



Spécification Technique

P-140

Fourniture de logiciel Standard, de services de support et maintenance logiciels associés

VERSION	DATE	ADAPTATIONS
01	13/02/2026	Version initiale
02	xx/xx/xxxx	Remplissez
03	xx/xx/xxxx	Remplissez





Table des matières

1. Objet et champ d'application	3
2. Références normatives	4
3. Termes et définitions	4
4. Modalités de qualification	4
4.1. Qualification du fournisseur	4
4.2. Retrait de la qualification du fournisseur	6
La qualification peut être résiliée sans délai de préavis si le fournisseur n'exécute pas correctement les travaux imposés par les normes générales du cahier spécial des charges et/ou ne respecte pas les limites des exigences de sécurité.....	6
Autres causes possibles du retrait de la qualification du fournisseur :.....	6
- Faillite du fournisseur	6
- Problèmes récurrents	6
- Non-respect des exigences décrites dans cette spécification technique	6
- Non-avertissement de changement de sous-traitant.....	6
- ...Remplissez.....	6
4.3. Qualification du produit.....	Error! Bookmark not defined.
4.4. Retrait de la qualification du produit	Error! Bookmark not defined.
5. Exigences techniques	6
5.1. Exigences.....	6
5.2. References.....	6
6. Annexes	6
Annexe 1:	Error! Bookmark not defined.



1. Objet et champ d'application

Cette spécification technique concerne la fourniture des logiciels standard (- off the shelf -) et des services de support et maintenance logiciel associés, qui ne nécessitent pas de développement et correspondant, par produit, a un TCO égal ou supérieur à 90.000€ (nonante-mille euro) sur 3 ans (hors TVA).

Les produits suivants ne font pas partie de cette spécification technique:

- les logiciels pour lesquels la SNCB fait appel à un prestataire de services/tiers pour l'installation, la customisation et/ou l'implémentation et/ou la configuration du logiciel.
- Les logiciels pour lesquels la SNCB a déjà un contrat cadre en place (exemple : Microsoft, ServiceNow, Oracle, ...)

La qualification couvre l'ensemble des catégories mentionnées ci-dessous.

Catégories concernées, incluant les licences perpétuelles, en souscription ou logiciels Saas, et hébergée dans le Cloud, les services, support et maintenance associés. Cette liste est non-exhaustive et pourra être adaptée en fonction de l'évolution de ces catégories.

- **Logiciels bureautiques et de collaboration** – Solutions de **productivité personnelle et de travail en équipe**.
- **Logiciels d'infrastructure et serveurs** – Logiciels assurant le **fonctionnement des systèmes informatiques** de base et la gestion de l'infrastructure. Cela inclut les **systèmes d'exploitation** (Linux, WebSphere...), les logiciels de **bases de données** (SQL Server, Oracle, PostgreSQL,...), les outils de **virtualisation** (VMware, Hyper-V,...)
- **Logiciels de sécurité et conformité** – Outils dédiés à la **cybersécurité, à la protection des données et à la conformité réglementaire**.
- **Logiciels métiers (applications d'entreprise)** – Logiciels applicatifs adressant les **processus métiers** de l'entreprise.
- **Logiciels de développement et DevOps** – Outils pour les **équipes informatiques de développement** et la gestion du cycle de vie logiciel.
- **Logiciels d'analyse de données et de reporting** – Solutions de **Business Intelligence, d'analyse Big Data et de reporting**.
- **Logiciels spécialisés (métiers techniques)** – Applications répondant à des **besoins très spécifiques** d'un domaine.

Services associés

En plus de la fourniture des licences logicielles, Les marchés couverts par ce système de qualification peuvent inclure des **services connexes indispensables** pour garantir la réussite de l'implémentation et la pérennité des solutions. Les principaux services associés attendus sont :

- **Maintenance et support technique** – Assistance aux utilisateurs et aux administrateurs, correction des bugs, mises à jour régulières (correctives et évolutives), gestion des incidents et accès à un helpdesk qualifié.
- **Formation et accompagnement au changement** – Formation des utilisateurs finaux et des équipes techniques (administrateurs, key users,..) pour assurer une appropriation optimale des outils. Fourniture de documentation en français et/ou néerlandais, et éventuellement d'un portail de formation en ligne.
- **Services de gestion des licences** – Pour les revendeurs/distributeurs, mise à disposition d'un **portail en ligne de gestion des commandes et des licences** (catalogue produit, historiques d'achats,..). Suivi proactif des renouvellements de souscriptions, assistance aux inventaires de



conformité logicielle (Software Asset Management) et information sur les évolutions tarifaires des éditeurs.

2. Références normatives

NA

3. Termes et définitions

TCO: Total Cost of Ownership
SaaS: Software As A Service

4. Modalités de qualification

La SNCB a choisi d'appliquer un système de qualification pour les fournisseurs.

La qualification du fournisseur relève de la responsabilité de SNCB Procurement, bureau Supplier Qualification.

Une qualification de fournisseur est valable 6 ans et peut être renouvelée par la suite.

4.1. Qualification du fournisseur

La SNCB applique un système de qualification « fournisseur ». Il constitue un moyen d'appel à la concurrence au sens des marchés publics.

Une demande de qualification peut être introduite par e-mail à l'adresse qualifications@sncb.be.

La procédure de qualification fournisseur consiste en une approbation sur base d'un dossier qui comprend les éléments suivants :

- Questionnaires : le candidat fournisseur doit compléter les questionnaires envoyés par la SNCB.
- Les questionnaires portent sur les éléments administratifs, la certification ou encore sur le Document Unique de Marché Européen (DUME) qui peut être téléchargé du site web <https://uea.publicprocurement.be>.
- Rapport financier : la SNCB coopère avec une agence de notation indépendante afin d'évaluer la situation financière du candidat fournisseur (la notation de Creditsafe "A", "B", "C" ou "D" est acceptée - ou équivalent auprès



d'une agence de notation alternative). Le candidat fournisseur ne doit pas prendre d'action pour ce point.

- Le candidat doit avoir réalisé un chiffre d'affaire annuel minimum de **100.000€** hors TVA pour les 3 dernières années

La SNCB se réserve le droit d'attribuer une qualification fournisseur aux fournisseurs historiques sur base du dossier administratif.



4.2. Retrait de la qualification du fournisseur

La qualification peut être résiliée sans délai de préavis si le fournisseur n'exécute pas correctement les travaux imposés par les normes générales du cahier spécial des charges et/ou ne respecte pas les limites des exigences de sécurité.

Autres causes possibles du retrait de la qualification du fournisseur :

- Faillite du fournisseur
- Problèmes récurrents
- Non-respect des exigences décrites dans cette spécification technique
- Non-avertissement de changement de sous-traitant
- ...

5. Exigences techniques

5.1. Exigences

Cette exigence est communiquée à titre informatif. Elle sera utilisée tel quel ou légèrement adapté dans les différents marchés. De manière générale, démontrer avoir les **agrément officiels et partenariats éditeurs** : Si le candidat n'est pas l'éditeur lui-même, il doit avoir les **droits et habilitations nécessaires** pour revendre ou distribuer les logiciels des catégories visées. On exigera par exemple qu'il soit **partenaire certifié de l'éditeur** pour chaque logiciel clé proposé. *Exemple* : pour un lot incluant des logiciels Oracle, un critère pourra exiger que le candidat soit **partenaire certifié Oracle** au niveau requis (ex. certifié "Track Cloud Sell") et puisse en apporter la preuve. Pour des solutions de cybersécurité, être **distributeur ou revendeur agréé** par l'éditeur du logiciel (antivirus, SIEM...) sera un gage de légitimité. Ces agréments assurent que le candidat a accès aux supports éditeurs, aux formations, et est autorisé contractuellement à commercialiser le logiciel sur le territoire concerné.

5.2. References

Pouvoir fournir au moins **3 références représentatives** en lien avec l'objet du système de qualification. La SNCB se réserve le droit d'évaluer la pertinence des références présentées et de contacter ces références pour vérifier les informations communiquées

6. Annexes

NA

...