

Date 05/05/2021

Appel d'offres

Refonte sites WEB GROUPE NRB



Contacts

Marc Miezal

Responsable des Achats

t. +32(0)4 249 72.12

e. marc.miezal@nrb.be

Daniel Eycken

Responsable Marketing

Tel 3242497045

Daniel.Eycken@nrb.be

Pascale Urbain

Chef de projet

+3242495301

Pascale.URBAIN@nrb.be

Table des matières

ARTICLE 1 - Présentation de l'activité de NRB Group	4
ARTICLE 2 - Explication du rôle du projet web dans la stratégie de l'entreprise	4
ARTICLE 3 - Les livrables	5
ARTICLE 4 - Spécifications techniques	5
ARTICLE 5 - Spécifications juridiques.....	6
ARTICLE 6 - Spécifications financières	8
ARTICLE 7 - Spécifications administratives	9
ARTICLE 8 - Facturation et délai de paiement	9
ARTICLE 9 - Adresse de facturation	9
ARTICLE 10 - Annexes.....	10

ARTICLE 1 - Présentation de l'activité de NRB Group

En 2020, le Groupe NRB a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 413 millions d'euros. Les acquisitions et des participations stratégiques réalisées en 2020 permettront à NRB d'atteindre un chiffre d'affaires consolidé de l'ordre de 500 millions d'euros en 2021, avec quelque 3200 collaborateurs, la hissant ainsi dans le top des entreprises du secteur IT en Belgique.

Partenaire de la transformation digitale de ses clients, NRB capitalise sur les innovations technologiques et leur offre les meilleures solutions, adaptées à leur environnement. Sa gamme étendue de services et de solutions informatiques s'articule autour de quatre axes : consultance, software, infrastructure & hybrid cloud ainsi que managed staffing.

Les clients de NRB appartiennent à différents secteurs d'activités : le secteur public et social, celui de l'énergie et des utilités publiques, le secteur financier, l'industrie ainsi que les institutions européennes et internationales.

Les filiales de NRB proposent des solutions sectorielles spécifiques tout en bénéficiant de l'infrastructure technologique et d'autres supports du groupe.

ARTICLE 2 - Explication du rôle du projet web dans la stratégie de l'entreprise

En 2021, différentes actions ont été définies concernant plusieurs sites web du Groupe NRB :

- Une mise à jour technique (architecture, applicative) et visuelle du site web de NRB : <https://nrb.be>
- Une mise à jour technique et visuelle du site web de Trasys International, business unit de NRB S.A., et son intégration dans le site web de NRB : <http://www.trasysinternational.com/>
- L'intégration du site web « NRB innovation hub », encore en développement et non public, créé par l'équipe de transformation digitale au sein de NRB qui devra aussi être intégré dans le site web de NRB.
- La création d'un tout nouveau site web pour Trasys Greece, centre de développement du groupe NRB, à Athènes. Un lien devra être fait du site web de NRB vers cette filiale et inversement.
- La création d'un tout nouveau site web pour le Groupe Trigone Informatique - récemment acquis par NRB - <https://www.trigone.fr/>, spécialiste de la gestion et maintenance à distance de systèmes mainframe et distribués. Un lien devra être fait du site web de NRB vers cette filiale et inversement.
- Le site web de NRB devra s'accompagner d'un Marketing Automation Tool.
- Ainsi que d'un bridge entre ce MAT et le CRM SAP – C4C, utilisé par l'équipe sales de NRB. Le but étant de gérer des campagnes de marketing automation et d'élaborer le chemin du prospect du marketing aux sales.

ARTICLE 3 - Les livrables

Vous trouverez en annexe **un fichier excel** reprenant toutes les fonctionnalités attendues avec leurs niveaux de préférence (Must/should/would) à compléter obligatoirement.

ARTICLE 4 - Spécifications techniques

4.1 Interfaçage

Une interface API avec SAP C4C doit être proposée par le fournisseur.

Le fournisseur décrira le contenu des API mises à disposition et les rôles et responsabilités des parties dans la construction du flux complet de communication. NRB prendra toutefois en charge les développements dans SAP C4C.

4.2 Gestion des rôles et droits

Différents rôles seront déterminés pour différents types d'utilisateurs, en fonction de leur fonction effective au sein de l'entreprise.

Les droits liés à chaque rôle doivent être spécifiques et certaines actions pourraient ne pas être réalisées par certains rôles. Chaque individu doit avoir son propre compte.

4.3 Sécurité

En cas de service Cloud, le fournisseur de services fournira une description de la façon dont les contrôles d'accès sont effectués sur les données de ses clients, ainsi que des modalités d'accès à ses données.

Le prestataire de services doit mettre à la disposition du client les registres des connexions aux données traitées par le personnel autorisé des parties

4.4 Support et SLAs

Le niveau de service Cloud souhaité est 7x7, 24x24. Le fournisseur décrira les solutions alternatives si nécessaire.

Le fournisseur de services décrira ses procédures de sauvegarde et son système de Data Recovery. Il est responsable de l'intégrité des données de son client.

Une description de l'assistance technique doit être jointe à l'offre. Les conditions d'accès y sont notamment expliquées, de même que le service de support et de formation des utilisateurs et les conditions d'accès.

Le fournisseur décrira le processus de maintenance corrective, ainsi que la fréquence et le processus pour les upgrades, la mise à disposition de nouvelles versions et le patching.

4.5 Propriété des données

NRB est propriétaire des données traitées sur son site Web et dans le Marketing Automation Tool. Par conséquent, le fournisseur de services et ses éventuels sous-traitants s'engagent à fournir une copie de toutes les données, gratuitement, sur demande du client.

4.6 Environnement Cloud

Pour les besoins d'interfaçage et de test de ce projet, un environnement de production et un environnement de qualité, au minimum, seront proposés par le fournisseur.

Le refresh des données sur l'environnement de qualité sera fourni sur demande pour permettre le développement approprié et le test des interfaces entre le MAT, le Site web et le SAP C4C.

4.7 Frais supplémentaires

Le fournisseur de services décrit, le cas échéant, les quantités associées aux forfaits proposés.

D'autre part, le fournisseur doit préciser toutes les restrictions liées au quota de données hébergées ou d'appels API qui peuvent être faits à ses applications, ou tout autre facteur qui pourrait affecter le montant des frais payés.

ARTICLE 5 - Spécifications juridiques

5.1 Reconnaissance

En soumettant une offre à NRB, le fournisseur marque son accord sur les présentes conditions de participation à l'appel d'offre. En cas d'acceptation par NRB de l'offre du fournisseur, les conditions générales d'achat s'appliqueront (<https://www.nrb.be/fr/termes-conditions-0>).

5.2 Avertissement

L'appel d'offres est une invitation faite au fournisseur de faire une offre à NRB. Aucun contrat contraignant ou autre accord n'existera entre NRB et le fournisseur tant qu'un contrat écrit n'aura pas été signé par NRB et le fournisseur. Rien dans cet appel d'offre ou dans toute autre communication entre NRB (y compris ses employés, conseillers et représentants) et le fournisseur ne pourra être considéré comme constituant un accord ou une déclaration selon laquelle un contrat sera offert, attribué ou conclu.

Tous les frais encourus pour répondre à cet appel d'offre sont de la seule responsabilité du fournisseur.

5.3 Confidentialité

En ce qui concerne les informations fournies dans cet appel d'offre ou lors de négociations ultérieures : toutes les informations fournies par NRB, verbalement ou par écrit, sont strictement confidentielles. Le fournisseur comprenant notamment ses employés et ses agents, doit traiter tous les renseignements de cette façon et, à ce titre, les garder confidentielles, ne pas les divulguer et ne pas les utiliser sauf aux fins de l'offre du fournisseur.

NRB peut exiger du fournisseur qu'il fournisse des renseignements supplémentaires afin de permettre un examen plus approfondi de sa réponse. Tous les renseignements fournis par le fournisseur dans le cadre de l'appel d'offres resteront confidentiels.

Les obligations qui incombent à chaque partie aux termes du présent accord concernant les informations confidentielles ne prendront fin que lorsque ces informations confidentielles perdront leur caractère confidentiel d'une manière autre que par la faute de la partie réceptrice des informations confidentielles. NRB ne transfère aucun droit de propriété au fournisseur sur les données de NRB.

5.4 Protection des données

Le fournisseur devra respecter toutes les lois et réglementations pertinentes en matière de protection des données en Belgique.

En particulier,

- Le fournisseur de services décrit comment les données personnelles sont traitées.
- Le prestataire communique l'identité de ses éventuels sous-traitants et leur responsabilité, ainsi que celle du prestataire de services, dans la chaîne contractuelle.
- Le fournisseur de services s'engage à informer le client de toute atteinte à la sécurité qui a une conséquence directe ou indirecte sur le traitement des données.
- Le fournisseur de services certifie que son logiciel est conforme au GDPR et assumera toute responsabilité pour toute lacune dans ce domaine.

5.5 Utilisation de l'offre

NRB se réserve le droit d'utiliser en interne tout ou en partie des informations présentées dans les offres soumises en réponse à l'appel d'offres. NRB se réserve le droit de partager toutes ces informations avec ses conseillers commerciaux et juridiques concernés, sur la base d'un accord général de non-divulgateion avec ces conseillers.

Toutes les parties de l'offre du fournisseur à cet appel d'offres peuvent être incorporées dans tout contrat émis à la suite de cet appel d'offres, ainsi que les modifications mutuellement convenues lors des négociations entre NRB et le fournisseur, et toutes les conditions requises par la loi, les règlements ou les ordonnances locales. NRB se réserve le droit de mener des négociations concernant tous les aspects de l'offre reçue du fournisseur.

NRB se basera sur les déclarations faites dans les offres. Chaque fournisseur doit donc identifier les principales hypothèses et dépendances sur lesquelles il a basé son offre. L'impact sur le prix, le calendrier ou la fonctionnalité (y compris les niveaux de service) de toute hypothèse du fournisseur doit être clairement spécifié. Si aucun impact n'est spécifié, NRB supposera qu'il n'y en a pas.

5.6 Sélection discrétionnaire et modifications potentielles

NRB peut attribuer la fourniture des services à un fournisseur en particulier ou à plusieurs fournisseurs, ou peut conserver tout ou partie des services décrits au sein de NRB.

Suite à la remise des offres NRB se réserve le droit de poursuivre les discussions avec un ou plusieurs fournisseurs.

NRB se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier, de compléter, de négocier ou de quelque manière que ce soit le présent appel d'offres ou toute information ou exigence fournie dans le cadre du présent appel d'offres de même que le processus utilisé pour l'évaluation et/ou le calendrier prévu.

NRB se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à ce processus d'appel d'offres à tout moment, et ne prend aucun engagement, implicite ou autre, que le processus aboutira à une transaction commerciale avec un fournisseur. Chaque partie supportera ses propres coûts dans l'éventualité où le processus serait interrompu pour quelque raison que ce soit.

NRB ne sera pas responsable des coûts ou dépenses encourus par le fournisseur, à moins que NRB ne consente explicitement à un tel remboursement par écrit avant que les dépenses ne soient encourues.

5.7 Sous traitance

Le soumissionnaire fournira la liste des fournisseurs, des associés et sous-traitants envisagés. NRB se réserve le droit de refuser une entité ou personne listée.

L'adjudicataire ne pourra, en cours de contrat, modifier la liste préalablement acceptée par NRB sans l'accord de cette dernière.

L'adjudicataire s'engage à n'employer que des travailleurs couverts par un régime de sécurité sociale et se conforme à la législation en la matière et en fournit la preuve à la demande de NRB. Le non-respect de cette obligation est considéré comme une faute grave. En ce cas, NRB se réserve le droit de résilier le Contrat sans préavis ni indemnité, l'adjudicataire en supportera toutes les conséquences.

D'autre part, l'adjudicataire restera responsable de l'entièreté des obligations du marché vis-à-vis de NRB.

ARTICLE 6 - Spécifications financières

6.1 Forme de l'offre

La remise d'offres se fera via le fichier excel repris en Annexe 1. Tous les postes doivent être complétés.

6.2 Détermination du prix

A l'exception des prestations des prestations optionnelles, le marché est à prix fixe. Les prix journaliers seront all-inclusive et comprendront les frais de déplacement et d'hébergement éventuels.

Si un support et/ou une maintenance est prévue annuellement, le coût doit être mentionné distinctement.

6.3 Indexation

Aucune indexation ne sera appliquée durant l'exécution du contrat.

6.4 Prestations supplémentaires

Le soumissionnaire complètera la liste des prix avec un prix à l'heure en régie pour toutes prestations supplémentaires que NRB souhaiterait commander.

Outre les prestations qui pourraient être recommandées à l'article 6.1, pour les prestations qui ne relèvent pas des attentes de NRB et ne figurent pas dans le cahier des charges, le soumissionnaire

devra remettre une offre spécifique et ne pourra entamer le travail qu'après la réception d'un bon de commande de NRB.

6.5 Critères de sélection

- Le prix
- L'approche
- Le timing
- Nombre de fonctionnalités couvertes
- Fournir au moins 3 références clients relatives à des expériences similaires

ARTICLE 7 - Spécifications administratives

7.1 Timing

- 05/05/21 : Lancement du RFP
- 10/05/21 : Accord de participation au RFP par mail à l'adresse suivante : achats@nrb.be
- 14/05/21 : Date ultime de rentrée des questions
- 21/05/21 : Communication des réponses aux questions
- 28/05/21 : Rentrée des propositions

7.2 Validité des offres.

Les offres resteront valables au minimum 3 mois après la date de remise d'offres

ARTICLE 8 - Facturation et délai de paiement

Les paiements des factures se feront sur base de livrables à définir avant le projet. Un bon de commande sera émis par NRB.

Les factures seront payées à 30 jours fin de mois et devront être adressées à :

accounting.suppliers@nrb.be

ARTICLE 9 - Adresse de facturation

Network Research Belgium
Parc Industriel des Hauts Sarts,
2ème avenue – 65
4040 HERSTAL

ARTICLE 10 - Annexes

L'ensemble des documents transmis aux soumissionnaires durant la procédure d'appel d'offres ainsi que l'ensemble des documents, documentations et procédures élaborées durant la durée du contrat sont et resteront propriété de NRB.

Cette clause est d'application tant pour les soumissionnaires que pour leurs sous-traitants éventuels.