucune procédure de réclamation financière et vous ne serez pas, durant la période d'exécution du Contrat, contraint de réaliser des investissements susceptibles de mettre en péril les capacités économiques et financières ou la continuité de votre entreprise.

Nous pouvons faire contrôler les données financières transmises

Nous vérifions ainsi si les déclarations contenues dans le DUME (cf. Annexe 6 - DUME) sont exactes. À ce effet, nous avons la possibilité de faire appel à un cabinet spécialisé.

Description de l'équipement technique et des mesures concernant la qualité

En tant que Soumissionnaire, vous devez disposer de l'équipement technique permettant de garantir la qualité

Vous devez :

- disposer au moment de l'enregistrement d'un système d'assurance qualité certifié ISO 9001:2015 valide (ou équivalent) dont le certificat a été établi par un organisme de certification reconnu au sein de la structure d'accréditation (inter)nationale, telle que la série de normes européennes EN 45001.

Ou :

- disposer, au moment de l'enregistrement, d'un système d'assurance qualité au moins équivalent à un système d'assurance qualité certifié ISO 9001:2015. Être équivalent signifie satisfaire aux caractéristiques suivantes :
 - o L'assurance qualité est intégrée dans toute l'organisation (dans une politique), adoptée par la direction responsable et activement promue par celle-ci (par exemple, au moyen d'un manuel qualité). La direction est également responsable de la conception, de la mise en œuvre et du contrôle de la politique qualité ;
 - o L'existence et la mise en œuvre à l'échelle de l'organisation de procédures pertinentes concernant la prestation de services/les produits finis et la gestion des ressources et des documents, l'amélioration continue étant un point important ;
 - o L'existence d'un cycle qualité interne : mesure, analyse et amélioration des niveaux de qualité ;
 - o L'existence d'un audit périodique indépendant et expert du respect des procédures qualité ;
 - o Les processus clients : il existe un système garantissant que (du point de vue du client) ses besoins sont clairement exprimés et que ces besoins sont pris en compte dans vos processus métier.

Qualifications scolaires et professionnelles

Tous les employés que vous souhaitez affecter à cette Mission sont formés à cet effet.

Cela signifie qu'ils possèdent tous les diplômes ou certificats nécessaires à l'exécution des tâches, conformément aux lois et réglementations en vigueur.

Mesures relatives à la gestion environnementale

- Au moment de l'enregistrement, dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution de cette Mission, le Soumissionnaire dispose des permis environnementaux requis et se conforme aux lois et réglementations environnementales applicables ; et
- Dispose d'un système de gestion environnementale et est titulaire d'un certificat valide conformément à la réglementation SME, tel que la certification ISO-14001:2015 aux Pays-Bas.

Ou :

• Au moment de l'enregistrement, dispose d'un système de gestion environnementale au moins équivalent à un système de gestion environnementale certifié. Équivalent signifie qu'il répond aux caractéristiques suivantes :

- La gestion environnementale est ancrée dans toute l'organisation (dans une politique), adoptée et promue par la direction responsable. La direction est également responsable de la conception, de la mise en œuvre et de la gestion appropriées de la politique environnementale ;
- une connaissance complète des lois et réglementations environnementales applicables aux activités commerciales et (sur la base d'inspections/mises en application) de leur respect ;
- une connaissance des points où l'environnement est affecté par les activités commerciales et des moyens de réduire cette charge ;
- l'existence de plans et la mise en œuvre d'actions visant à réduire davantage la charge environnementale ;
- la réalisation d'un audit indépendant périodique du respect des accords de protection de l'environnement ;
- la réalisation de rapports sur le respect des accords de protection de l'environnement.

3.4. Paquets de sanctions contre la Russie

Le Client respecte le dispositif de sanctions russes en matière de marchés publics établi par le Conseil européen. Votre offre ne doit pas être en contradiction avec les dispositions de ce dispositif. Les parties russes sont exclues de la participation à cet appel d'offres. Ceci s'applique également aux parties qui sous-traitent plus de 10 % du montant du contrat à une partie russe. Les informations actualisées sur le contenu et la portée du dispositif de sanctions russes en matière de marchés publics sont disponibles ici.

En soumettant votre offre pour cet appel d'offres, vous déclarez qu'elle n'est pas en contradiction avec le dispositif de sanctions russes applicable.

Preuve : Annexe 6 (Document unique de marché européen) signée et soumise par vos soins.

3.5. Acteurs étatiques offensifs

Les conflits à travers le monde constituent une menace croissante pour la sécurité nationale, en partie en raison d'évolutions géopolitiques majeures. De plus, les menaces pesant sur la sécurité économique gagnent en importance. Bien que cette menace existe depuis un certain temps, son urgence s'est considérablement accrue ces dernières années. Un aperçu actualisé est disponible en ligne.

En soumettant une offre pour ce marché, vous déclarez que :

- Le soumissionnaire et tous les sous-traitants qu'il engage ne sont pas contrôlés par des acteurs étatiques offensifs ou des entités de pays tiers non associés ;
- La structure de propriété et de contrôle du soumissionnaire et des sous-traitants est transparente ;
- Le soumissionnaire a mis en place des mesures de gestion adéquates pour garantir qu'aucun contrôle par des acteurs étatiques offensifs ne puisse survenir pendant toute la durée du marché.

QUELS SONT LES ÉLÉMENTS IMPORTANTS ET COMMENT NOUS LES ÉVALUONS

4. Critère d'attribution

L'attribution du Marché se fait sur la base du Critère d'attribution « meilleur rapport qualité-prix »

Cela signifie que notre examen porte autant sur la qualité que sur le prix. La notion de meilleur rapport qualité-prix est expliquée en détail dans les paragraphes suivants.

4.1. Meilleur rapport qualité-prix : Sous-critères d'attribution

Le fonctionnement des Sous-critères d'attribution est expliqué plus loin dans ce paragraphe. Le tableau ci-dessous récapitule les Sous-critères d'attribution qui s'appliquent au présent Appel d'offres et le nombre maximal de points pour chacun d'eux.

Critère d'attribution « Meilleur rapport qualité-prix »	
# Sous-critères d'attribution	Nombre maximum de points
Qualité	
1 Plan de mise en œuvre	400
2 Questions à choix multiples	400
<hr/>	
<i>Sous-total qualité</i>	<i>800</i>
<hr/>	
Prix	200
<hr/>	
<i>Total qualité-prix</i>	<i>1000</i>

Vous devez obtenir au moins 60 % du nombre maximal de points pouvant être remportés pour les Sous-critères d'attribution qualitatifs

Si votre offre ne satisfait pas à cette exigence, elle est invalide et vous êtes exclu de la suite de la procédure. Nous évaluons votre Offre en fonction du prix uniquement si vous avez obtenu un score d'au moins 60 % pour les Sous-critères d'attribution qualitatifs. En d'autres termes, pour avoir une chance de remporter le marché, vous devez obtenir un score minimum de $60\% \times 800 \text{ points} = 480 \text{ points}$.

Sous-critère d'attribution qualitatif 1 : Plan de mise en œuvre

Nous attachons une grande importance à une transition fluide vers les nouveaux abonnements de téléphonie fixe, mobile et internet.

Élaborez un plan d'approche SMART pour la mise en œuvre de cette mise en œuvre. Dans votre description, vous aborderez les préparatifs et la transition des abonnements actuels vers les nouveaux.

Votre élaboration sera évaluée sur :

- la compréhension de la Mission ;
- la garantie d'une transition fluide ;
- l'exhaustivité de votre description ;
- la manière dont vous soulagez le Client de ses soucis et communiquez de manière proactive ;
- la lisibilité/clarté.

Nombre maximum de points à atteindre : 400 points.

Pour les Sous-critères d'attribution, un maximum de 10 pages est autorisé. Les exigences suivantes s'appliquent :

Document descriptif **Services de télécommunications** pour le compte du **Ministère des Affaires étrangères**, ambassade des Pays-Bas à Paris version 1.0 - 8/09/2025 - 201865003.001.132

- police Verdana 9 ;
- interligne de 1 au minimum ;
- marges d'au minimum 2,5 cm de tous les côtés ;
- annexes éventuelles incluses ;
- pas de colonnes.

Les pages excédant le nombre maximum ne seront pas prises en compte dans l'évaluation.

Répondez aux questions relatives au Sous-critère d'attribution qualitatif concerné. Nous ne prendrons pas en compte les renvois vers d'autres réponses.

Sous-critère d'attribution qualitatif 2 : Questions à choix multiples

Vous trouverez ci-dessous dix vœux, avec un nombre limité de réponses prédéfinies. Pour chaque souhait, vous choisissez la réponse qui vous correspond.

Jugement	Points à gagner (1 choix requis)	
Q1. Quel est le pourcentage de couverture 5G pour l'ensemble de la France ? Plus il est élevé, mieux c'est.	Nombre de points	
	< 98%	0
	98 – 99%	20
	> 99%	40
Q2. Forfait et itinérance Plus le forfait est élevé, mieux c'est.	Nombre de points	
	<20 GB + EU Itinérance	0
	≥20 GB + EU-Itinérance	40
Q3. Fonctionnalités de téléphonie fixe Oui / Non	Nombre de points	
	VoIP hébergé	Non: 0 Qui : 10
	Portabilité du numéro	Non: 0 Qui: 10
	Enregistrement	Non: 0 Qui: 10
	CDR (Call Detail Record)	Non: 0 Qui: 10
Q4. Délai de réparation Plus le délai est court, mieux c'est.	Nombre de points	
	Délai moyen de réparation ≤ 8 heure	40
	Délai moyen de réparation > 8 heure	0
Q5. Quel est le temps de disponibilité ou uptime de la 5G réseau de télécommunications en France par année? Plus le temps est élevé, mieux c'est.	Nombre de points	
	< 99.85%	0
	99.85 – 99.95%	20
	> 99.95%	40
Q6. Quel est le temps moyen de rétablissement du réseau mobile 5G en cas de panne ? Plus c'est rapide, mieux c'est.	Nombre de points	
	>1 jour	0
	> demi-journée	20
	< demi-journée	40
Q7. Bénéficiez-vous d'appels illimités vers les lignes fixes et mobiles (y compris celles d'autres opérateurs) au sein de l'UE ? Oui / Non	Nombre de points	
	Non	0
	Qui	40

Q8. Avez-vous des abonnements voix illimités	Nombre de points	
	Non	0
	Qui	40
Oui / Non		
Q9. Quel est votre niveau d'accessibilité téléphonique au service d'assistance ?	Nombre de points	
	Minimum en semaine entre 8h et 18h	10
	Minimum en semaine + week-end entre 8h et 18h	20
	24/7	40
Plus l'accès est facile, mieux c'est.		
Q10. Capacité technique d'Internet	Nombre de points	
	<2 Gbps	0
	≥ 2 Gbps + redondance	40
Plus elle est élevée, mieux c'est.		

Nombre maximum de points à atteindre : 400 points.

Pour les réponses concernant les Sous-critères d'attribution, veuillez utiliser l'Annexe

Utilisez l'Annexe 2 (Réponse aux Sous-critères d'attribution) pour répondre aux Sous-critères d'attribution qualitatifs et joignez-la à votre Offre.

Meilleur rapport qualité-prix : Sous-critère d'attribution prix

Pour la fixation du prix, vous devez remplir l'Annexe 3 - Formulaire de prix et la joindre à votre Offre.

Tous les prix et tarifs indiqués s'entendent en euros et hors TVA.

Le prix indiqué est un montant total fixe pour les services de télécommunications pour l'Ambassade Paris

Cela signifie que le prix que vous indiquez vous permet d'effectuer le Marché en tenant compte de toutes les Exigences posées et que ce prix comprend toutes les garanties, tous les coûts et toutes les remises. Tous les prix indiqués s'entendent en euros et hors TVA.

Les tarifs minimums sont des montants forfaitaires

Ils incluent donc également les éléments suivants :

- frais salariaux ;
- frais généraux ;
- frais liés au soutien administratif ;
- frais d'utilisation d'équipements ;
- frais de déplacement et de séjour sur le territoire national ;
- frais de déplacement entre le domicile et le lieu de travail ;
- frais de stationnement ;
- frais de formation ;
- frais de recrutement et de sélection ;
- remplacements ;
- primes d'assurances ;
- avantages complémentaires;
- tout autre frais annexe, tel que les frais de préparation à la mise en œuvre.

Utilisez l'Annexe 3 (Formulaire de prix) pour indiquer votre prix et joignez-la à votre Offre

Le prix doit satisfaire à toutes les Exigences indiquées dans le Document descriptif et les Annexes.

Si le formulaire complété ne contient pas de prix, ou un prix nul ou négatif, votre Offre est invalide et vous êtes exclu de la suite de la procédure.

Si vous indiquez des prix, des réductions, des conditions ou d'autres données non demandées, nous ne tiendrons pas compte de ces informations dans notre évaluation.

5. Évaluation de votre Offre

Le présent chapitre détaille la façon dont nous évaluons votre Offre.

5.1. Évaluation et commission d'évaluation

Nous contrôlons les Exigences formelles, les Motifs d'exclusion et les Exigences d'aptitude

Avant d'évaluer votre Offre sur le fond, nous vérifions si elle satisfait aux Exigences formelles, si aucun Motif d'exclusion ne s'applique et si vous répondez aux Exigences d'aptitude.

Nous contrôlons également votre acceptation du Cahier des charges

Si vous n'êtes pas d'accord avec le Cahier des charges ou ne répondez pas aux Exigences qu'il contient, votre Offre est invalide et vous êtes exclu de la suite de la procédure. Toutes les exigences du Cahier des charges constituent donc des conditions impératives.

Dans certains cas, nous vérifions aussi l'applicabilité du principe de proportionnalité

Si vous ne satisfaites pas aux exigences et prescriptions des Documents du marché autres que :

- les Motifs d'exclusion ;
- les Exigences d'aptitude ;
- les Exigences formelles ;
- les Exigences du Cahier des charges ;
- les autres exigences ou prescriptions dont le non-respect se solde par l'invalidité de l'Offre et l'exclusion de la procédure ;

nous pouvons invalider votre Offre et vous exclure de la suite de la procédure. Nous pouvons toutefois y renoncer si l'invalidation et l'exclusion se révèlent contraires aux principes en matière de passation des marchés publics, dont celui de proportionnalité.

Si votre Offre répond à toutes les exigences et prescriptions, nous l'évaluons sur le fond

Cette évaluation sur le fond est menée à l'aide des Sous-critères d'attribution et se conclut par une note. Elle est réalisée par une commission d'évaluation composée d'au minimum trois (3) personnes dotées de l'expertise nécessaire à cet effet.

5.2. Évaluation de la qualité

Nous évaluons la qualité de votre Offre à l'aide d'une note

S'il y a plusieurs Sous-critères d'attribution (1,2,3, etc.), chacun d'eux se voit attribuer une note.

Lors de la fixation définitive des notes, la commission ne compare pas votre Offre aux autres.

La note reflète l'évaluation sur le fond

La commission d'évaluation détermine quelle note attribuer à votre Offre pour un Sous-critère d'attribution donné ou un volet de celui-ci. Cette note est comprise entre 0 et 10. Le tableau ci-dessous précise la signification de chaque note concernant la qualité de votre Offre.

Tableau échelle des points

10	Excellent : de l'avis de l'évaluateur, le Soumissionnaire a donné une réponse excellente à la question posée pour ce Sous-critère d'attribution.
9	Très bon : de l'avis de l'évaluateur, le Soumissionnaire a donné une très bonne réponse à la question posée pour ce Sous-critère d'attribution.
8	Bon : de l'avis de l'évaluateur, le Soumissionnaire a donné une bonne réponse à la question posée pour ce Sous-critère d'attribution.
7	Très satisfaisant : de l'avis de l'évaluateur, le Soumissionnaire a donné une réponse très satisfaisante à la question posée pour ce Sous-critère d'attribution.
6	Satisfaisant : de l'avis de l'évaluateur, le Soumissionnaire a donné une réponse satisfaisante à la question posée pour ce Sous-critère d'attribution.

5	Passable : de l'avis de l'évaluateur, le Soumissionnaire a donné une réponse passable à la question posée pour ce Sous-critère d'attribution.
4	Insuffisant : de l'avis de l'évaluateur, le Soumissionnaire a donné une réponse insuffisante à la question posée pour ce Sous-critère d'attribution.
2	Mauvais : de l'avis de l'évaluateur, le Soumissionnaire a donné une mauvaise réponse à la question posée pour ce Sous-critère d'attribution.
0	Aucune réponse : de l'avis de l'évaluateur, le Soumissionnaire n'a pas répondu à la question posée pour ce Sous-critère d'attribution.

Cette liste est exhaustive ; elle sera utilisée par la Commission d'évaluation, qui ne peut pas attribuer d'autres notes que celles-ci.

La note doit consister en un nombre entier.

Le score final attribué à un Sous-critère d'attribution est déterminé à l'aide de la formule suivante :
Score = (note attribuée / note maximale attribuable) * nombre maximum de points.

Lors de l'évaluation, les évaluateurs ne connaissent pas encore le prix de l'Offre

Cela garantit qu'ils jugent exclusivement la qualité de votre Offre.

Les notes sont déterminées comme suit :

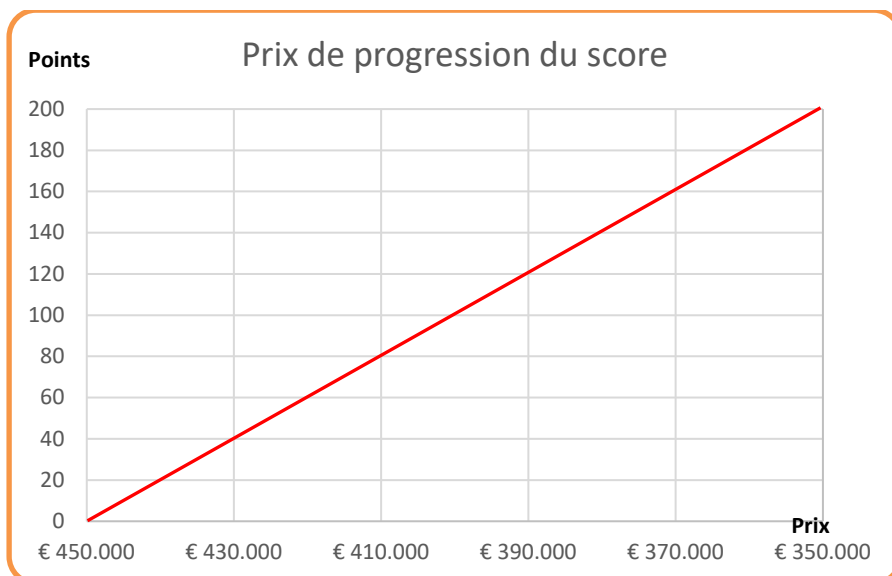
- Dans un premier temps, chaque membre de la commission d'évaluation détermine individuellement, par Offre, son évaluation et son score pour chaque Sous-critère d'attribution.
- Ensuite, la commission d'évaluation se réunit en séance plénière pour examiner les scores et les conclusions. Lors de cette séance, les évaluateurs établissent sur la base du consensus un score pour chaque Sous-critère d'attribution.

5.3. Évaluation du prix

Afin d'évaluer votre prix, la méthode d'évaluation absolue « facteur pondéré » est utilisée dans le cadre de cet appel d'offres. Cette méthode convertit le prix total maximal (hors TVA) indiqué à l'annexe 3 (formulaire de devis) en note. Nous utilisons une fourchette de prix comprise entre 350.000 € (prix minimum) et 450.000 € (prix maximum) hors TVA. Si une offre est soumise avec un prix supérieur ou inférieur au minimum, vous serez exclu(e) de toute participation ultérieure à cet appel d'offres. Le prix a été arrondi par vos soins lors de la soumission.

Calcul de votre note

La progression de votre note est illustrée graphiquement dans la figure ci-dessous. Votre note est attribuée de manière linéaire (au prorata) entre les différents niveaux de prix du tableau.



Score = nombre maximum de points* ((prix maximum – prix d’inscription)/(différence entre le tarif horaire minimum et le prix maximum)) = nombre de points.

Cela signifie que :

- Pour un prix de 350.000 € HT, vous recevrez 200 points.
- Pour un prix de 450.000 € HT, vous recevrez 0 point.

Cette formule est basée sur un prix minimum (350 000,00 € HT) et un prix maximum (450 000,00 € HT) que vous indiquez dans le formulaire de devis et qui servent au calcul de la rémunération pour la mission.

*Le prix hors TVA correspond au prix total fixe de l'expertise. Vous devrez l'arrondir au montant supérieur lors de la soumission de votre devis.

Attribution des points

Le tableau ci-dessus et la formule associée sont utilisés ici. Les points sont attribués avec une décimale. Exemple : si vous soumettez un prix de 410.000,00 € hors TVA, vous obtiendrez 80 points. L'évaluation du prix sera effectuée par les équipes de RIS. Fournissez-vous des prix, des remises, des conditions ou d'autres informations non demandées ? Ces informations ne seront pas prises en compte dans l'évaluation.

5.4. Évaluation du meilleur rapport qualité-prix

Votre Offre se voit attribuer un « prix par point »

Seul le « prix par point » obtenu est arrondi à deux (2) décimales. C'est ce score total attribué au Soumissionnaire pour son Offre qui détermine son classement par rapport aux autres Soumissionnaires et qui est communiqué. À des fins de lisibilité, les scores obtenus pour chaque Sous-critère sont communiqués au Soumissionnaire sous une forme arrondie à deux décimales, étant entendu que le calcul du score total a été effectué à partir de notes non arrondies.

En cas de scores égaux, nous attribuons le Marché au Soumissionnaire ayant obtenu le meilleur score en matière de qualité

Nous utilisons à cet effet le total des scores en matière de qualité arrondi à deux décimales. Si plusieurs Soumissionnaires ont obtenu le même score pour la qualité, nous attribuons le Marché à celui qui a obtenu le score le plus élevé pour le volet du Sous-critère d'attribution doté du coefficient le plus important. Si les scores sont encore égaux, un tirage au sort est organisé sous le contrôle d'un notaire.

Vous pouvez vous voir attribuer le Marché si :

- vous avez soumis une Offre valide;

Document descriptif **Services de télécommunications** pour le compte du **Ministère des Affaires étrangères**, ambassade des Pays-Bas à Paris version 1.0 - 8/09/2025 - 201865003.001.132

- vous avez obtenu au moins 60 % du nombre de points maximum pour ce qui concerne la qualité;
- vous avez obtenu le « prix par point » le plus bas de tous les Soumissionnaires.

5.5. Offre anormalement basse ou nuisant à la concurrence loyale

Toute Offre qui vise à manipuler le mécanisme d'évaluation (Offre nuisant à la concurrence loyale) est invalide. Vous êtes alors exclu de la suite de la procédure.

Cela est par exemple le cas si le Soumissionnaire perturbe l'esprit du système d'évaluation en contournant le but visé par le Pouvoir adjudicateur avec l'évaluation du Sous-critère d'attribution prix.

Si vous soumettez une Offre qui semble anormalement basse par rapport au Marché à exécuter, nous vous demandons une explication du prix ou des coûts proposés. Cela peut nous amener à déclarer votre Offre invalide et à vous exclure de la suite de la procédure si vous n'êtes pas en mesure de justifier le bas niveau de prix.

DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE ET MODALITÉS DE SOUMISSION DE VOTRE OFFRE

6. Déroulement de la procédure

Le présent chapitre porte sur la procédure d'appel d'offres. Il donne un aperçu du calendrier dont les différentes phases sont ensuite brièvement expliquées. Il indique également qui est votre personne de contact et comment transmettre vos questions.

6.1. Procédure d'appel d'offres européen ouvert

Le présent Appel d'offres est ouvert à tous les Opérateurs économiques intéressés

Soucieux de donner au plus grand nombre possible de Soumissionnaires la possibilité d'obtenir un marché public, nous avons choisi une procédure ouverte pour le présent Appel d'offres. Dans le cadre d'une telle procédure, tous les Opérateurs économiques intéressés peuvent déposer une Offre après la publication de l'avis de marché. Pour plus d'informations sur les appels d'offres européens, consultez le site internet www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden.

D'autres informations destinées aux entreprises concernant la participation à un marché public sont disponibles sur le site internet www.ondernemersplein.nl/ondernemen/bedrijf-organiseren/stappenplan-deelnemen-aan-een-aanbesteding-van-de-overheid.

6.2. Instrument de passation de marchés en ligne TenderNed

RIS (Coopération en matière de marchés publics) a choisi d'utiliser TenderNed, un instrument de passation de marchés en ligne consistant en une plateforme électronique et un système de gestion des contrats.

Vous souhaitez participer à cet appel d'offres ? Vérifiez à temps que votre entreprise est correctement enregistrée sur www.TenderNed.nl . Vérifiez également qui est autorisé à soumettre un enregistrement numérique au nom de votre entreprise.

Vous pouvez également contacter notre service client au +31 70 379 88 99 ou par e-mail. L'assistance est disponible en Anglais. Nos horaires d'ouverture sont : du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00 CET.

Attention : veillez à activer la fonction de notification par e-mail dans TenderNed afin d'être prévenu par courrier électronique de l'arrivée de nouveaux messages.

Il vous incombe de faire en sorte que ces notifications soient autorisées par le logiciel de sécurité de votre messagerie (pare-feu, filtre anti-spam). TenderNed n'est pas responsable du blocage de ces notifications par le logiciel de sécurité de votre messagerie. Veillez à ce que les e-mails envoyés par TenderNed puissent toujours vous parvenir.

6.3. Personne de contact

Jeroen Kuijsten, conseiller en achats senior d'RIS est votre personne de contact

Il est votre unique interlocuteur concernant le présent Appel d'offres. Vous communiquez par le biais de la messagerie de TenderNed. Communiquer avec d'autres agents du Pouvoir adjudicateur ou par le biais d'autres canaux à propos du présent Appel d'offres est susceptible d'entraîner l'invalidation de votre Offre et votre exclusion de la procédure.

En cas d'absence de la personne de contact, sa suppléante est Caroline Smit, secrétaire de projet.

6.4. Calendrier

L'Appel d'offres débute à sa date de publication sur TenderNed (voir le calendrier).

Sauf contrordre, le calendrier devrait être mis en œuvre tel que prévu ci-dessous. Toute modification sera indiquée dans la Note d'information ou dans TenderNed. Ce calendrier est non contractuel.

Certaines de ses phases sont brièvement expliquées dans les paragraphes suivants.

Calendrier de la procédure d'appel d'offres

Activité	Date limite	Heure
Publication de l'avis de Marché	Mardi 8 septembre 2025	
Date limite de communication des questions, suggestions rédactionnelles relatives aux conditions contractuelles, remarques concernant des incohérences, des ambiguïtés ou des erreurs ou objections relatives aux Documents du marché	Mardi 16 septembre 2025	12 h
Publication des réponses aux questions (Note d'information)	Lundi 29 septembre 2025	
Date de clôture des Offres	jeudi 9 octobre 2025	12 h
Publication de la Décision d'attribution	lundi 24 novembre 2025	
Délai d'opposition et d'attribution / vérification du document uniforme de marché européen (DUME)	lundi 24 novembre 2025 - dimanche 14 décembre 2025	
Signature du Contrat	lundi 15 décembre	
Date prévue d'entrée en vigueur du Contrat	jeudi 1er janvier 2026	

6.5. Questions et suggestions rédactionnelles

Il est possible qu'un point du Document descriptif vous semble peu clair ou que vous ayez des questions après la visite guidée. Le présent paragraphe vous informe de la marche à suivre dans ce cas.

Posez vos questions sur TenderNed

Posez vos éventuelles questions sur le contenu ou la procédure du présent Appel d'offres sur TenderNed en utilisant le Formulaire Note d'information. Téléchargez ce document en cliquant sur le bouton *Download documents* [Télécharger les documents], complétez-le avec vos questions et envoyez-le en pièce jointe par le biais de la messagerie de TenderNed. Nous ne répondrons à aucune question posée selon une autre procédure. Les questions ou les suggestions relatives aux conditions contractuelles peuvent être communiquées avec le même Formulaire. Les suggestions que nous reprendrons apparaîtront dans le Contrat.

Communiquez vos questions et suggestions avant les date et heure limites indiquées dans le calendrier

Vous recevrez ainsi une réponse en temps voulu. Si votre question ou suggestion est transmise après le délai imparti, nous n'y répondrons que si nous jugeons qu'elle touche à une information importante pour tous les Soumissionnaires. La date de clôture des Offres reste en principe inchangée, même si notre réponse est publiée moins de dix (10) jours avant celle-ci.

Veillez à l'anonymat de vos questions et suggestions

Vous ne devez y mentionner aucune des données suivantes :

- raison sociale ;
- nom de produit ;
- autres dénominations relatives à votre organisation.

L'ensemble des questions et des réponses est publié sur TenderNed

Vous pouvez prendre connaissance de toutes les questions et réponses dans la Note d'information. Tous les Soumissionnaires ont ainsi accès aux mêmes informations. La Note d'information vous parvient par le biais de la messagerie de TenderNed. Elle est envoyée au plus tard à la date indiquée dans le calendrier.

Vous pouvez aussi poser vos questions de façon confidentielle

La réponse n'est alors destinée qu'à vous, à l'exclusion des autres Soumissionnaires. Si vous souhaitez une réponse confidentielle, motivez clairement les raisons pour lesquelles vous pensez que la publication de l'information est susceptible de porter atteinte aux intérêts économiques légitimes de votre entreprise.

Si nous rejetons vos arguments, vous pouvez choisir entre accepter la publication de la question dans la Note d'information ou renoncer à une réponse de notre part.

Nous vous communiquons nos informations uniquement par le canal de TenderNed

Les informations obtenues par d'autres voies ne confèrent aucun droit, y compris lorsqu'elles proviennent d'un de nos agents ou représentants.

6.6. Incohérences, ambiguïtés, erreurs et objections

Communiquez le plus rapidement possible vos objections et vos remarques concernant des incohérences, des ambiguïtés ou des erreurs

Vous devez en tout cas les transmettre avant les date et heure limites fixées pour la communication des questions (voir paragraphe 6.4). Suivez pour ce faire la procédure indiquée au paragraphe 6.6. Si vos remarques sont transmises après le délai imparti, le Document descriptif ne sera en principe plus modifié. Les incohérences, ambiguïtés, erreurs et objections que vous n'avez pas communiquées ou que vous avez signalées après le délai imparti ne vous confèrent aucun droit. Nous nous efforçons naturellement d'éviter toute incohérence, ambiguïté ou erreur dans les Documents du marché.

La Note d'information prévaut toujours

En cas de contradiction entre le Document descriptif et la Note d'information, c'est cette dernière qui prévaut. En cas de contradiction entre plusieurs Notes d'information, c'est la dernière parue qui prévaut.

6.7. Soumission de l'Offre

Pour soumettre une Offre, consultez le chapitre 7.

6.8. Ouverture des Offres

L'ouverture du coffre numérique **n'est pas** publique ; RIS y procède au nom du Pouvoir adjudicateur après l'expiration de l'heure limite de soumission des offres, à la date indiquée au paragraphe 6.4.

Le procès-verbal d'ouverture est publié par le biais de la messagerie de TenderNed. Il mentionne les Soumissionnaires ayant déposé une Offre.

6.9. Communication de la Décision d'attribution

Nous faisons savoir à la date indiquée dans le calendrier à quel Soumissionnaire est attribué le Marché

Un message de TenderNed vous en informe et la Décision d'attribution est publiée sur la plateforme. La Décision d'attribution indique :

- à qui est attribué le Marché ;
- les motifs pertinents pour lesquels nous attribuons le Marché à ce Soumissionnaire ;

- le délai suspensif, c'est-à-dire le délai pendant lequel vous pouvez contester la Décision d'attribution ;
- pour ce qui est du Critère d'attribution « meilleur rapport qualité-prix » : les scores obtenus par le Soumissionnaire retenu pour les Sous-critères d'attribution qualitatifs et son score total pour le prix.

Attention : la Décision d'attribution ne confère aucun droit

Si la Décision d'attribution est en votre faveur, cela signifie que vous allez en principe obtenir le Marché.

La Décision ne confère cependant aucun droit et si le Marché ne vous est finalement pas attribué vous ne pouvez prétendre à aucun dédommagement.

La notification de la Décision d'attribution ne constitue pas une acceptation de l'Offre.

Seule la signature du Contrat vous autorise à exécuter le Marché.

Il arrive que certaines données n'apparaissent pas dans la Décision d'attribution

Ainsi nous ne publions pas les données dont la communication :

- serait contraire à une quelconque prescription légale ;
- serait contraire à l'intérêt public ;
- risquerait de compromettre les intérêts commerciaux légitimes des Opérateurs économiques ;
- aurait pour effet de distordre la concurrence entre les Opérateurs économiques.

6.10. Vérification des données du Document unique de marché européen (DUME)

Lors de l'annonce de la Décision d'attribution, nous demandons au Soumissionnaire auquel le Marché est attribué de fournir aux fins de contrôle les justificatifs des données du DUME. Les modalités à suivre sont indiquées ci-après.

S'il y a lieu, il nous arrive de contrôler les données avant même l'annonce de la Décision d'attribution.

Le Soumissionnaire fournit à la demande et dans un délai de cinq (5) jours ouvrés les justificatifs suivants :

- un extrait du registre du commerce (procuration comprise le cas échéant) datant de moins de six mois à la date de soumission de l'Offre ;
- le document unique de marché européen (DUME);
- le déclaration du fisc attestant que le Soumissionnaire a rempli ses obligations quant au paiement de ses impôts et cotisations sociales, datant de moins de six mois à la date de soumission de l'Offre;
- qualité certifié ISO 9001:2015 Ou certifié ISO 9001:2015. Être équivalent signifie satisfaire aux caractéristiques suivantes.

Vous devez également fournir les données suivantes :

- les codes IBAN et BIC de votre compte bancaire sur lequel seront effectués les éventuels paiements.
- les coordonnées du signataire du Contrat et de la personne de contact à mentionner au Contrat au nom de votre organisation pour l'exécution du Marché.

Si le Marché est attribué à un Groupement, ces justificatifs doivent être fournis par chacun des membres. Il en va de même pour les Tiers auxquels il est fait appel pour satisfaire aux Exigences d'aptitude.

Vous transmettez les justificatifs nécessaires par le biais de la messagerie de TenderNed.

En cas de données inexactes ou fournies après le délai imparti

Nous pouvons vous accorder une unique possibilité de correction dans un délai de trois (3) jours. Si vous n'y parvenez pas ou pas en temps voulu, cela est susceptible d'entraîner l'invalidation de votre Offre et votre exclusion de la procédure. La Décision d'attribution est alors annulée et nous pouvons choisir d'attribuer le Marché à un autre Soumissionnaire.

6.11. Délai suspensif et recours

Le délai suspensif dure vingt jours calendaires à compter du lendemain de la publication de la Décision d'attribution sur TenderNed. Vous pouvez durant cette période introduire un recours contre la Décision d'attribution. Le délai suspensif ne peut en aucun cas être prolongé. Son expiration entraîne la forclusion de votre droit de recours. Nous sommes alors libres de conclure un Contrat. Pour plus d'informations sur le délai suspensif, consultez l'article 2.127 de la loi de 2012 sur les marchés publics.

Explications complémentaires ou questions

Vous pouvez adresser vos demandes d'explications complémentaires ou vos questions à la Personne de contact par le biais de la messagerie de TenderNed.

Vous contestez la Décision d'attribution

Dans ce cas vous pouvez :

- vous adresser à la Personne de contact pour une explication complémentaire ;
- si vous envisagez d'introduire un référé, informez-en au préalable la Personne de contact par le biais de la messagerie de TenderNed en indiquant la nature de votre objection.

Vous décidez d'introduire un référé

Dans ce cas vous devez :

- introduire un référé auprès du juge civil à La Haye dans un délai maximal de vingt jours calendaires à compter de la date de la Décision d'attribution ;
- adresser une copie de l'assignation à la Personne de contact par le biais de la messagerie de TenderNed.

Nous nous abstenons en principe de conclure un Contrat tant que le jugement en référé n'a pas été prononcé. Des motifs impérieux liés au Marché peuvent cependant nous amener à conclure un Contrat en dépit du référé.

Dans le cas où un référé est introduit, nous en informons tous les Soumissionnaires.

6.12. Réserves du Pouvoir adjudicateur

Nous nous réservons le droit de poser des questions complémentaires

En vue d'éclairer votre Offre ou d'en vérifier l'exactitude, nous pouvons décider de vous poser des questions complémentaires ou demander des justificatifs/attestations.

Nous nous réservons le droit de mettre fin à tout moment au présent Appel d'offres

Ce, y compris après l'attribution du Marché à un Soumissionnaire. Nous pouvons décider de stopper l'Appel d'offres dans son ensemble ou pour un lot, ou renoncer à attribuer le Marché. Cette décision vous est alors communiquée par le biais de la messagerie de TenderNed.

7. Soumettre une Offre

7.1. Lettre introductive

Lettre introductive

Votre Offre est accompagnée d'une lettre introductive. Si cette lettre n'a pas de forme imposée, elle doit cependant comprendre les éléments suivants :

- nom et coordonnées de la personne de contact pour l'Appel d'offres ;
- la référence de votre Offre ;
- la signature d'une personne habilitée. Attention : le signataire autorisé doit être mentionné dans l'extrait du registre de la Chambre de commerce que vous présentez (voir paragraphe 6.14).

7.2. Soumission de l'Offre sur TenderNed

Vous soumissionnez sur TenderNed

La soumission se fait obligatoirement sur TenderNed, sous peine d'invalidation de l'Offre et d'exclusion de la procédure. Il n'est donc pas possible de soumettre votre Offre d'une autre façon (par exemple par e-mail).

Veillez à soumissionner largement à temps

Vous ne pourrez plus soumettre votre Offre après l'expiration du délai imparti pour ce faire. Il importe donc de tenir compte :

- du temps que prend le téléchargement correct et complet de tous les fichiers ;
- de la possible lenteur de votre connexion internet ;
- de vos éventuelles difficultés techniques avec TenderNed ;
- du fait que le service d'assistance de TenderNed ne peut pas toujours régler immédiatement vos problèmes techniques.

Téléchargement des Annexes

- Téléchargez immédiatement ! Cela peut prendre un certain temps.
- Assurez-vous que le nom de chaque fichier indique clairement la pièce jointe correspondante.
- Téléchargez la pièce jointe comme indiqué à la section 7.4.
- Assurez-vous que chaque pièce jointe est complète et correcte.

Pour soumettre votre Offre, cliquez sur le bouton bleu *Verzenden/Submit* [Envoyer] et saisissez vos identifiants à titre de vérification

Pour avoir un aperçu des informations envoyées, cliquez sur *See/print your answers* [Voir/Imprimer vos réponses]. Un message de la plateforme TenderNed confirme l'envoi de votre Offre. Vous pouvez vérifier dans l'historique que vos informations ont été envoyées et imprimer ce relevé.

La date limite de soumission des offres ne sera repoussée qu'en cas de panne de TenderNed

Nous déclinons toute responsabilité concernant les éventuels dysfonctionnements de TenderNed. Une panne peut cependant constituer un motif de report de la date limite.

En cas de difficulté technique, adressez-vous au service d'assistance de TenderNed

Vous pouvez également contacter notre service client au +31 70 379 88 99 ou par e-mail. L'assistance est disponible en Anglais. Nos horaires d'ouverture sont : du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00 CET.

Utilisation de TenderNed

Le Soumissionnaire potentiel peut à tout moment soumettre son Offre sur TenderNed en cliquant sur la commande *Verzenden/Submit* [Envoyer]. Il peut ensuite compléter ou modifier les données et les documents envoyés jusqu'à la date limite de soumission des Offres, en cliquant à nouveau sur *Verzenden/Submit* [Envoyer]. La dernière version de l'Offre envoyée par le Soumissionnaire devient automatiquement celle à prendre en considération. Si vous modifiez ou remplacez des éléments de votre Offre, veillez à disposer de suffisamment de temps pour en renouveler la soumission avant la date limite.

Quelques données importantes concernant TenderNed :

- *Annexes*
Les Annexes dûment complétées doivent être jointes dans le dossier.
- *Barre de progression*
Le Soumissionnaire est responsable de la **justesse et de l'exhaustivité** de son Offre et doit s'assurer que toutes les pièces demandées se trouvent bien sur TenderNed. La barre de progression permet de contrôler l'ajout d'un document au dossier mais pas que toutes les Annexes demandées ont été téléchargées. Le statut qu'elle indique ne donne donc aucune garantie concernant l'exhaustivité de votre Offre. Toute lacune ou inexactitude constatée par la suite entraîne l'exclusion de l'Offre.
- *Ajout d'Annexes/Réponse au Cahier des charges (date limite)*
Le Soumissionnaire étant responsable du respect des délais, il doit **télécharger suffisamment à l'avance les Annexes demandées sur TenderNed**. Tout retard dû par exemple à une défaillance de la connexion internet du Soumissionnaire potentiel est à la charge et aux risques de celui-ci. Le Pouvoir adjudicateur décline toute responsabilité concernant les éventuels dysfonctionnements internes et retards en découlant.

7.3. Exigences formelles concernant l'Offre

Veillez à ce que votre Offre respecte les Exigences formelles

Les Exigences formelles sont indiquées ci-dessous. Leur non-respect entraîne l'invalidation de votre Offre et votre exclusion de la procédure. En soumettant votre Offre, vous déclarez adhérer à l'ensemble du contenu du présent Document descriptif et de toutes les Annexes.

L'Offre doit satisfaire aux Exigences formelles suivantes :

- elle est soumise dans le délai imparti ;
- elle comprend toutes les informations demandées. Elle est en tout cas accompagnée des Annexes à fournir obligatoirement indiquées au paragraphe 7.4 ;
- vous utilisez les formulaires fournis dans le présent Document descriptif et ses Annexes sans en modifier le texte établi ;
- l'Offre est soumise sans conditions ;
- elle est soumise sans réserves ;
- elle est dûment signée, c'est-à-dire par une personne habilitée ;
- elle a une durée de validité de 120 jours minimum à compter de la date de clôture de soumission des Offres. En cas de procédure en référé, nous prolongerons la durée de validité jusqu'à 45 jours après le jugement ;
- Vous veillez à ce que la communication sur et autour de l'Offre se fasse en français ou en néerlandais. Vous communiquez également en français ou en néerlandais durant la durée du Contrat.

Vos données restent confidentielles

Nous ne les communiquons à aucun tiers, y compris si le Marché ne vous est pas attribué.

7.4. Annexes obligatoires sur TenderNed

Le tableau suivant indique les Annexes devant le cas échéant être complétées et téléchargées sur TenderNed.

La mention « obligatoire » signale les documents à remplir obligatoirement pour soumettre l'Offre. Tous les documents doivent être joints en annexe à votre Offre en veillant à mentionner leur intitulé (par exemple : Annexe 4 – déclaration de références). La lettre introductive ne nécessite pas d'intitulé plus précis.

N °	Description	Voir para- graphe	Formulaires à utiliser	Obligatoire	Par qui ?
0	Lettre introductive	7.1	À rédiger Forme libre	Oui	Soumissionnaire ou représentant du Groupement
1	Accord formel concernant le Cahier des charges (fichier PDF)	0 5.1 7.3	Annexe 1	Oui	Soumissionnaire ou représentant du Groupement
2	Réponse aux Sous-critères d'attribution (fichier PDF)	4.1	Annexe 2	Oui	Soumissionnaire ou représentant du Groupement
3	Formulaire de prix (fichier Excel et PDF)	4.1 5.3 5.4	Annexe 3	Oui	Soumissionnaire ou représentant du Groupement
4	Déclaration de références	3.3	Annexe 4	Oui	Soumissionnaire ou représentant du Groupement
5	Déclaration de holding	7.7	Annexe 5	Oui	Soumissionnaire ou Soumissionnaire et holding
6	Document unique de marché européen (DUME)	3.2 7.5	Dans TenderNed	Oui	Soumissionnaire ou ensemble des membres du Groupement ou ensemble des Tiers auxquels il est fait appel afin de satisfaire aux Exigences d'aptitude
7	Accord de niveau de service	2.1	propre format	Oui	Soumissionnaire ou représentant du Groupement

Pour cet appel d'offres, vous, en tant que soumissionnaire, devez remplir le DUME (annexe 6), le signer légalement et le joindre à votre offre. La signature juridiquement valable du DUME constitue la signature juridiquement valable de l'ensemble de l'offre.

Une signature manuscrite, scannée ou numérique/électronique est valable.

7.5. Soumissionner avec le DUME

Pour utiliser le module DUME sur TenderNed, cliquer sur le bouton *UEA invullen* /submit [compléter le DUME] pour aller dans la rubrique *ESPD* (DUME). Dans le module, cliquez sur le bouton bleu *vul het formulier in* [compléter le formulaire] pour créer un DUME. RIS a déjà préparé les parties à remplir. Vous complétez les éléments cochés et indiquez vos coordonnées lorsqu'elles sont demandées. Après avoir complété l'ensemble du document, cliquez à la fin de la dernière partie sur le bouton bleu *definitief opslaan* [sauvegarde définitive]. Le DUME est alors inclus à votre Offre et sera joint à celle-ci lorsque vous l'enverrez à RIS.

Le DUME comporte cinq parties

Document descriptif **Services de télécommunications** pour le compte du **Ministère des Affaires étrangères**, ambassade des Pays-Bas à Paris version 1.0 - 8/09/2025 - 201865003.001.132

Dans la **partie II** vous indiquez les données relatives à votre entreprise. La **partie III** énonce les Motifs d'exclusion. Ceux applicables au présent Appel d'offres sont cochés.

Chaque personne morale impliquée fournit un DUME

Si l'Offre est soumise au nom d'un Groupement ou si vous faites appel à des Tiers afin de satisfaire aux Exigences d'aptitude, vous devez envoyer un DUME par organisation impliquée. Pour plus d'informations à ce propos, consultez le paragraphe 7.6.

Créez un deuxième DUME en cliquant à nouveau sur le bouton '*vul het formulier*' in [compléter le formulaire]. Le nouveau DUME que vous avez ainsi préparé pour un membre du Groupement ou un Tiers peut être complété en ligne ici.

En complétant le DUME vous vous déclarez apte à exécuter le Marché

En cochant « Oui » dans la **partie IV**, sous-partie a, du DUME (Indication globale pour tous les critères de sélection), vous déclarez satisfaire à toutes les Exigences d'aptitude (ou critères de sélection selon la dénomination du DUME) énoncées au paragraphe 3.3 du présent Document descriptif.

En complétant le DUME vous déclarez également que les Motifs d'exclusion ne s'appliquent pas à votre entreprise

Si vous soumettez votre Offre alors que l'un de ces motifs est applicable, indiquez dans le DUME les informations ou les mesures qui sont demandées dans la **partie III** (Motifs d'exclusion).

En cas d'erreur dans l'utilisation du DUME vous avez une unique possibilité de correction

Nous comprenons en effet que vous puissiez faire des erreurs si vous n'êtes pas familiarisé avec le DUME.

7.6. Soumissionner en tant que Groupement ou en recourant à un Tiers

Les Opérateurs économiques sont libres de soumissionner ensemble

Diverses raisons peuvent motiver cette décision :

- ils ne disposent pas au niveau individuel des capacités, de l'expérience ou de l'expertise suffisantes ;
- ils peuvent ainsi répartir les risques financiers ou de dépendance à l'égard d'un seul Donneur d'ordre ;
- individuellement ils n'ont aucune chance de succès (PME).

Le Pouvoir adjudicateur ne peut pas interdire qu'une Offre soit présentée par un Groupement ni qu'elle inclue le recours à des Tiers. Il peut néanmoins y lier des conditions proportionnées, telles que la responsabilité solidaire, la désignation d'une seule personne de contact ou la création d'une personne morale après l'attribution. Voir également les articles 2.52 et 2.92 de la loi de 2012 sur les marchés publics.

Le Document unique de marché européen (DUME) tel que joint en Annexe 6 – DUME doit être complété et toutes les conditions suivantes remplies :

Soumissionner en tant que Groupement

En cas de soumission dans le cadre d'un Groupement, tous les membres doivent remplir et signer un DUME qui sera joint à l'Offre. Dans la **partie IIA**, sous Forme de participation, ils indiquent leur rôle au sein du Groupement et le nom de tous les membres ; doit aussi être mentionné le nom de l'Opérateur économique qui assume la direction du Groupement et est habilité à agir comme son représentant auprès du Donneur d'ordre.

Le représentant est donc l'Opérateur économique dûment mandaté par chacun des membres du Groupement pour prendre au nom de ce dernier des engagements dans le cadre du présent Appel d'offres, dont tous les membres individuels assument la responsabilité conjointe et solidaire vis-à-vis du Donneur d'ordre.

En soumettant l'Offre, chaque membre du Groupement déclare :

1. que les informations fournies dans l'Offre et les formulaires DUME sont correctes et valides ;
2. qu'ils prennent solidairement la responsabilité de l'exécution du Marché et de la réalisation correcte et dans les temps de toutes les obligations découlant du Contrat.

Après l'expiration du délai imparti pour la soumission des Offres, la composition du Groupement ne peut plus être modifiée sans l'autorisation du Donneur d'ordre.

Recourir à un Tiers afin de satisfaire aux Exigences d'aptitude

Si vous faites appel à un Tiers afin de satisfaire aux Exigences d'aptitude, cochez « oui » dans la **partie IIC** du DUME. Les Tiers auxquels un Soumissionnaire fait appel afin de satisfaire aux Exigences d'aptitude doivent eux aussi remplir un exemplaire du DUME en fournissant les informations demandées dans les **parties IIA, IIB et III**.

La possibilité de recourir à un Tiers est subordonnée à l'attestation par le Soumissionnaire qu'il peut effectivement disposer des moyens de ce Tiers nécessaires à l'exécution du Marché. Il peut par exemple fournir une déclaration du Tiers certifiant qu'il est disposé à exécuter les activités concernées.

Si vous faites appel aux compétences techniques et capacités professionnelles d'un Tiers, vous devez durant toute la durée du Contrat pouvoir déployer les moyens nécessaires à l'exécution du Marché.

Vous ne pouvez soumissionner qu'à un seul titre

Vous soumissionnez une seule fois au présent Appel d'offres, soit en tant que Soumissionnaire individuel soit en tant que membre d'un Groupement, sous peine d'invalidation de toutes les Offres impliquées et d'exclusion de tous les intéressés.

Les trois situations suivantes sont elles aussi en principe prohibées, sauf si vous prouvez que les Offres concernées sont indépendantes, c'est-à-dire émises indépendamment les unes des autres et établies sans connaissance des pratiques commerciales pertinentes de l'autre Soumissionnaire/Groupement et sans menacer la transparence ni fausser la concurrence :

- Présenter une Offre en tant que Soumissionnaire indépendant ou membre d'un Groupement tout en étant par ailleurs impliqué en tant que Sous-traitant auprès d'un autre Soumissionnaire ou Groupement ;
- Être impliqué dans plusieurs Offres en tant que Sous-traitant ;
- Si vous faites formellement partie d'un groupe, la présentation d'Offres par plusieurs filiales ou sociétés du groupe.

Si l'une des trois situations susmentionnées nous semble se présenter, nous vous demanderons de fournir une déclaration anti-collusion attestant que votre Offre est indépendante, c'est-à-dire établie indépendamment, sans connaissance des pratiques commerciales pertinentes de l'autre Soumissionnaire/Groupement et sans menacer la transparence ni fausser la concurrence, et précisant les mesures que vous avez prises à cet effet.

Si vous ne pouvez pas en apporter la preuve, toutes les Offres impliquées seront invalidées et tous les intéressés exclus de la procédure.

Sous réserve de notre autorisation, vous pouvez à un stade ultérieur impliquer des Tiers dans l'exécution du marché

Si, ayant obtenu le Marché et conclu le Contrat, vous souhaitez impliquer un tiers dans l'exécution du marché vous devez préalablement demander notre autorisation. En tant que Prestataire vous restez en toutes circonstances responsable de l'exécution du Marché telle que convenue.

7.7. Soumissionner en tant que filiale ou société d'exploitation

Si le Soumissionnaire est une filiale ou une société d'exploitation, les règles suivantes s'appliquent :

Le Soumissionnaire et la holding ou société mère signent l'Annexe 5 – Déclaration de holding

Ce faisant, la holding ou société mère déclare qu'elle est solidairement responsable des dettes découlant des actes juridiques du Soumissionnaire (article 2.403 du Code civil néerlandais). Une autre option est que le Soumissionnaire déclare renoncer à recourir à l'article 2.403 du Code civil néerlandais. Dans les deux cas, il joint l'Annexe 5 – Déclaration de holding signée à son Offre.

8. Conditions

Si nous vous attribuons le Marché, nous passons un Contrat avec vous. Le présent chapitre explique ce que cela implique et les droits et obligations afférents.

8.1. Contrat et conditions générales de l'État néerlandais

Le Contrat établit les droits et obligations mutuels

Les conditions ARVODI 2025 font aussi partie du Contrat. En soumettant une Offre vous acceptez le projet de Contrat et les conditions mentionnées y compris les modifications apportées par la Note d'information.

Nous récusons toutes conditions de livraison, de paiement ou autres conditions générales venant de votre part, et les excluons expressément du Contrat que nous passons avec vous.

Le Document descriptif, y compris les Annexes, et l'Offre du Soumissionnaire retenu font partie intégrante du Contrat. Cela signifie que la réponse aux Sous-critères d'attribution et votre prix y sont inclus et en font partie.

Un Contrat de réserve est passé avec la partie arrivée en deuxième position

Notre objectif est de pouvoir, en cas de cessation prématurée du Contrat avec le Prestataire, directement charger l'attributaire du Contrat de réserve de l'exécution du Marché si le Donneur d'ordre en fait la demande écrite. Pour en savoir plus, voir l'Annexe B.

À cet effet un Contrat de réserve est passé avec le Soumissionnaire ayant présenté la seconde offre économiquement la plus avantageuse (le Prestataire II) : il est conclu sous la condition suspensive de la cessation du Contrat avec l'attributaire du Marché (le Prestataire I) pour cause de manquement au respect des engagements. Tant que cette condition suspensive n'est pas remplie, le Contrat de réserve ne donne droit à aucune indemnité et le Prestataire II ne fournit aucun service au Donneur d'ordre.

En cas de cessation du Contrat dans un délai de douze (12) mois à compter du 1er février 2020, le Donneur d'ordre recourt au Contrat de réserve. Le Prestataire II signe alors le Contrat comme lors de l'Offre, à la différence près que la durée en est raccourcie.

Entrée en vigueur du Contrat de réserve

Durant la première année contractuelle, la mise en œuvre de la coopération est évaluée sur la base d'indicateurs de performance critiques (KPI), à définir en concertation avec le Prestataire I. S'il s'avère à l'issue de cette première année que la coopération n'est pas satisfaisante selon les KPI, les deux parties ont la possibilité de résilier le Contrat. Le Contrat de réserve est alors activé. Le Donneur d'ordre *ne procède pas* à un nouvel appel d'offres. Le Contrat est attribué au Soumissionnaire avec lequel le Contrat de réserve a été passé. Ledit Soumissionnaire maintient son Offre pour une durée maximale d'un (1) an (à compter du jour de soumission de l'Offre). Aucun Contrat portant sur le Marché même n'est donc initialement conclu avec lui.

En présentant son Offre, le Soumissionnaire accepte les modalités susmentionnées et se déclare prêt à la maintenir durant un (1) an s'il arrive en deuxième position. Cet arrangement concernant le Contrat de réserve ne vaut que pour le Soumissionnaire arrivé en deuxième position. S'il s'avère ultérieurement que ledit Soumissionnaire ne satisfait plus aux Motifs d'exclusion, un nouvel appel d'offres sera lancé.

Une période de transition de trois mois s'applique, ce qui permet de résilier le Contrat avec la partie défaillante et donne à la nouvelle partie la possibilité d'organiser la mise en œuvre de façon satisfaisante.

8.2. Conditions internationales en matière sociale

Les conditions internationales en matière sociale sont applicables au présent Marché

Les conditions internationales en matière sociale contribuent à l'élimination des abus dans les chaînes d'achat tels que le travail des enfants, les salaires indignes et les conditions de travail inhumaines. Par le biais du devoir de diligence, elles visent à promouvoir le respect des normes internationales du travail et des droits de l'homme dans les chaînes de production des fournisseurs de l'État néerlandais.

Si vous soumissionnez et que le Marché vous est attribué, vous êtes tenu de respecter les conditions internationales en matière sociale qui constituent donc des conditions d'exécution.

Pour plus d'informations sur ce qu'impliquent les conditions internationales en matière sociale, consultez le site internet de pianoo.nl :

<https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-dheurezaam-inkopen/mvi-themas/internationale-sociale-4>.

Vous pouvez poser vos questions relatives à l'application de ces conditions pendant la procédure de passation du Marché. Le Pouvoir adjudicateur y répond dans la Note d'information.

8.3. Indemnisation des frais de soumission

La facturation des frais de soumission au présent Marché n'est pas possible

Tous les frais liés au présent Appel d'offres sont à votre charge, y compris les dommages susceptibles de résulter de son arrêt ou du fait que le Marché ne vous est pas attribué.

8.4. Facturation électronique

Les fournisseurs sont tenus d'utiliser la facturation électronique

Depuis novembre 2018, l'État doit mettre en œuvre ce mode de traitement des factures, comme prévu par la directive 2014/55/UE relative à la facturation électronique dans le cadre des marchés publics. Depuis le 1^{er} janvier 2017, l'État néerlandais demande l'usage de la facturation électronique dans les nouveaux contrats.

Vous pouvez choisir votre canal de facturation électronique

Pour connaître les diverses possibilités de facturation électronique à l'administration publique, consultez la website <https://www.helpdesk-efactureren.nl/en> . Les prestataires disposent d'un large choix de modalités pour l'envoi de leurs factures électroniques à l'État.

9. Traitement des plaintes

Vous pouvez déposer une plainte dans les cas suivants :

- vous estimez que nous n'avons pas respecté les lois et réglementations.
- vous estimez que le processus d'Appel d'offres est entaché de discrimination, d'inégalités de traitement, de manque de transparence ou que les Exigences sont déraisonnables.

Il n'est pas possible de déposer une plainte concernant d'autres questions relatives à l'Appel d'offres.

Déposez votre plainte par e-mail adressé à : klachtenmeldpuntHIS@rijksoverheid.nl

Indiquez clairement que vous déposez une plainte et ce sur quoi elle porte. Nous la traiterons en nous conformant à la norme en vigueur (*Klachtenafhandeling* [traitement des plaintes], voir [le site internet de PIANoo, le centre d'expertise sur les appels d'offres](#)).

Ne confondez pas plainte et demande d'informations complémentaires

L'objectif d'une plainte est d'indiquer que vous n'êtes pas d'accord avec la façon dont se déroule l'Appel d'offres, pas de demander des informations complémentaires. La procédure d'Appel d'offres prévoit d'autres modalités permettant de demander un supplément d'information ou des explications.

En cas de plainte, la procédure d'Appel d'offres se poursuit

Elle ne s'interrompt que si nous le jugeons nécessaire.

Définitions

Certains termes reviennent souvent dans le présent Document descriptif et dans le Contrat. Vu leur importance pour votre Offre, nous en avons dressé la liste explicative suivante.

<u>Annexe</u>	Tout document joint au présent Document descriptif dont l'intitulé comprend le terme « Annexe », ainsi que les documents sur TenderNed dont l'intitulé comprend le terme « Annexe ». Une Annexe fait partie intégrante du Document descriptif.
<u>Appel d'offres</u>	La présente procédure d'achat. Il s'agit d'une procédure ouverte.
<u>Cahier des charges</u>	Exigences relatives au Marché.
<u>Certificat de bonne conduite pour les marchés publics</u>	Certificat tel que visé à l'article 4.1 de la loi néerlandaise de 2012 sur les marchés publics.
<u>TenderNed</u>	Plateforme électronique pour les marchés publics sur laquelle la présente procédure d'Appel d'offres européen est lancée.
<u>Contrat</u>	Le contrat de prestations de services écrit établissant les dispositions relatives au Marché convenues entre le Donneur d'ordre et le Prestataire. L'Annexe A concerne le projet de Contrat.
<u>Contrat de réserve</u>	Contrat écrit conclu sous condition suspensive avec le Soumissionnaire ayant présenté la seconde offre économiquement la plus avantageuse (le Prestataire II). La condition suspensive correspond à la résiliation prématurée du Contrat conclu avec le Soumissionnaire ayant présenté l'offre économiquement la plus avantageuse (le Prestataire), décidée par le Donneur d'ordre sur la base de l'évaluation mutuelle avec le Prestataire. L'Annexe B concerne le Contrat de réserve.
<u>Critère d'attribution</u>	Critère constituant la base de la Décision d'attribution.
<u>Décision d'attribution</u>	Attribution du Marché à un Soumissionnaire. Elle indique notre intention de conclure le Contrat avec cet Opérateur économique.
<u>Document descriptif</u>	Le présent document et ses Annexes.
<u>Documents du marché</u>	Toutes les pièces établies ou mentionnées par le Pouvoir adjudicateur en vue de décrire ou de déterminer des parties de l'Appel d'offres ou de la procédure.
<u>Document unique de marché européen (DUME)</u>	Déclaration à compléter et à joindre à votre Offre, conformément au formulaire type visé au règlement d'exécution (UE) 2016/7 de la Commission européenne du 5 janvier 2016 (Annexe 6).
<u>Donneur d'ordre</u>	Personne morale avec laquelle le Prestataire passe le Contrat.
<u>Exigences</u>	Exigences inscrites au Cahier des charges, auxquelles vous et votre Offre devez satisfaire pour être éligibles à l'attribution du Marché.
<u>Exigences d'aptitude</u>	Critères selon lesquels vous êtes apte à exécuter le Marché.

<u>Exigences formelles</u>	Exigences formelles auxquelles l'Offre doit satisfaire, mentionnées au paragraphe 7.3.
<u>Groupement</u>	Coopération d'au moins deux personnes morales en vue de soumissionner à l'Appel d'offres.
<u>Loi de 2012 sur les marchés publics (Aw)</u>	Loi néerlandaise du 1 ^{er} novembre 2012 réglementant les marchés publics (Bulletin des lois et des décrets royaux 2012/542).
<u>Membre d'un groupement</u>	Tout participant à un Groupement soumissionnaire.
<u>Marché</u>	Marché public pour lequel vous pouvez soumissionner dans le cadre du présent Appel d'offres au sens de l'article 1.1 de la loi de 2012 sur les marchés publics.
<u>Motifs d'exclusion</u>	Motifs obligatoires et facultatifs d'exclusion de la procédure d'Appel d'offres, respectivement visés aux articles 2.86 et 2.87 de la loi de 2012 sur les marchés publics.
<u>Note d'information</u>	Document comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • les modifications ou compléments apportés au Document descriptif ou aux Annexes. • nos réponses à vos questions et à celles des autres Soumissionnaires potentiels. La Note d'information fait partie intégrante des Documents du marché.
<u>Offre</u>	Proposition présentée par le Soumissionnaire sur la base du Document descriptif dans le cadre du présent Appel d'offres.
<u>Opérateur économique</u>	Entrepreneur, fournisseur ou prestataire de services au sens de l'article 1.1 de la loi de 2012 sur les marchés publics.
<u>Personne de contact</u>	RIS (Coopération en matière de marchés publics) Jeroen Kuijsten Conseiller en achats senior
<u>Pouvoir adjudicateur</u>	L'État néerlandais, comme précisé au chapitre 1.1 du présent Document descriptif.
<u>Prestataire</u>	Soumissionnaire avec lequel le Donneur d'ordre passe un Contrat en vue de la Prestation de services de nettoyage et de lavage de vitres.
<u>Soumissionnaire</u>	Opérateur économique ayant présenté une Offre dans le cadre du présent Appel d'offres.
<u>Soumissionnaire potentiel</u>	Opérateur économique qui s'est inscrit sur TenderNed, a téléchargé le Document descriptif et est susceptible de soumissionner dans le cadre du présent Appel d'offres.
<u>Sous-critères d'attribution/ Sous-critère d'attribution</u>	Élément du Critère d'attribution.

<u>Sous-traitant</u>	Opérateur économique exécutant une partie du Marché pour le compte du Prestataire et sous la responsabilité de celui-ci.
<u>Tiers</u>	Opérateur économique auquel le Soumissionnaire fait appel afin de satisfaire aux Exigences d'aptitude.
<u>RIS</u>	Organisation assurant la régie de l'Appel d'offres pour le Pouvoir adjudicateur. Pour en savoir plus : http://rijksinkoopsamenwerking.nl .