

# CONTRAT CADRE DE SERVICE

CONTRAT N° 2007CE160A104

Services portant sur la réalisation d'actions de communication, de publication et d'information dans le domaine de la politique de cohésion de l'Union européenne :  
Lot 1 : conception et production de produits d'information

La Communauté européenne (ci-après dénommée «la Communauté»), représentée par la Commission des Communautés européennes (ci-après dénommée «la Commission»), elle-même représentée en vue de la signature du présent contrat par Dirk Ahner, Directeur Général, Direction générale Politique régionale

d'une part,

ASCii s.a.  
Avenue de Tervueren 270 – B-1150 Bruxelles  
numéro d'enregistrement légal : 0435.539.007  
n° du registre de la TVA : BE435.539.007

ci-après dénommée "le contractant", représentée en vue de la signature du présent contrat par Juan Arcas, Managing Director

d'autre part,

1-230  
K



SONT CONVENU(E)S

des Conditions Particulières et des Conditions Générales, ainsi que des Annexes suivantes:

Annexe I - Cahier des charges (appel d'offres n° 2007CE160AT008 du 17/02/2007)

Annexe II - Offre du contractant du 16 avril 2007 (v1.0 2007-04-16\_EN)

Annexe III - a) Bon de commande  
b) contrat spécifique

qui font partie intégrante du présent contrat (ci-après dénommé "le contrat").

Les dispositions des Conditions Particulières prévalent sur celles des autres parties du contrat. Les dispositions des Conditions Générales prévalent sur celles des Annexes. Les dispositions du cahier des charges (Annexe I) prévalent sur celles des commandes et contrats spécifiques (Annexe III), qui elles-mêmes prévalent sur l'offre (Annexe II).

Sous réserve de ce qui précède, les différents documents formant le contrat sont réputés s'expliquer mutuellement. Toute ambiguïté ou divergence à l'intérieur d'une même partie ou entre parties distinctes sera explicitée et corrigée par une instruction écrite de la Commission, sans préjudice des droits mentionnés à l'article I.8 si le contractant conteste une telle instruction.

230 - 2

- 2 -

W  
h



## I – CONDITIONS PARTICULIÈRES

### ARTICLE I.1 - OBJET

- I.1.1** Le contrat a pour objet la réalisation d'actions de communication, de publication et d'information dans le domaine de la politique de cohésion de l'Union européenne
- Lot 1 : conception et production de produits d'information

- I.1.2** La signature du contrat n'importe aucune obligation d'achat pour la Commission. Seule l'application du contrat par le biais de bons de commande ou de contrats spécifiques engage la Commission.
- I.1.3** Dès que l'application du contrat a été demandée ou a commencé, le contractant répond et exécute les tâches conformément à toutes les dispositions du contrat.
- I.1.4** Le contrat ne confère au contractant aucun droit exclusif de fournir à la Commission les services décrits à l'Annexe I.

### ARTICLE I.2 - DUREE

- I.2.1** Le contrat entre en vigueur à la date de sa signature par la dernière partie contractante
- I.2.2** L'application ne peut en aucune circonstance commencer avant la date d'entrée en vigueur du contrat. L'exécution des tâches ne peut en aucune circonstance commencer avant la date d'entrée en vigueur du bon de commande ou du contrat spécifique.
- I.2.3** Le contrat est conclu pour une durée de 12 mois à compter de la date de son entrée en vigueur. Sauf autre indication, cette durée contractuelle et tous les autres délais mentionnés dans le contrat sont calculés en jours calendriers.
- I.2.4** Les commandes ou contrats spécifiques doivent être renvoyés signés avant l'expiration du contrat correspondant.
- Après son expiration, le contrat demeure en vigueur à l'égard de ces commandes et contrats spécifiques, mais au plus tard jusqu'au délai spécifié dans ces commandes et contrats spécifiques.
- I.2.5** Le contrat est reconduit tacitement 3 fois au maximum, chaque fois pour une durée de 12 mois, aux mêmes conditions, sauf si l'une des parties informe l'autre partie de son intention de ne pas reconduire le contrat et si cette notification écrite est reçue par le destinataire trois mois avant l'expiration du délai mentionné à l'article I.2.3. Cette reconduction n'entraîne ni modification ni report des obligations en vigueur.



## ARTICLE I.3 - PRIX

I.3.1 Le prix des services figure à l'Annexe II.

I.3.2

Les prix sont exprimés en euros.

I.3.3

Ce prix est ferme et non révisable si le contrat est mis en application pendant la première année de la durée contractuelle.

A compter du début de la deuxième année de la durée contractuelle, les prix peuvent être révisés à la hausse ou à la baisse chaque année, sur demande d'une des parties contractantes adressée par lettre recommandée au plus tard trois mois avant la date anniversaire de la signature du contrat. La Commission achète aux prix en vigueur à la date de signature des commandes ou des contrats spécifiques. Ces prix ne sont pas révisables.

Cette révision est déterminée par l'évolution de l'indice harmonisé des prix à la consommation IPCUM publié pour la première fois par l'Office des publications officielles des Communautés européennes, dans la base de données New Cronos DEURSTAT <http://www.cec/newcronos/> (Thème 2 - Economie et Finances; Prix - Prix et parités de pouvoir d'achat; Indices des prix à la consommation harmonisés HMIDX - données mensuelles (index)).

La révision est calculée selon la formule:

$$Ir = Po (0,2 + 0,8 - ) Io$$

dans laquelle:

Pr = prix révisé;

Po = prix de l'offre initiale;

Io = indice du mois [au cours duquel la validité de l'offre expire][correspondant à la

date limite de soumission des offres];

Ir = indice du mois de réception de la lettre demandant une révision des prix

I.3.4. Outre le prix total stipulé dans chaque commande ou contrat spécifique, les frais de voyage, de séjour et d'expédition occasionnés dans le cadre de missions exceptionnelles non comprises dans les produits du bordereau de prix et effectuées à la demande expresse et après autorisation préalable de la Commission, en-dehors du lieu principal d'exécution des tâches (Bruxelles) sont remboursés conformément à l'article II.7. L'indemnité journalière visée à l'article II.7.4 (d) est fixée à 40 EUR si aucun séjour à l'hôtel ne s'avère nécessaire et à 150 EUR si les besoins de service nécessitent un séjour à l'hôtel.

## ARTICLE I.4 - APPLICATION DU CONTRAT

Lorsque la Commission a adressé un bon de commande au contractant, elle doit le recevoir dûment daté et signé par ce dernier dans un délai de 8 jours ouvrables à compter de la date d'envoi par la Commission. Le délai d'exécution des tâches commence à courir à la date de la signature du bon de commande par le contractant, sauf si le document mentionne une autre date.



## ARTICLE I.5 – DÉLAIS DE PAIEMENT

Les paiements au titre du contrat sont effectués conformément à l'article II.4. Les règlements ne sont effectués que si le contractant a rempli toutes ses obligations contractuelles à la date d'envoi de sa facture. Les demandes de paiement sont irrecevables si des paiements dus au titre de commandes ou de contrats spécifiques antérieurs n'ont pas été effectués en raison d'un manquement ou d'une faute du contractant.

### I.5.1 Préfinancement

Dans les 30 jours suivant celui des événements ci-après survenant en dernier:

- la date à laquelle le contractant renvoie le bon de commande ou le contrat spécifique, et la facture correspondante mentionnant le numéro de référence du contrat et de la commande ou du contrat spécifique auxquels elle se rapporte,
- la réception par la Commission d'une garantie financière dûment constituée, d'un montant au moins égal à 30 % de la valeur totale de la commande ou du contrat spécifique, lorsque ce préfinancement est égal ou supérieur à 50.000 €,
- un préfinancement correspondant à 30 % de la valeur totale de la commande ou du contrat spécifique est versé.

### I.5.2. Paiements intermédiaires

Pour être valables, les demandes de paiement intermédiaire présentées par le contractant conformément aux instructions mentionnées à l'Annexe I doivent être accompagnées :

- d'un rapport technique intermédiaire approuvé par la Commission
- des relevés de frais remboursables au titre de l'article II.7.
- des factures concernées, mentionnant le numéro de référence du contrat et de la commande ou du contrat spécifique auxquels elles se rapportent;

La Commission dispose d'un délai de quarante-cinq jours à compter de la réception pour approuver ou refuser le rapport, et le contractant dispose d'un délai de trente jours pour présenter des informations complémentaires ou un nouveau rapport. Dès réception de la notification écrite d'approbation du rapport, le contractant adresse la facture correspondante. Dans les trente jours suivant la date de réception de la/des factures(s) concernée(s) un paiement intermédiaire correspondant aux factures concernées est effectué

Des paiements intermédiaires ne sont possibles que lorsque le délai d'exécution de la commande dépasse 3 mois.

### I.5.3. Paiement du solde

Pour être valable, la demande de paiement du solde du contractant doit être accompagnée

- du rapport technique final établi conformément aux instructions de l'Annexe I
- des relevés de frais remboursables au titre de l'article II.7.
- des factures concernées, mentionnant le numéro de référence du contrat et de la commande ou du contrat spécifique auxquels elles se rapportent;



La Commission dispose d'un délai de quarante-cinq jours à compter de la réception pour approuver ou refuser le rapport, et le contractant dispose d'un délai de trente jours pour présenter des informations complémentaires ou un nouveau rapport. Dès réception de la notification écrite d'approbation du rapport, le contractant adresse la facture correspondante. Dans les trente jours suivant la date de réception de la/des factures concernée(s), le paiement du solde correspondant aux factures concernées est effectué. En Belgique, l'utilisation de ce bon de commande vaut présentation d'une demande d'exemption de la TVA n° 450. Le contractant porte la mention suivante sur sa (ses) facture(s): "Exonération de la TVA, article 42, paragraphe 3.3 du code de la TVA"

#### **ARTICLE I.6 - COMPTE BANCAIRE**

Les paiements sont effectués sur le compte bancaire du contractant, libellé en euros, et identifié comme suit:

Nom de la banque: FORTIS  
Business Center Bruxelles Nord  
Rue Montagne du Parc 3  
1000 Bruxelles

Identification précise du titulaire du compte : ASCII s.a.  
Numéro de compte complet, y compris les codes bancaires: 210-0635550-58  
Code IBAN: BE95210063555058

#### **ARTICLE I.7 - DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES**

Toute communication relative au contrat ou à son application est effectuée par écrit et mentionne le numéro du contrat ainsi que le numéro de la commande ou du contrat spécifique. Les courriers ordinaires sont réputés reçus par la Commission à la date de leur enregistrement par le service responsable indiqué ci-dessous. Les communications sont envoyées aux adresses suivantes:

Pour la Commission:

Commission européenne  
Direction générale de la Politique régionale  
Unité 01  
CSM2 AOI/199  
B 1049 Bruxelles

Pour les demandes de paiements uniquement :  
Commission européenne  
Direction générale de la Politique régionale  
GREFFE FINANCIER  
CSM1 3/16  
B 1049 Bruxelles



Pour le contractant:

M. Juan Arcas, Managing Director

ASCI s.a.

Avenue de Tervueren 270 – B-1150 Bruxelles

## ARTICLE 1.8 - LOI APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

**1.8.1** Le contrat est régi par le droit matériel interne belge.

**1.8.2** Tout litige entre les parties résultant de l'interprétation ou de l'application du contrat et ne pouvant être réglé à l'amiable est porté devant les tribunaux de Belgique.

## ARTICLE 1.9 – PROTECTION DES DONNÉES

Les données à caractère personnel mentionnées ou afférentes au contrat, y compris celles relatives à son exécution, sont traitées conformément au règlement (CE) n° 45/2001 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données. Elles ne peuvent être traitées qu'aux fins de l'exécution, de la gestion et du suivi du contrat par l'entité désignée en qualité de responsable du traitement des données], sans préjudice de leur éventuelle transmission aux organes chargés d'une mission de contrôle ou d'inspection en application du droit communautaire. Le contractant dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant, de même que d'un droit de rectification de ces données si celles-ci sont inexacts ou incomplètes. Pour toute question concernant ces dernières, le contractant s'adresse au délégué mentionné ci-dessus. Le contractant a le droit de saisir à tout moment le contrôleur européen de la protection des données.

## ARTICLE 1.10 - RÉSILIATION PAR LES PARTIES CONTRACTANTES

Chaque partie peut résilier le contrat, de son propre gré et sans être tenue de verser la moindre indemnisation, à condition d'en informer l'autre partie avec un préavis de trois mois. En cas de résiliation par la Commission, le droit au paiement du contractant se limite aux services commandés avant la date de résiliation. Dès la réception de la lettre de résiliation du contrat, le contractant prend toutes mesures nécessaires pour réduire les coûts au minimum, pour éviter les dommages et pour annuler ou réduire ses engagements. Il établit les documents requis par les Conditions Particulières pour les prestations exécutées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation, dans un délai maximum de soixante jours à compter de celle-ci.



## II - CONDITIONS GÉNÉRALES

### ARTICLE II.1 - EXÉCUTION DU CONTRAT

**II.1.1** Le contractant exécute le contrat selon les meilleures pratiques professionnelles. Il est seul responsable du respect de toutes les obligations légales qui lui sont applicables, notamment celles découlant du droit du travail, du droit fiscal et du droit social.

**II.1.2** Les démarches nécessaires à l'obtention de tous permis et autorisations requis pour l'exécution du contrat, en vertu des lois et règlements en vigueur au lieu où les tâches confiées au contractant doivent être exécutées, incombent exclusivement à ce dernier.

**II.1.3** Sans préjudice de l'article II.3, toute référence au personnel du contractant dans le contrat renvoie exclusivement à des personnes participant à son exécution.

**II.1.4** Le contractant doit veiller à ce que toute personne prenant part à l'exécution du contrat ait les qualifications et l'expérience professionnelles requises pour l'accomplissement des tâches qui lui sont assignées.

**II.1.5** Le contractant ne peut pas représenter la Commission ni se comporter d'une manière susceptible de donner cette impression. Il est tenu d'informer les tiers qu'il n'appartient pas à la fonction publique européenne.

**II.1.6** Le contractant est seul responsable du personnel exécutant les tâches qui lui sont confiées.

Dans le cadre des relations de travail ou de service avec son personnel, le contractant est tenu de préciser:

- que le personnel exécutant les tâches confiées au contractant ne peut recevoir d'ordres directs de la Commission,

- que la Commission ne peut en aucun cas être considérée comme l'employeur dudit personnel et que ce dernier s'engage à n'invoquer à l'égard de la Commission aucun droit résultant de la relation contractuelle entre la Commission et le contractant.

**II.1.7** En cas d'incident lié à l'action d'un membre du personnel du contractant travaillant dans les locaux de la Commission, ou en cas d'inadéquation de l'expérience et/ou des compétences d'un membre du personnel du contractant avec le profil requis par le contrat, le contractant procède à son remplacement sans délai. La Commission a le droit de demander, en exposant ses motifs, le remplacement du membre du personnel en cause. Le personnel de remplacement doit posséder les qualifications nécessaires et être capable de poursuivre l'exécution du contrat dans les mêmes conditions contractuelles. Le contractant est responsable de tout retard dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées imputable à un remplacement de personnel opéré conformément au présent article.



**II.1.8** Si un événement imprévu, une action ou une omission entrave directement ou indirectement l'exécution des tâches, partiellement ou totalement, le contractant, sans délai et de sa propre initiative, l'enregistre et le signale à la Commission. Le rapport contient une description du problème, de même qu'une indication de la date à laquelle il est apparu et des mesures prises par le contractant pour remplir toutes ses obligations contractuelles. Dans un tel cas, le contractant accorde la priorité à la résolution du problème plutôt qu'à la détermination des responsabilités.

**II.1.9** Si le contractant n'exécute pas ses obligations contractuelles conformément aux dispositions du contrat, la Commission peut - sans préjudice de son droit de résilier ledit contrat - réduire ou récupérer ses paiements proportionnellement à l'inexécution constatée. La Commission peut, en outre, appliquer des sanctions ou des dommages-intérêts, comme le stipule l'article II.16.

## **ARTICLE II.2 - RESPONSABILITE**

**II.2.1** Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute grave de sa part, la Commission ne peut être tenue pour responsable des dommages survenus au contractant à l'occasion de l'exécution du contrat.

**II.2.2** Le contractant est responsable des pertes, dommages et dégâts causés par sa personne lors de l'exécution du contrat, y compris dans le cadre des sous-contrats prévus à l'article II.13. La Commission ne peut pas être tenue responsable d'actes ou de manquements commis par le contractant lors de l'exécution du contrat.

**II.2.3** Le contractant assume toute indemnisation en cas d'action, de réclamation ou de procédure engagée par un tiers contre la Commission à la suite de tout dommage causé par le contractant lors de l'exécution du contrat.

**II.2.4** Lors de toute action intentée par un tiers contre la Commission, en relation avec l'exécution du contrat, le contractant prête assistance à la Commission. Les frais encourus à cette fin par le contractant peuvent être supportés par la Commission.

**II.2.5** Le contractant souscrit les assurances couvrant les risques et dommages relatifs à l'exécution du contrat requises par la législation applicable. Il souscrit les assurances complémentaires qui sont d'usage dans son secteur d'activité. Une copie de tous les contrats d'assurance concernés est transmise à la Commission, si elle le demande.

## **ARTICLE II.3 - CONFLITS D'INTERETS**

**II.3.1** Le contractant prend toutes les mesures nécessaires pour prévenir toute situation susceptible de compromettre l'exécution impartiale et objective du contrat. Un conflit d'intérêts peut résulter notamment d'intérêts économiques, d'affinités politiques ou nationales, de liens familiaux ou sentimentaux, ou de toutes autres relations ou tous intérêts communs. Tout conflit d'intérêts surgissant pendant l'exécution du contrat doit être signalé sans délai et par écrit à la Commission. En cas de conflit de cette nature, le contractant prend immédiatement toutes les mesures nécessaires pour y mettre fin.



#### II.4.2 Paiements intermédiaires:

Le garant intervient en qualité de garant à première demande et ne peut exiger que la Commission poursuive le débiteur principal (le contractant).  
La garantie doit stipuler qu'elle entre en vigueur au plus tard à la date à laquelle le contractant reçoit le préfinancement. La Commission libère le garant de ses obligations dès que le contractant a démontre que le préfinancement a été couvert par des prestations équivalentes. La garantie est conservée jusqu'à ce que le préfinancement ait été déduit des paiements intermédiaires ou du paiement du solde au contractant. Elle est libérée le mois suivant. Les frais occasionnés par la fourniture de cette garantie sont à la charge du contractant.

Le contractant constitue la garantie financière éventuellement exigée à l'article 1.5.1, sous la forme d'une garantie bancaire ou d'une garantie équivalente fournie par une banque ou un établissement financier agréé (le garant), pour un montant égal à celui indiqué au même article, afin de couvrir le préfinancement prévu dans le contrat. Cette garantie peut être remplacée par le cautionnement solidaire d'un tiers.

#### II.4.1 Préfinancement:

### ARTICLE II.4 - FACTURATION ET PAIEMENTS

II.3.4 Le contractant répercute par écrit toutes les obligations pertinentes auprès des membres de son personnel et de ses organes d'administration et de direction, ainsi qu'auprès des tiers participant à l'exécution du contrat. Une copie des instructions données et des engagements conclus à cet égard est envoyée à la Commission, si elle le demande.

II.3.3 Le contractant déclare

- qu'il n'a pas fait, et s'engage à ne pas faire, d'offre, de quelque nature que ce soit, dont un avantage pourrait être tiré au titre du contrat,
- qu'il n'a pas consenti, recherché, cherché à obtenir ou accepté, et s'engage à ne pas consentir, rechercher, chercher à obtenir ou accepter, d'avantage, financier ou en nature, en faveur ou de la part d'une quelconque personne lorsque cet avantage constitue une pratique illégale ou relève de la corruption, directement ou indirectement, en ce qu'il revient à une gratification ou une récompense liée à l'exécution du contrat.

II.3.2 Le contractant s'abstient de tout contact de nature à compromettre son indépendance.

La Commission se réserve le droit de vérifier que lesdites mesures sont appropriées et d'exiger, le cas échéant, que des mesures complémentaires soient prises dans le délai qu'elle prescrit. Le contractant s'assure que les membres de son personnel et de ses organes d'administration et de direction ne se trouvent pas dans une situation pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts. Sans préjudice de l'article II.1, le contractant remplace, immédiatement et sans exiger de la Commission une quelconque compensation, tout membre de son personnel qui serait exposé à une telle situation.



11-230  
m

- 11 -

II.5.1 Les paiements sont réputés effectués à la date de débit du compte de la Commission.

**ARTICLE II.5 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES PAIEMENTS**

Si, après avoir refusé le document qui lui a été soumis, la Commission demande un nouveau rapport, celui-ci lui est présenté dans le délai stipulé dans les Conditions Particulières. Le nouveau rapport est également soumis aux dispositions précitées.

En l'absence de réponse de la Commission dans le délai prescrit, le rapport est réputé approuvé. L'approbation du rapport n'empêche la reconnaissance ni de sa régularité, ni du caractère authentique, complet ou exact des déclarations et informations qui y sont contenues.

➤ le refuser et demander un nouveau rapport.

➤ des informations complémentaires; ou

➤ l'approuver, avec ou sans observations ou réserves, ou suspendre le délai et demander

Si le paiement est subordonné à la remise du rapport, à compter de sa réception, la Commission dispose du délai stipulé dans les Conditions Particulières pour:

- les relevés de frais remboursables au titre de l'article II.7.
- la commande ou du contrat spécifique auxquels elles se rapportent;
- les factures concernées, mentionnant le numéro de référence du contrat et de la
- un rapport technique final établi conformément aux instructions de l'Annexe I;

Particulières:

Dans les soixante jours suivant l'achèvement des tâches décrites dans chaque commande ou contrat spécifique, le contractant présente à la Commission une demande officielle de paiement, accompagnée de ceux des documents suivants qui sont prévus par les Conditions

II.4.3 Paiement du solde:

Si, après avoir refusé le document qui lui a été soumis, la Commission demande un nouveau rapport, celui-ci lui est présenté dans le délai stipulé dans les Conditions Particulières. Le nouveau rapport est également soumis aux dispositions précitées.

En l'absence de réponse de la Commission dans le délai prescrit, le rapport est réputé approuvé. L'approbation du rapport n'empêche la reconnaissance ni de sa régularité, ni du caractère authentique, complet ou exact des déclarations et informations qui y sont contenues.

➤ le refuser et demander un nouveau rapport.

➤ des informations complémentaires; ou

➤ l'approuver, avec ou sans observations ou réserves, ou suspendre le délai et demander

Si le paiement est subordonné à la remise du rapport, à compter de sa réception, la Commission dispose du délai stipulé dans les Conditions Particulières pour:

- les relevés de frais remboursables au titre de l'article II.7.
- la commande ou du contrat spécifique auxquelles elles se rapportent;
- les factures concernées, mentionnant le numéro de référence du contrat et de la
- un rapport technique intermédiaire établi conformément aux instructions de l'Annexe I;

À la fin de chacune des périodes indiquées à l'annexe I, le contractant présente à la Commission une demande officielle de paiement, accompagnée de ceux des documents suivants qui sont prévus par les Conditions Particulières:



**II.5.2** Les délais de paiement stipulés à l'article I.5 peuvent être suspendus par la Commission à tout moment, par la notification au contractant que sa demande de paiement n'est pas recevable, soit parce que la créance n'est pas exigible, soit parce qu'elle n'est pas étayée par les pièces justificatives requises. En cas de doute sur l'éligibilité de la dépense mentionnée dans la demande de paiement, la Commission peut suspendre le délai de paiement aux fins de vérifications complémentaires, notamment un contrôle sur place, afin de déterminer, avant le règlement, si la dépense est éligible.

La Commission notifie cette suspension au contractant par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par un moyen équivalent. La suspension prend effet à compter de la date d'envoi de la lettre. Le reste du délai visé à l'article I.5 recommence à courir à la levée de la suspension.

**II.5.3** En cas de paiement tardif, le contractant peut demander à bénéficier d'un intérêt de retard, au plus tard deux mois après la date de réception du paiement. L'intérêt est calculé au taux appliqué en dernier lieu par la Banque centrale européenne à ses principales opérations de refinancement (*«le taux de référence»*), majoré de sept points de pourcentage (*«la marge»*). Le taux de référence applicable est celui en vigueur le premier jour du mois où le paiement est exigible. Ce taux est publié au Journal officiel de l'Union européenne, série C. L'intérêt porte sur la période écoulée entre le jour calendrier suivant la date limite de paiement et la date du paiement incluse. Une suspension des paiements par la Commission ne peut être considérée comme un retard de paiement.

**II.6.1** Lorsque le total des paiements effectués est supérieur au montant effectivement dû ou lorsqu'un recouvrement est justifié aux termes du contrat, le contractant rembourse le montant correspondant en euros dès la réception de la note de débit, selon les modalités et dans les délais fixés par la Commission.

**II.6.2** À défaut de paiement dans le délai indiqué dans la demande de remboursement, la somme due porte intérêt au taux mentionné à l'article II.5.3. L'intérêt est dû à compter du jour calendrier suivant la date d'exigibilité jusqu'au jour calendrier où la dette est intégralement remboursée.

**II.6.3** À défaut de paiement dans le délai indiqué dans la demande de remboursement, la Commission peut, après notification au contractant, recouvrer des créances certaines, liquides et exigibles par voie de compensation lorsque, de son côté, le contractant détient une créance certaine, liquide et exigible sur les Communautés. Elle peut également les prélever sur la garantie, s'il en est prévu.



## ARTICLE II. 7 - REMBOURSEMENTS

**II.7.1** Si les Conditions Particulières ou l'Annexe I le prévoient, la Commission rembourse les frais qui sont directement liés à l'exécution des tâches, sur présentation des pièces justificatives originales, notamment les reçus et les tickets utilisés.

**II.7.2** Les frais de voyage et de séjour sont remboursés, le cas échéant, sur la base de l'itinéraire le plus court.

**II.7.3** Les frais de voyage sont remboursés comme suit:

**a)** les voyages aériens sont remboursés jusqu'à concurrence du prix maximum d'un billet en classe économique au moment de la réservation;

**b)** les voyages par bateau ou par chemin de fer sont remboursés jusqu'à concurrence du prix maximum d'un billet de première classe;

**c)** les déplacements en voiture sont remboursés au prix d'un seul billet de train en première classe pour le même parcours et dans la même journée;

**d)** les déplacements en dehors du territoire communautaire sont remboursables aux conditions générales susmentionnées, sous réserve de l'accord préalable écrit de la Commission.

**II.7.4** Les frais de séjour sont remboursés sur la base d'une indemnité journalière, comme suit:

**a)** pour les déplacements inférieurs à 200 km (aller-retour), aucune indemnité journalière n'est versée;

**b)** les indemnités journalières ne sont dues qu'après réception d'une pièce justificative prouvant la présence de la personne concernée au lieu de destination;

**c)** les indemnités journalières couvrent forfaitairement la totalité des frais de séjour, y compris le logement, les repas, le transport local, les assurances et les menues dépenses;

**d)** les indemnités journalières sont versées, le cas échéant, au taux stipulé à l'article I.3.

**II.7.5** Le coût du transport des équipements ou des bagages non accompagnés est remboursé à condition que la Commission ait donné son autorisation écrite au préalable.

## ARTICLE II. 8 - PROPRIÉTÉ DES RÉSULTATS - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### ET INDUSTRIELLE

Tous les résultats ou droits y afférents, notamment les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle, obtenus dans le cadre de l'exécution du contrat sont la propriété exclusive de la Communauté, qui peut les exploiter, les publier ou les céder à son gré, sans limitation géographique ou d'une autre nature, sous réserve de l'existence de droits antérieurs à la conclusion du contrat.

13-230  
M



## ARTICLE II. 9 – CONFIDENTIALITE

**II.9.1.** Le contractant s'engage à traiter de manière strictement confidentielle toute information et tout document liés à l'exécution du contrat, et à ne pas les utiliser ni les divulguer à des tiers. Le contractant demeure tenu par cet engagement après l'achèvement des tâches.

**II.9.2.** Le contractant obtient de tous les membres de son personnel et de ses organes d'administration et de direction l'engagement de respecter le caractère confidentiel de toute information liée, directement ou indirectement, à l'exécution des tâches, et de ne divulguer à des tiers, ou d'utiliser pour leur profit personnel ou celui de tiers, aucun document ni aucune information qui n'auraient pas été rendus publics, même après l'achèvement desdites tâches.

## ARTICLE II.10 – UTILISATION, DIFFUSION ET PUBLICATION D'INFORMATIONS

**II.10.1** Le contractant autorise la Commission à traiter, à utiliser, à diffuser et à publier, à toutes fins, par tous moyens et sur tous supports, les données figurant dans le contrat ou en rapport avec ce dernier, notamment l'identité du contractant, l'objet et la durée du contrat, le montant versé et les rapports. Lorsqu'il s'agit de données à caractère personnel, l'article I.9 est applicable.

**II.10.2** Sauf disposition contraire des Conditions Particulières, la Commission n'est pas tenue de diffuser ou de publier les documents et informations livrés en exécution du contrat. Si elle décide de ne pas publier les documents ou informations ainsi livrés, le contractant ne peut les diffuser ou les faire publier ailleurs qu'avec l'autorisation préalable écrite de la Commission.

**II.10.3** Toute diffusion ou publication par le contractant d'informations relatives au contrat doit être préalablement autorisée par écrit par la Commission et doit mentionner le montant versé par la Communauté. Elle précise que les points de vue qui y sont exposés relèvent exclusivement l'opinion du contractant et ne constituent pas une prise de position formelle de la Commission.

**II.10.4** L'utilisation d'informations dont le contractant a eu connaissance à l'occasion du contrat à d'autres fins que l'exécution de ce dernier est interdite, sauf autorisation préalable expresse et écrite de la Commission.

## ARTICLE II. 11 – DISPOSITIONS FISCALES

**II.11.1** Le contractant est seul responsable du respect de la législation fiscale applicable. Tout manquement invalide les factures présentées.

**II.11.2** Le contractant reconnaît que la Commission est, en principe, exonérée de tous droits et taxes, notamment de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), en application des



dispositions des articles 3 et 4 du Protocole sur les privilèges et immunités des Communautés européennes.

**II.11.3** A cette fin, le contractant effectue les démarches nécessaires auprès des autorités compétentes afin de s'assurer de l'exemption des droits et taxes, notamment de la TVA, pour les biens et services nécessaires à l'exécution du contrat.

**II.11.4** Les factures présentées par le contractant indiquent son lieu d'assujettissement à la TVA et mentionnent séparément les montants hors TVA et les montants TVA incluse.

## **ARTICLE II. 12 – FORCE MAJEURE**

**II.12.1** On entend par "force majeure" toute situation ou tout événement imprévisible et exceptionnel, indépendant de la volonté des parties et non imputable à la faute ou à la négligence de l'une d'elles ou d'un sous-traitant, qui empêche l'une des parties d'exécuter une ou plusieurs de ses obligations contractuelles et qui n'a pas pu être surmonté en dépit de toute la diligence déployée. Les défauts des équipements, du matériel ou des matériaux, leur mise à disposition tardive, les conflits du travail, les graves et les difficultés financières ne peuvent être invoqués comme cas de force majeure que s'ils sont la conséquence directe d'un cas de force majeure établi.

**II.12.2** Sans préjudice de l'article II.1.8, si l'une des parties contractantes est confrontée à un cas de force majeure, elle en avertit sans délai l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par un moyen équivalent, en précisant la nature, la durée probable et les effets prévisibles de cet événement.

**II.12.3** Aucune des parties contractantes n'est considérée comme ayant manqué ou contrevenu à ses obligations contractuelles si elle n'a pu les exécuter en raison d'une force majeure. Lorsque le contractant est empêché, par un cas de force majeure, de remplir ses obligations contractuelles, son droit au paiement de la rémunération se limite aux tâches effectivement exécutées.

**II.12.4** Les parties contractantes prennent toutes mesures nécessaires pour réduire au minimum leurs éventuels dommages.

## **ARTICLE II. 13 – SOUS-CONTRATS**

**II.13.1** Le contractant ne peut, sans l'autorisation préalable écrite de la Commission, conclure des sous-contrats ni faire exécuter, de facto, le contrat par des tiers.

**II.13.2** Même lorsque la Commission autorise le contractant à conclure des sous-contrats avec des tiers, il n'est pas libéré pour autant des obligations qui lui incombent envers la Commission en vertu du contrat et il assume seul l'entière responsabilité de sa bonne exécution.

**II.13.3** Le contractant veille à ce que le sous-contrat n'affecte pas les droits et garanties dont la Commission bénéficie en vertu du contrat, et notamment de son article II.17.

15-230  
f



## ARTICLE II. 14 - CESSION

II.14.1 Le contractant ne peut céder tout ou partie des droits et obligations découlant du contrat sans l'autorisation préalable écrite de la Commission.

II.14.2 En l'absence de l'autorisation visée au paragraphe 1 ou en cas de non-respect des conditions dont elle est assortie, la cession effectuée par le contractant n'est pas opposable à la Commission et n'a aucun effet à son égard.

## ARTICLE II. 15 - RÉSILIATION PAR LA COMMISSION

II.15.1 La Commission peut résilier le présent contrat, une commande en cours ou un contrat spécifique dans les cas suivants:

- (a) si le contractant est en état ou fait l'objet d'une procédure de faillite, de liquidation, de règlement judiciaire ou de concordat préventif, de cessation d'activité, ou s'il est dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations et réglementations nationales;
- (b) si le contractant a fait l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant autorité de chose jugée, pour tout délit affectant sa moralité professionnelle;
- (c) si, en matière professionnelle, le contractant a commis une faute grave constatée par tout moyen que la Commission peut justifier;
- (d) si le contractant n'a pas rempli ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale ou ses obligations relatives au paiement de ses impôts selon les dispositions légales du pays où il est établi, ou celles du pays dont le droit est applicable au contrat ou encore celles du pays où le marché doit s'exécuter;
- (e) si le contractant fait l'objet, de la part de la Commission, de graves soupçons de fraude, de corruption, de participation à une organisation criminelle ou de toute autre activité illégale portant atteinte aux intérêts financiers des Communautés;
- (f) si le contractant ne respecte pas ses obligations stipulées à l'article II.3;
- (g) si le contractant s'est rendu coupable de fausses déclarations en fournissant les renseignements exigés par la Commission pour sa participation au marché, ou n'a pas fourni ces renseignements;
- (h) lorsqu'une modification de la situation juridique, financière, technique ou de l'organisation chez le contractant est susceptible, selon la Commission, d'affecter l'exécution du contrat de manière substantielle;
- (i) si l'exécution des tâches prévues par une commande en cours ou un contrat spécifique n'a pas effectivement débuté dans les quinze jours<sup>1</sup> suivant la date prévue à cet effet, et si la nouvelle date proposée, le cas échéant, est considérée comme inacceptable par la Commission;

<sup>1</sup> Ce délai peut être modifié dans les Conditions Particulières en fonction de la nature du marché.



(j) si le contractant ne peut, par sa propre faute, obtenir un permis ou une autorisation nécessaire à l'exécution du contrat;

(k) si le contractant persiste à ne pas remplir ses obligations contractuelles, même après avoir reçu une mise en demeure écrite indiquant la nature du manquement supposé et lui laissant un délai raisonnable pour y remédier.

**II.15.2** En cas de force majeure, notifiée conformément à l'article II.12, chaque partie contractante peut résilier le contrat si son exécution ne peut être assurée pendant une durée correspondant à au moins un cinquième de la durée visée à l'article I.2.3.

**II.15.3** Préalablement à toute résiliation en application des points e), h) et k), le contractant aura la possibilité de soumettre ses observations.

La résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception résiliant le contrat, ou à compter de toute autre date mentionnée dans la lettre de résiliation.

**II.15.4** Effets de la résiliation:

Si la Commission résilie le contrat, une commande en cours ou un contrat spécifique conformément au présent article, et sous réserve des autres dispositions du contrat, le contractant renonce à réclamer l'indemnisation des préjudices indirects, notamment la perte de bénéfices attendus consécutive à l'inachèvement des travaux. Dès la réception de la lettre de résiliation du contrat, le contractant prend toutes mesures nécessaires pour réduire les coûts au minimum, pour éviter les dommages et pour annuler ou réduire ses engagements. Il établit les documents requis par les Conditions Particulières pour les tâches exécutées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation, dans un délai maximum de soixante jours à compter de celle-ci.

La Commission peut exiger l'indemnisation de tout dommage occasionné et peut récupérer toute somme versée au contractant dans le cadre du contrat.

Après la résiliation, la Commission peut engager tout autre contractant pour exécuter ou achever les travaux. La Commission est en droit de réclamer au contractant le remboursement de tous les frais supplémentaires ainsi occasionnés, sans préjudice de tous autres droits ou garanties stipulés en faveur de la Commission dans le présent contrat.

## **ARTICLE II.16 – DOMMAGES-INTÉRÊTS**

Si le contractant n'exécute pas ses obligations contractuelles dans le délai fixé par le contrat, la Commission peut décider de lui imposer le paiement de dommages-intérêts équivalents à 0,2% du montant de l'achat concerné par jour calendrier de retard, et ce indépendamment de la responsabilité contractuelle réelle ou potentielle du contractant et du droit de la Commission de résilier le contrat. Le contractant peut contester cette décision dans les trente jours de sa notification, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen équivalent. En l'absence de réaction de sa part ou d'annulation écrite par la Commission dans les trente jours suivant la réception de la contestation, la décision imposant le paiement des dommages-intérêts devient exécutoire. Ces dommages-intérêts ne sont pas appliqués s'il est prévu des intérêts en cas de retard d'achèvement. La Commission et le contractant reconnaissent expressément que toute somme payable au titre du présent article correspond à des dommages-



intérêts et non à une sanction, et qu'elle représente une compensation raisonnable des pertes susceptibles d'être occasionnées par l'inexécution des obligations.

## **ARTICLE II.17 – CONTRÔLES ET AUDITS**

**II.17.1** En vertu de l'article 142 du règlement financier applicable au budget général des Communautés européennes, la Cour des comptes européenne est habilitée à contrôler les documents détenus par les personnes physiques ou morales bénéficiant de paiements issus du budget des Communautés européennes, à compter de la signature du contrat jusqu'au cinquième anniversaire du paiement du solde de la dernière application.

**II.17.2** La Commission ou un organe externe de son choix a les mêmes droits que la Cour des comptes européenne en ce qui concerne les vérifications et les contrôles portant sur le respect des dispositions contractuelles, à compter de la signature du contrat jusqu'au cinquième anniversaire du paiement du solde de la dernière application.

**II.17.3** En outre, l'Office européen de lutte antifraude est susceptible d'effectuer des contrôles et vérifications sur place, conformément au règlement (CE, Euratom) n° 2185/96 du Conseil et au règlement (CE) n° 1073/1999 du Parlement et du Conseil, à compter de la signature du contrat jusqu'au cinquième anniversaire du paiement du solde de la dernière application.

## **ARTICLE II.18 - AVENANTS**

Toute modification du contrat doit faire l'objet d'un avenant écrit conclu par les parties contractantes. Aucun accord verbal ne peut lier les parties contractantes à cet effet. Une commande ou un contrat spécifique ne peut être considéré comme une modification du contrat.

W  
M



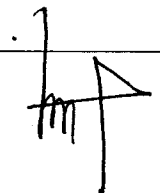
## ARTICLE II.19 - SUSPENSION DU CONTRAT

Sans préjudice de son droit de résiliation, la Commission peut à tout moment et pour toute raison suspendre l'exécution de tout ou partie du contrat, des commandes en cours ou des contrats spécifiques. Cette suspension prend effet à la date à laquelle le contractant en reçoit notification par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen équivalent, ou à une date ultérieure indiquée dans la notification. À la suite d'une suspension, la Commission peut demander à tout moment au contractant de reprendre les travaux concernés. Le contractant ne peut exiger d'indemnisation en cas de suspension de tout ou partie du contrat, des commandes ou des contrats spécifiques.

## SIGNATURES

Pour le contractant,  
ASCI s.a.  
Avenue de Tervueren 270  
B-1150 Bruxelles

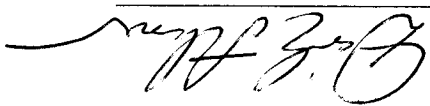
Juan Arcas, Managing Director

signature : 

Fait à Bruxelles, le 18 juin 2007

en deux exemplaires en français.

Dirk Ahner, Directeur général

signature : 

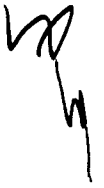
Fait à Bruxelles, le 12/07/2007

Pour la Commission,  
Direction générale Politique régionale



## Annexe I

Cahier des charges (appel d'offres n° 2007CE160AT008 du 17/02/2007)  
Publication 2007/S 34-040414 et 2007/S 39-046995





## CAHIER DES CHARGES

Appel d'offres n° 2007CEI60AT008 par procédure ouverte

« services portant sur la réalisation d'actions de communication, de publication et d'information dans le domaine de la politique de cohésion de l'Union européenne »

Lot 1 : conception et production de produits d'information  
Lot 2 : organisation d'événements et stands  
Lot 3 : listes de distribution  
Lot 4 : évaluation

### 1. INTITULE DU MARCHÉ

Conclusion de 4 contrats cadres de service portant sur la réalisation d'actions de communication, de publication et d'information dans le domaine de la politique régionale et de cohésion de l'Union européenne

Lot 1 : conception et production de produits d'information  
Lot 2 : stands d'exposition et événements  
Lot 3 : listes de distribution  
Lot 4 : évaluation

### 2. OBJECTIFS ET CONTEXTE DU MARCHÉ

**Objectifs :** Le présent appel d'offres, divisé en 4 lots, a pour objectif d'identifier les sociétés susceptibles d'assister l'Unité information et communication de la Direction Générale de la politique régionale (DG REGIO) pour le conseil, la conception, le suivi d'actions et de produits d'information, mais surtout à mettre en oeuvre et assurer le suivi des actions et produits d'information définis dans le cadre du plan de communication de la DG REGIO.

Les services de la Commission restent bien entendu maîtres de leurs activités respectives, le but étant d'identifier des prestataires professionnels et compétents dans les domaines couverts par le présent appel d'offres. Aucune tâche de fonction publique ou pouvoir discrétionnaire ne sera déléguée aux contractants. L'objet de cet appel d'offres n'a pas pour objet la mise à disposition de personnel pour l'exécution de tâches relevant de la puissance publique.

Dans les sociétés de service sélectionnées à la suite du présent appel d'offres, le contractant ne peut pas, directement ou indirectement, conserver ou acquérir des intérêts de nature et d'importance telles qu'ils seraient susceptibles de compromettre son indépendance dans l'exercice des tâches qui lui sont confiées en exécution du contrat faisant l'objet de cet appel d'offres.

**Contexte :** Dans le cadre de la stratégie d'information et de communication de la Commission européenne visant à permettre aux citoyens de l'Union européenne de mieux comprendre les



modalités de l'intégration européenne, la DG REGIO de la Commission souhaite poursuivre et intensifier ses activités d'information sur les décisions et réalisations de la politique de cohésion, en particulier en ce qui concerne le Fonds européen de développement régional (FEDER), le Fonds de cohésion (FC) et l'instrument d'aide de préadhésion (IAP).

La publicité et l'information sur l'aide de l'UE ont pour but de sensibiliser davantage le public et d'accroître la transparence en ce qui concerne les activités cofinancées par les fonds de la CE, et de créer une image cohérente dans tous les États membres.

Ces activités résultent des actes juridiques suivants:

- articles 45 et 69 du règlement (CE) n° 1083/2006 du Conseil du 11 juillet 2006 portant dispositions générales sur le Fonds européen de développement régional, le Fonds social européen et le Fonds de cohésion, ainsi que le règlement (CE) n° 1083/2006 du Conseil portant dispositions générales sur le Fonds européen de développement régional, le Fonds social européen et le Fonds de cohésion, et du règlement (CE) n° 1080/2006 du Parlement européen et du Conseil relatif au Fonds européen de développement régional.

En ce sens, l'information et la communication resteront partie intégrante du processus de mise en œuvre de la politique de cohésion, ajoutant une valeur propre à la qualité des programmes et projets sur le terrain. Cela doit être compris, souligné et mis en pratique par les administrations nationales et régionales, les bénéficiaires finaux ainsi que les services de la Commission. Il est donc important d'évaluer et d'assurer le suivi des stratégies et actions d'information et de communication et leur lien avec les objectifs généraux des programmes opérationnels.

Les principales activités d'information et de communication de la DG consistent en:

- **publications** (lettre d'information mensuelle, magazine *Panorama*, fiches, brochures) et **communiqués de presse, outils multimédias**, sites web **INFORREGIO**, de la DG et de la commissaire;
- **conférences, séminaires, expositions et autres manifestations** dans un objectif de renforcement des capacités;
- **coordination**, surveillance et mise en réseau des **programmes d'information et de publicité** menés par les États membres;
- une **bibliothèque** et un **centre de documentation «InfoREGIO service»**.

Ces activités font la différence entre un «public averti» et le «grand public». La DG REGIO doit s'adresser aux deux, tout en donnant la priorité au «public averti», incluant actuellement quelque 60 000 destinataires réguliers des publications sur papier et 220 000 visiteurs mensuels de notre site web, dont:

- les **autorités de gestion**, telles que les ministères nationaux et régionaux et l'économie, du travail, de l'agriculture et d'autres organes gérant les Fonds structurels;
- les **autres institutions et particuliers concernés**, tels que les institutions de l'UE, les agences de développement régional, les organisations de partenaires sociaux, les membres des comités de suivi, etc.;



- les **bénéficiaires** potentiels, comme les entreprises de construction, les promoteurs de formation, les PME, les agences pour la RDT, etc., bien qu'ils soient davantage concernés par les activités d'information dans les régions;

- le **monde académique**, dont les universités, les chercheurs et les étudiants en études régionales et européennes, les urbanistes, les économistes, etc.
- Le «grand public» comprend les **médias nationaux et régionaux**, les journalistes dans le domaine de l'économie et des affaires régionales ou locales et les **citoyens** intéressés, comme les enseignants, les membres de partis politiques, etc.

Les priorités et activités en matière d'information et de communication sont planifiées sur une base annuelle et pluriannuelle, en fonction des priorités stratégiques et opérationnelles générales de la DG.

Au-delà de la perspective annuelle, un **schéma de communication pluriannuel** pour les années 2006-2008 existe afin de répondre aux priorités en matière de communication. Celles-ci découlent (a) de la mise en œuvre de la nouvelle génération de programmes de politique régionale et (b) de la révision du budget européen, pour lequel il est prévu que la Commission fasse rapport en 2008/2009.

En 2006, la DG Politique régionale employait 690 personnes et gère un budget annuel de 28,5 milliards d'euros, représentant 24,5 % du budget total de l'UE. Son plan de gestion annuel peut être consulté à l'adresse [http://ec.europa.eu/dgs/regional\\_policy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/regional_policy/index_en.htm).

Les actions d'information et de communication de la DG REGIO s'inscrivent dans le cadre des récentes communications de la Commission européenne à ce sujet:

- communication COM(2005) 494 intitulée «Contribution de la Commission à la période de réflexion et au-delà : le plan D comme Démocratie, Dialogue et Débat»;
- communication à la Commission SEC (2005) 985 intitulée «Plan d'action de la Commission relatif à l'amélioration de la communication sur l'Europe»;

- Livre blanc sur une politique de communication européenne COM(2006) 35.

### 3. OBJET DU MARCHÉ

#### 3.1. Forme du contrat :

Le nombre de prestations et les moments précis d'exécution ne pouvant être définis à l'avance, la DG REGIO envisage de conclure le marché sous forme d'un contrat-cadre par lot (modèle joint en annexe 2). Le soumissionnaire déclare l'accepter et il devra obligatoirement le prendre en compte lors de l'établissement de son offre.

Le contrat cadre ne constitue pas une commande mais vise uniquement à fixer les dispositions juridiques, financières, techniques et administratives qui régissent les relations entre les parties contractantes au cours de la période de validité du contrat. Les prestations que la Commission souhaitera demander feront l'objet de bons de commande (selon modèle joint en annexe 3) qui



W

24-23

**Les dispositions ci-après s'appliquent à l'ensemble de ces 4 lots :**

Les spécifications techniques pour chacun des 4 lots sont décrites en annexe 1.

**3.4. Spécifications techniques**

La plupart des activités se dérouleront à Bruxelles, toutefois les activités de la Direction générale s'étendent à tous les Etats membres de l'Union européenne et se font dans toutes les langues officielles de l'Union européenne. Les activités s'étendent également aux pays candidats (Croatie, ancienne République yougoslave de Macédoine, Turquie) et candidats potentiels, elles se font dans les langues officielles de ces pays. Exceptionnellement des activités peuvent aussi se tenir dans les pays tiers.

Les bordereaux de prix mentionnent la plupart des tâches que le contractant sera amené à accomplir. Ces tâches se traduisent principalement en livrables, les postes en hommes/jours n'étant prévus que dans certains cas précis. Ces bordereaux ne sont toutefois pas exhaustifs et la Commission pourra demander au contractant d'accomplir d'autres tâches, pour autant qu'elles s'inscrivent dans les activités prévues dans le plan de communication de la DG REGIO précédemment cité. Ces tâches pourront se rapporter à des technologies (graphiques, visuelles, d'image, de reproduction/transmission ou autres) non encore disponibles au moment de la rédaction de ce cahier des charges, de même que diverses prestations destinées à assurer la bonne exécution du contrat. Les prix des livrables sont des prix comprenant l'ensemble des tâches nécessaires à leur réalisation (voir 3.4.2.)

Il doit être noté que la Commission se réserve expressément le droit de ne pas renouveler le contrat. Les bordereaux de prix mentionnent la plupart des tâches que le contractant sera amené à accomplir. Ces tâches se traduisent principalement en livrables, les postes en hommes/jours n'étant prévus que dans certains cas précis. Ces bordereaux ne sont toutefois pas exhaustifs et la Commission pourra demander au contractant d'accomplir d'autres tâches, pour autant qu'elles s'inscrivent dans les activités prévues dans le plan de communication de la DG REGIO précédemment cité. Ces tâches pourront se rapporter à des technologies (graphiques, visuelles, d'image, de reproduction/transmission ou autres) non encore disponibles au moment de la rédaction de ce cahier des charges, de même que diverses prestations destinées à assurer la bonne exécution du contrat. Les prix des livrables sont des prix comprenant l'ensemble des tâches nécessaires à leur réalisation (voir 3.4.2.)

**3.3. Calendrier et durée, livrables, lieu de réalisation**

Les soumissionnaires sont libres de remettre une offre pour un ou plusieurs lots. Par lot, la totalité des tâches doit être impérativement assurée. Un dossier et un prix séparés doivent être remis pour chacun des lots. La soumission pour une partie seulement des services faisant l'objet d'un lot est expressément exclue et entraînera l'exclusion de l'offre. Le soumissionnaire qui se verra attribuer le lot 4, ne pourra être retenu pour l'attribution des lots 1, 2 ou 3.

**3.2. Répartition en lots**

Toute conclusion d'un contrat-cadre est toutefois soumise à la condition suspensive relative à la Décision de la Commission relative au budget de l'assistance technique du FEDER et du Fonds de Cohésion pour 2007.

La signature du contrat cadre n'engage pas la Commission à conclure des commandes et ne confère au contractant aucune exclusivité pour les services couverts par le contrat cadre. La Commission se réserve le droit, à tout moment pendant la durée du contrat cadre, de ne plus passer de commandes sans que le contractant soit redevable d'une indemnité quelconque. préciseront les conditions d'exécution, dont le prix (conformément au bordereau de prix contractuel), les délais de réalisation, le lieu, etc.



### 3.4.1. Commandes, livraisons et suivi

La Commission suivra la procédure exposée ci-après pour émettre les commandes et en assurer le suivi :

a) Elle désignera un gestionnaire de contrat qui, à l'exception du chef d'unité, sera la seule personne de référence habilitée à donner des instructions de travail. Le gestionnaire de contrat discutera de l'opportunité d'une tâche spécifique au sein de la DG REGIO et, s'il y a lieu, brièvement avec le contractant.

Le contractant devra quant à lui, également nommer un gestionnaire de contrat. Celui-ci sera le point de contact privilégié vis-à-vis de la Commission et agira comme interlocuteur dans tous les domaines. Son coût est intégré dans chaque livrable tel que défini dans le bordereau de prix (voir 3.4.2.)

b) Sur la base de cette première discussion, la DG REGIO rédigera une demande écrite qu'elle transmettra au contractant.

c) Celle-ci constituera la base du devis du contractant. Ce devis consiste en une description détaillée des différents stades du projet, assortie d'une estimation des besoins en personnel ainsi que d'une évaluation des coûts, en temps de travail et en matériel, nécessaires à l'exécution des prestations demandées. Il prévoit en outre le délai de livraison. Le devis constituera donc une déclaration d'engagement sur la méthode, les coûts, le niveau de qualité et les résultats escomptés d'une action particulière. Il peut contenir d'autres indications relatives aux modalités de communication et de concertation ainsi qu'aux dispositions à prendre en cas d'imprévus. Le coût du devis se basera sur le bordereau de prix (voir 3.4.2.) tel qu'annexé au contrat, dont il reprendra la forme et les montants, sans les modifier.

d) Le devis, une fois approuvé par la Commission, servira à l'établissement d'un bon de commande qui constituera la seule autorisation d'exécution des travaux. Le bon de commande est constitué en principe d'une addition de livrables tels que figurant au bordereau de prix (voir point 3.4.2). Le bon de commande signé par la Commission sera adressé au contractant pour signature. Il ne sera valide qu'à la date de sa signature par la dernière partie contractante.

e) Lorsque le contractant renvoie le bon de commande signé, il y joint la facture du pré-financement de 30 %, mentionnant les numéros de référence du contrat et de la commande concernée.

Si des variations importantes devaient apparaître dans le calendrier des travaux ou l'estimation des coûts, il sera alors nécessaire de prévoir un bon de commande supplémentaire (selon les mêmes procédures que le premier bon de commande)

Le délai de livraison de chaque commande spécifique, qui dépendra de la taille et de l'urgence du produit, sera convenu avec le contractant lors de l'approbation de l'offre de prix. En règle générale, le temps imparti permettra d'effectuer la livraison dans des conditions normales. Les contractants doivent être conscients qu'il survient parfois des circonstances dans lesquelles une livraison plus rapide est requise. Le délai convenu sera confirmé dans le bon de commande délivré pour ce travail. Le contractant doit livrer le travail dans les délais et sous la forme requise. Si un lieu de livraison spécifique n'est pas indiqué, le lieu de livraison sera la DG REGIO à Bruxelles.



Si le travail ne répond pas aux termes ou aux standards de qualité prévus par le bon de commande, il pourra être refusé. Si le contractant n'exécute pas ses obligations contractuelles conformément aux dispositions du contrat, la Commission peut - sans préjudice de son droit de résilier ledit contrat - réduire ou récupérer ses paiements proportionnellement à l'inexécution constatée. La Commission peut, en outre, appliquer des sanctions ou des dommages-intérêts, comme le stipule l'article II.16. du contrat.

f) Une fois le travail achevé et le produit/service livré, le contractant soumettra à la Commission une preuve de livraison, document qui sera ensuite signé par la Commission comme preuve de réception pour chaque produit livré. Le contractant soumettra également le rapport technique final. La Commission dispose d'un délai de quarante-cinq jours à compter de la réception pour approuver ou refuser le rapport, et le contractant dispose d'un délai de trente jours pour présenter des informations complémentaires ou un nouveau rapport.

g) Le contractant peut ensuite adresser la facture finale, pour le paiement du solde (voir point 10.2. ci-après). En cas de longs délais d'exécution (dépassant 3 mois), des factures intermédiaires peuvent éventuellement être introduites, soumises toutefois à l'approbation par la Commission de l'avancement des travaux.

h) Le gestionnaire de contrat peut procéder à un contrôle semestriel des prestations exécutées conformément aux bons de commande. Il sera procédé à une évaluation annuelle en vue de vérifier la façon dont le contractant s'est acquitté de ses tâches, sur la base des commandes, des tâches accomplies et des révisions semestrielles.

#### 3.4.2. *Bordereau de prix des livrables standards et autres prix*

Chaque lot comporte un formulaire « Bordereau de prix » que le soumissionnaire doit utiliser dans son offre. Il devra obligatoirement fournir les prix unitaires pour chaque livrable ou prestation tels que repris dans ce bordereau. Ces prix unitaires seront fixes et incluront tous les coûts et toutes les dépenses. Les prix des livrables sont donc des prix comprenant l'ensemble des tâches (y inclus l'établissement des devis et rapports) nécessaires à leur réalisation, ils incluront tous les coûts (gestion de projet, coordination, contrôle de qualité, formation du personnel du contractant, ressources d'appui, etc ...) et toutes les dépenses (gestion de l'entreprise, secrétariat, frais de voyage vers le lieu principal d'exécution des tâches (Bruxelles), sécurité sociale, salaires, etc ...) directement ou indirectement encourus par le contractant dans la fourniture des services qui pourront lui être confiés.

Les bordereaux de prix mentionnent la plupart des tâches que le contractant sera amené à accomplir. Toutefois, ces bordereaux ne sont pas exhaustifs et la Commission pourra demander au contractant des produits et/ou services complémentaires que le contractant devra proposer au meilleur prix du marché. Ceci concerne principalement des technologies non encore disponibles au moment de la rédaction du cahier des charges ou la livraison/location de matériels (multimédia ou autres) dont les prix sont sujets à de régulières fluctuations. Dans ces cas, le contractant fera une proposition de prix correspondant à la structure et au niveau de prix du bordereau de prix. Cette proposition fera l'objet d'une négociation avec la Commission.

L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que les deux seuls objectifs de chaque bordereau de prix sont de fixer les dispositions financières pour l'exécution du contrat et de constituer une base équitable et non discriminatoire pour la comparaison des offres financières. Ces bordereaux de prix ne peuvent donc en aucun cas être considérés comme un engagement



de la part de la Commission à conclure des bons de commande pour les services et les quantités y afférentes et ne peut faire naître aucun droit ni attente légitime dans le chef du contractant.

### 3.4.3. Simulations

Pour chaque lot, des simulations/études de cas ont été élaborées. Le soumissionnaire décrira l'approche proposée pour atteindre l'objectif décrit tout en définissant le budget qu'il propose d'affecter. Ce budget doit être basé exclusivement sur les tarifs remis dans le bordereau de prix. L'approche proposée pour chaque simulation/étude de cas doit faire la démonstration concrète de la qualité, de la créativité et de la rentabilité de l'offre. Le soumissionnaire peut ainsi apporter la preuve de ses compétences, de la qualité de sa gestion et de l'affectation des ressources humaines. La réponse du soumissionnaire fera l'objet d'une évaluation sous un critère d'attribution qualitatif (voir 12.3.1.).

### 3.4.4. Droit d'auteur

Les droits d'auteur sur les textes soumis à la DG REGIO appartiennent aux institutions européennes et à leurs agents habilités qui se réservent le droit de faire publier, modifier (par le contractant ou autre) ou supprimer les textes à tout moment. À cet effet, et sans préjudice des règles générales du droit d'auteur applicables, le contractant a l'obligation de livrer tous les produits libres de droits d'auteur. À cet égard, le contractant est seul responsable des dommages résultant d'une infraction au droit d'auteur ou à toute forme de propriété intellectuelle ou droits voisins en conséquence de la publication par la Commission du/des produit(s) livré(s).

## 4. PARTICIPATION AU MARCHÉ

La participation à la concurrence est ouverte à égalité de conditions à toutes les personnes physiques ou morales relevant du domaine d'application des traités et à toutes les personnes physiques et morales d'un pays tiers qui aurait conclu avec les Communautés un accord particulier dans le domaine des marchés publics, dans les conditions prévues par cet accord. Dans le cas où l'Accord multilatéral sur les marchés publics conclu dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce est applicable, les marchés sont aussi ouverts aux ressortissants des États qui ont ratifié cet accord, dans les conditions prévues par celui-ci.

L'offre peut impliquer plusieurs prestataires de services, ces derniers ont le choix entre: réaliser une offre conjointe sous forme de consortium, tous les prestataires devant alors être considérés comme soumissionnaires et, si leur offre remporte le marché, comme contractants (dans ce cas, l'un des soumissionnaires doit être proposé comme coordinateur en vue d'assurer, si l'offre est retenue, la gestion contractuelle);

ou réaliser une offre ne faisant apparaître qu'un seul soumissionnaire (ce dernier étant alors, si l'offre en question remporte le marché, le seul contractant), les autres prestataires de services étant alors considérés comme sous-traitants

Le contractant pourra faire appel à des sous-traitants, soit pour apporter un savoir-faire spécifique, soit pour faire face à une augmentation inattendue et exceptionnelle de la charge de travail. Il restera cependant le seul interlocuteur et responsable juridique et financier vis-à-vis de la Commission. Parmi les critères de sélection (cf. point 12.2.2) on notera qu'une attention particulière sera accordée à l'approche proposée par le contractant pour la gestion de ses sous-



traitants. Les soumissionnaires devront mentionner les types de travaux qu'ils envisagent de sous-traiter et le nom des sociétés à qui ils envisagent d'ores et déjà de sous-traiter une partie des travaux. Le contractant sera bien entendu responsable de la qualité du travail de ses sous-traitants. Les interventions des sous-traitants ne modifient en rien la responsabilité du contractant vis-à-vis de la Commission. En cas d'intervention de nouveaux sous-traitants en cours de contrat, le contractant obtiendra l'accord préalable de la Commission.

Quelle que soit la présentation de l'offre (offre conjointe/en consortium ou offre ne faisant apparaître qu'un seul soumissionnaire), le (ou les) soumissionnaire(s) doit(vent) impérativement préciser le rôle, les qualifications et l'expérience de chaque prestataire de services et, le cas échéant, les moyens de contrôle existants entre eux.

## 5. DOCUMENTATION MISE A LA DISPOSITION DES SOUSMISSIONNAIRES

Toutes les informations de référence sur la politique régionale nécessaire à la présentation d'une offre au titre du présent appel sont disponibles sur [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/index.fr.htm](http://ec.europa.eu/regional_policy/index.fr.htm) ainsi que dans la photothèque numérique (sous la rubrique «sources d'information»).

De la documentation papier et des exemples de publications de la DG REGIO sont disponibles au centre INFO REGIO SERVICE, situé Avenue de Tervuren 41 à 1040 Bruxelles

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 9 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 17 h

Téléphone : +32 2960634 (centre d'information) - + 32 256306 (bibliothèque)

Email : [regio-info@ec.europa.eu](mailto:regio-info@ec.europa.eu)

## 6. VISITE SUR PLACE OU SEANCE D'INFORMATION

s.o.

## 7. VARIANTES

Les variantes ne sont pas acceptées.

## 8. VOLUME DU MARCHE

Le volume maximum du marché se décompose comme suit :

Lot 1 : Conception et production de produits d'information 4.950.000 €/an x 4 ans  
Lot 2 : Stands d'exposition et événements 3.000.000 €/an x 4 ans  
Lot 3 : Listes de distribution (mailing listes) 600.000 €/an x 4 ans  
Lot 4 : Evaluation 320.000 €/an x 4 ans

## 9. PRIX



- L'offre de prix doit être ferme et non révisable pendant la première année de la durée contractuelle. A compter du début de la deuxième année de la durée contractuelle, le bordereau de prix peut être révisé à la hausse ou à la baisse chaque année, sur demande d'une des parties contractantes adressée par lettre recommandée au plus tard trois mois avant la date anniversaire de la signature du contrat.

La révision est calculée selon la formule

$$Ir = Po (0,2 + 0,8 \cdot Io)$$

dans laquelle:

Pr = prix révisé;  
Po = prix de l'offre initiale;  
Io = indice du mois correspondant à la date limite de soumission des offres;  
Ir = indice du mois de réception de la lettre demandant une révision des prix.

Les informations détaillées concernant cette formule sont reprises au contrat (joint en annexe 2)

- Aux termes des articles 3 et 4 du protocole sur les privilèges et immunités des Communautés européennes, celles-ci sont exonérées de tous impôts, taxes et droits, y compris la taxe à la valeur ajoutée; ces droits ne peuvent donc entrer dans le calcul du prix de l'offre. Le montant de la TVA sera indiqué séparément.

- L'offre de prix doit être forfaitaire, tout compris et exprimée en euros, y compris pour les pays qui ne font pas partie de la zone euro. Pour les soumissionnaires des pays qui ne font pas partie de la zone euro, le montant de l'offre ne pourra pas être révisé du fait de l'évolution du taux de change. Le choix du taux de change appartient au soumissionnaire, qui assume les risques ou opportunités de variation de ce taux.

- Les soumissionnaires devront obligatoirement fournir les prix unitaires pour chaque prestation ou livrable, tels que repris dans le bordereau de prix en annexe 1. Ce bordereau de prix doit être rempli complètement, poste par poste, aucune poste ne pouvant être omis. Aucun poste supplémentaire ne peut être ajouté par les soumissionnaires. Les prix unitaires seront fixes et incluront tous les coûts et toutes les dépenses. Les prix des livrables sont donc des prix comprenant l'ensemble des tâches (y inclus l'établissement des devis et rapports) nécessaires à leur réalisation, ils incluront tous les coûts (gestion de projet, coordination, contrôle de qualité, formation du personnel du contractant, ressources d'appui, etc ...) et toutes les dépenses (gestion de l'entreprise, secrétariat, frais de voyage vers le lieu principal d'exécution des tâches (Bruxelles), sécurité sociale, salaires, etc ...) directement ou indirectement encourus par le contractant dans la fourniture des services qui pourront lui être confiés.

- L'attention particulière des soumissionnaires est attirée sur le fait que pour la plupart des tâches, le cahier des charges ne prévoit aucun remboursement séparé des frais de voyage à l'intérieur de l'Union européenne. Ces frais font partie des prix unitaires pour ces prestations. Les soumissionnaires devront travailler sur la base de coûts fixes.

Pour certains cas particuliers (détaillés dans les bordereaux de prix) ces coûts fixes sont modulables, selon les lieux d'exécution des prestations subdivisés en trois zones:

la zone A, incluant Bruxelles et des villes situées dans un rayon de 500 km comme Paris, Londres, Amsterdam et Cologne;



la zone B couvre les lieux d'exécution situés dans un rayon compris entre 500 et 1 500 km comme Berlin, Vienne, Rome, Madrid, Stockholm, Dublin, Copenhague, Varsovie ou Prague

et la zone C couvre les lieux d'exécution situés à des distances supérieures comme Lisbonne, Madère, Athènes, Helsinki, le nord de la Suède, les Etats baltes et les îles Canaries.

Il n'est pas envisagé de modulation des frais de voyage ou de kilométrage à l'intérieur des zones, bien que des frais de port et des prix de la zone A soient acceptés pour les destinations ultrapériphériques comme les départements français d'Outre-mer.

- Le remboursement des frais de voyage et de séjour, occasionnés dans le cadre de missions exceptionnelles non comprises dans les produits du bordereau de prix et effectuées à la demande expresse et après autorisation préalable de la Commission, en-dehors du lieu principal d'exécution des tâches (Bruxelles) est effectué en euros. Le remboursement s'effectue sur la base des pièces justificatives originales (voir article II.7. du projet de contrat joint en annexe 2).

- Les coûts encourus pour la préparation et la soumission d'une offre sont à la charge des soumissionnaires et ne seront pas remboursés.

## 10. MODALITES DE PAIEMENT

### 10.1. Préfinancement

Dans les 30 jours suivant celui des événements ci-après survenant en dernier:

- la date à laquelle le contractant renvoie le bon de commande signé et la facture correspondante mentionnant le numéro de référence du contrat et de la commande auxquels elle se rapporte,
- le cas échéant la réception par la Commission d'une garantie financière dûment constituée, d'un montant au moins égal à 30 % de la valeur totale de la commande (lorsque ce préfinancement est égal ou supérieur à 50.000 €),

un préfinancement correspondant à 30 % de la valeur totale de la commande est versé (voir 3.4.1. e.)

### 10.2. Paiements intermédiaires

Des paiements intermédiaires ne sont possibles que lorsque le délai d'exécution de la commande dépasse 3 mois.

Pour être valables, les demandes de paiement intermédiaire présentées par le contractant conformément aux instructions mentionnées à l'Annexe I doivent être accompagnées :

- d'un rapport technique intermédiaire approuvé par la Commission
- des relevés de frais remboursables au titre de l'article II.7.
- des factures concernées, mentionnant le numéro de référence du contrat et de la commande ou du contrat spécifique auxquels elles se rapportent;



La Commission dispose d'un délai de quarante-cinq jours à compter de la réception pour approuver ou refuser le rapport, et le contractant dispose d'un délai de trente jours pour présenter des informations complémentaires ou un nouveau rapport.

Dans les trente jours suivant la date de réception de la/des facture(s) concernée(s), un paiement intermédiaire correspondant aux factures concernées est effectué.

### 10.3. Paiement du solde

Pour être valable, la demande de paiement du solde du contractant doit être accompagnée

- du rapport technique final (approuvé par la Commission) (voir 3.4.1.f.)
- de la facture concernée, mentionnant le numéro de référence du contrat et de la commande auxquels elle se rapporte
- le cas échéant, des relevés de frais remboursables, tels que décrits à l'article II.7. du contrat cadre.

La Commission dispose d'un délai de quarante-cinq jours à compter de la réception du rapport technique pour l'approuver ou le refuser et le contractant dispose d'un délai de 30 jours pour présenter des informations complémentaires ou un nouveau rapport.

Ensuite, dans les 30 jours suivant la date de réception de la facture concernée, le paiement du solde correspondant à cette facture est effectué.

## 11. CONDITIONS CONTRACTUELLES ET GARANTIES

- Les conditions contractuelles sont énoncées dans le contrat-cadre de service type, joint en annexe 2.

- Une garantie de préfinancement est demandée lorsque ce dernier est égal ou supérieur à 50.000€. Elle est fournie par une banque ou un organisme financier. Elle peut être remplacée par une caution personnelle et solidaire d'un tiers. Elle est libellée en euros.

## 12. CRITERES

### 12.1. Critères d'exclusion

Les soumissionnaires devront fournir une attestation sur l'honneur, dûment datée et signée, mentionnant qu'ils ne se trouvent pas dans une des situations visées aux articles 93 et 94 du règlement financier, et décrites ci-après.

12.1.1. Sont exclus de la participation à ce marché les soumissionnaires qui :

a) sont en état ou qui font l'objet d'une procédure de faillite, de liquidation, de règlement judiciaire ou de concordat préventif, de cessation d'activités, ou sont dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans les législations et

31-230  
N



réglémentations nationales ;

b) ont fait l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant autorité de chose jugée pour tout délit affectant leur moralité professionnelle ;

c) qui, en matière professionnelle, ont commis une faute grave constatée par tout moyen que les pouvoirs adjudicateurs peuvent justifier ;

d) qui n'ont pas rempli leurs obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale ou leurs obligations relatives au paiement de leurs impôts selon les dispositions légales du pays où ils sont établis ou celles du pays du pouvoir adjudicateur ou encore celles du pays où le marché doit s'exécuter ;

e) ont fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou toute autre activité illégale portant atteinte aux intérêts financiers des Communautés ;

f) suite à la procédure de passation d'un autre marché ou de la procédure d'octroi d'une subvention financées par le budget communautaire, ont été déclarés en défaut grave d'exécution en raison du non-respect de leurs obligations contractuelles.

Les soumissionnaires auxquels les différents contrats cadre seront à attribuer, fourniront, dans un délai de 8 jours ouvrables, et avant la signature du contrat, les preuves confirmant l'attestation sur l'honneur visée ci-dessus.

Comme preuve pour attester qu'ils ne se trouvent pas dans une des situations prévues au paragraphe précédent et, en particulier :

- pour les points a), b), e) il est demandé un extrait du casier judiciaire ou, à défaut, d'un document équivalent délivré par une autorité judiciaire ou administrative compétente ;

- pour le point d) un certificat délivré par l'autorité compétente du pays concerné.

Lorsqu'un tel document ou certificat n'est pas délivré par le pays concerné, il peut être remplacé par une déclaration sous serment ou, à défaut, solennelle faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou de provenance.

Suivant la législation nationale du pays d'établissement du soumissionnaire, les documents énumérés plus haut concernent les personnes morales et les personnes physiques.

12.1.2. Les marchés ne peuvent être attribués aux soumissionnaires qui, pendant la procédure de passation de ce marché :

a) sont en situation de conflit d'intérêts,

b) se sont rendus coupables de fausses déclarations en fournissant les renseignements requis par le pouvoir adjudicateur pour la participation à la présente procédure de passation ou n'ont pas fourni lesdits renseignements.

La preuve de l'absence de conflit d'intérêts peut être constituée par une déclaration sous serment spécifiant que le soumissionnaire n'a aucun intérêt direct ou indirect d'une nature et



d'un degré susceptibles de compromettre sa situation d'indépendance lors de l'exécution des tâches qui lui seront assignées dans le cadre du marché décrit dans la présente invitation à soumissionner.

#### 12.1.3. Situation juridique – moyens de preuve exigés

Si le soumissionnaire doit posséder une autorisation spécifique ou s'il doit être membre d'une organisation spécifique pour pouvoir fournir les services concernés dans son pays d'origine, il doit prouver qu'il possède cette autorisation ou qu'il appartient à cette organisation.

Le soumissionnaire doit fournir la preuve de son inscription au registre professionnel ou commercial, ou une déclaration sous serment ou un certificat conformément aux conditions fixées dans l'état membre où il est établi.

## 12. Critères de sélection

Ces critères, qui ont pour objet de juger si un opérateur dispose de la capacité financière, économique, technique et professionnelle requise pour réaliser le marché, sont les suivants:

### 12.2.1. Capacité économique et financière

La preuve de cette capacité peut être fournie par une ou plusieurs références ci-après :

- des déclarations bancaires ;
- des bilans ou extrait de bilans des 2 derniers exercices clos
- une déclaration sur le chiffre d'affaires global ou relatif aux services visés, portant sur les trois derniers exercices.

D'autres documents probants peuvent être admis par le pouvoir adjudicateur si les documents susmentionnés ne peuvent être fournis pour une raison justifiée par le soumissionnaire.

### 12.2.2. Capacité technique

La preuve de la capacité technique, qui sera évaluée en vertu notamment du savoir-faire, de l'efficacité, de l'expérience, de la fiabilité et des connaissances linguistiques, doit être fournie par les références figurant ci-après :

- l'indication des titres d'études et professionnels du prestataire de services et/ou des cadres de l'entreprise et, en particulier, du ou des responsables de la prestation ; les soumissionnaires devront justifier d'au moins 3 années d'expérience professionnelle dans le domaine couvert par le lot qui fait l'objet de leur offre

- la présentation d'une liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé des services fournis; les services qui présentent un rapport direct avec le domaine couvert par cet appel d'offres doivent être énumérés séparément. Si ces services ont été réalisés en partie par des sous-traitants, le soumissionnaire doit indiquer clairement quel a été leur rôle et leur contribution

- une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du soumissionnaire et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ;

33-230  
4



- une déclaration établissant les capacités linguistiques et techniques du personnel et en particulier de l'équipe concrètement responsable de la prestation de services concernée par cet appel d'offres. Le soumissionnaire identifiera les principales personnes chargées d'exécuter, de coordonner et de superviser les travaux, en mettant en évidence leur degré d'expérience et d'expertise dans l'activité concernée, leur position au sein de l'entreprise, leurs connaissances des politiques structurelles régionales, leurs compétences linguistiques ou tout autre élément qu'il jugera bon de porter à la connaissance de la Commission.

- une liste détaillée de l'équipement technique, de l'outillage et du matériel employé pour l'exécution des services

- une description des mesures prises par le soumissionnaire pour s'assurer de la qualité ainsi que des moyens d'étude et de recherche de son entreprise ;

- l'indication de la part du marché que le soumissionnaire a éventuellement l'intention de sous-traiter, y compris description des sous-traitants d'ores et déjà sélectionnés par le soumissionnaire et auxquels il fera éventuellement appel pour réaliser certains types de travaux. Cette déclaration doit également prouver la capacité du soumissionnaire à efficacement gérer des sous-traitants et décrire les mécanismes adéquats pour identifier d'éventuels nouveaux sous-traitants qui réaliseront des services dans les meilleures conditions, notamment en termes de rapport qualité/prix.

### 12.3. Critères d'attribution

Pour chaque lot, l'attribution du marché se fera à l'offre économiquement la plus avantageuse. Celle-ci sera déterminée sur la base du degré qualitatif de l'offre et des éléments de prix décrits ci-après, c'est-à-dire celle qui présente le meilleur rapport entre la qualité et le prix, ces deux aspects ayant la même importance. L'offre laurée sera celle présentant un haut niveau qualitatif (coté par une note technique mesurée sur un total de 100 points) et pour laquelle le rapport du coût total à la note technique sera le plus faible (soit celle dont le ratio qualité/prix est le plus élevé).



12.3.1. Le niveau qualitatif de l'offre sera apprécié en fonction des critères suivants :

Critère d'attribution	Informations à détailler	Points
1. Qualité et cohérence de la proposition en ce qui concerne les services demandés (30 points)	Les soumissionnaires doivent démontrer leur compréhension du contexte et préciser l'approche proposée pour atteindre les objectifs de la Commission et pour fournir les services et/ou produits requis.	15
	Ils doivent aussi expliquer les indicateurs clés et l'approche qui sera utilisée pour garantir la qualité des services et/ou des produits demandés.	5
	Qualité de la couverture géographique et coordination au niveau européen.	5
	Ils doivent aussi identifier les principaux facteurs de risque et expliquer comment ils comptent y faire face.	5
2. Organisation et gestion de l'équipe proposée pour fournir les services demandés (30 points)	Description de l'organisation du travail et des mécanismes de contrôle de la qualité, notamment lorsque le travail est réalisé par des sous-traitants.	15
	Composition et organisation de l'équipe proposée, pour assurer une efficacité maximale en termes de coûts, de vitesse et de qualité des services demandés, ainsi que de gestion quotidienne.	15
3. Qualité, cohérence, pertinence et impact des actions décrites dans les simulations (40 points)	Pertinence par rapport aux objectifs et besoins spécifiques de la DG REGIO	15
	Originalité, créativité et qualité du produit final. Cohérence avec le contenu de l'offre principale	15
	Rapport qualité/prix des simulations (coûts et personnel)	10

Les offres qui n'obtiennent pas 50 % de la note maximale pour chaque critère d'attribution repris ci-dessus et 60 % de la note globale pour l'ensemble de ces critères, ne seront pas retenues pour la suite de la procédure d'évaluation.

### 12.3.2. L'élément prix

Aux éléments du bordereau de prix pour chaque lot sont associés des coefficients de pondération. Ces coefficients sont basés sur une estimation des services qui pourront être effectués dans une certaine période sur base du contrat cadre à conclure, mais ne déterminent en aucun cas l'utilisation réelle de ce contrat-cadre. Pour obtenir « l'élément prix » de l'offre, chaque prix sera multiplié par le coefficient de pondération correspondant et les résultats individuels seront ensuite additionnés.



### 13. OFFRE A REMETTRE PAR LE SOUMISSIONNAIRE

L'offre peut être rédigée dans n'importe quelle langue officielle de l'UE. Les soumissionnaires sont libres de remettre une offre pour un ou plusieurs lots. Par lot, la totalité des tâches doit être impérativement assurée. Un dossier et un prix séparés doivent être remis pour chacun des lots. La soumission pour une partie seulement des services faisant l'objet d'un lot est expressément exclue et entraînera l'exclusion de l'offre.

Comme précisé au point 3.2., le soumissionnaire qui se verra attribuer le lot 4, ne pourra être retenu pour l'attribution des lots 1, 2 ou 3.

L'offre doit être accompagnée d'une lettre datée et signée par le soumissionnaire, ou par tout représentant dûment habilité, déclarant son adhésion aux conditions du présent appel d'offres et signifiant son engagement à fournir les prestations proposées dans son offre. Lorsque l'offre est présentée par un consortium ou un groupe de prestataires de services, elle sera accompagnée d'une lettre signée par chaque membre signifiant son engagement à fournir les prestations proposées dans l'offre et précisant son rôle et ses qualifications.

L'offre doit être présentée en quatre parties selon le modèle suivant:

#### Première partie de l'offre: proposition administrative

La proposition administrative est constituée d'informations générales et inclut notamment toutes les informations et documents exigés dans le présent cahier des charges pour la vérification des cas d'exclusion (cfr. Point 12.1.) et l'analyse des capacités des soumissionnaires sur base des critères de sélection (cfr. point 12.2.)

Les soumissions émanant de consortiums de sociétés ou de groupes de prestataires de services (ou entrepreneurs, ou fournisseurs, selon le type du marché) devront préciser le rôle, le titre et l'expérience de chacun des membres ou du groupe.

La preuve d'accès au marché, la déclaration concernant l'absence de conflits d'intérêt, ainsi que les documents relatifs aux critères d'exclusion et aux critères de sélection, devront être fournis par chacun des membres de consortiums de sociétés ou de groupes de prestataires de services ou entrepreneurs, ou fournisseurs, selon le type du marché éventuellement réunis au sein d'une offre.

#### Deuxième partie de l'offre: proposition technique

La proposition technique décrira la manière dont le soumissionnaire entend exécuter les tâches comprises dans le marché en respectant toutes les obligations imposées par le cahier des charges et les spécifications techniques et devra inclure toutes les informations et documents pour l'évaluation des offres sur base des critères d'attribution (cfr. point 12.3). La structure de l'offre technique doit suivre celle de la nature des prestations demandées telles que décrites pour les différents lots.

Simulations détaillées dans les spécifications techniques (uniquement sur le formulaire prévu à cet effet)



**Troisième partie de l'offre: proposition financière**

Bordereau des prix complet (uniquement sur le formulaire prévu à cet effet) à dater et signer sur chaque page.

**Quatrième partie : Les formulaires joints en annexe 4 -- remplis et signés en originaux**

**Annexes**

- I. Spécifications techniques
  - LOT 1 (descriptif, simulations, bordereau de prix)
  - LOT 2 (descriptif, simulations, bordereau de prix)
  - LOT 3 (descriptif, simulation, bordereau de prix)
  - LOT 4 (descriptif, simulation, bordereau de prix)
- II. Modèle de contrat-cadre
- III. Modèle de bon de commande
- IV. Formulaires : entité légale & identification bancaire

37-235  
M  
f



**APPEL D'OFFRES 2007CE160AT008**  
**Spécifications techniques lot 1**

**Conception et production de produits d'information**

Les différentes composantes de ce lot sont décrites dans la première partie.  
La seconde partie décrit les deux simulations que le soumissionnaire devra obligatoirement remplir.  
La troisième partie est le bordereau de prix qui doit également être rempli par le soumissionnaire.

L'objet du présent lot est la promotion de la communication sur la politique régionale et le renforcement des relations de la Direction générale de la politique régionale (ci après: DG REGIO) avec des groupes cibles spécifiques y compris avec le grand public au travers de produits d'information de qualité.

Les activités d'information menées au titre de la politique régionale européenne visent à accroître la notoriété de cette politique auprès d'un grand nombre d'organisations ainsi que du grand public. Elles reflètent également le rôle fondamental de la DG REGIO comme diffuseur, à travers les Etats membres et les pays candidats, des bonnes pratiques et des expériences acquises en matière de programmation, d'évaluation et de gestion des fonds structurels.

La définition de « produits d'information » couvre tout support d'information écrit, audio-visuel, électronique ou purement visuel destiné à informer un public préalablement déterminé des actions, réalisations, intentions de la DG REGIO dans le cadre de sa mission, de même que des dispositions et des réalisations de la politique régionale.

Le contractant sera amené à réaliser des produits d'information à la demande de la DG REGIO. Il entrera également dans les attributions du contractant d'assurer le contrôle de l'ensemble des produits d'information et d'attirer l'attention de la DG REGIO dans tous les cas où des améliorations ou mises à jour peuvent être effectuées. Des propositions spécifiques à cette fin peuvent être formulées à l'initiative du contractant.

Ce lot consiste en un ensemble de tâches allant de la conception d'outils d'information à leur diffusion sous diverses formes. Ces tâches sont réparties selon les 6 catégories suivantes:

1. Rédaction des versions de base des produits d'information p. 20
2. Production des versions linguistiques du texte de base p. 25
3. Conception de la charte graphique et de l'aspect pour toutes les activités de communication p. 27
4. Prépresse et mise en page p. 28
5. Publications électroniques: sites internet, pages internet, applications internet p. 30
6. Production de produits multimédia, notamment promotionnels p. 32



Les dispositions ci-après s'appliquent à l'ensemble de ces 6 catégories :

### Calcul des prix

La DG REGIO appliquera un système de tarification selon lequel la grande majorité des tâches seront évaluées en tant que livrables complets, incluant tous les aspects de la gestion de projet, de la coordination, du personnel, des frais généraux et matériels. Ces frais ne seront pas facturés séparément, sauf en cas de mention contraire et si le bordereau des prix dans son ensemble ne contient aucune disposition distincte les concernant. Afin de simplifier et rationaliser davantage le système, les prix pour les parties 1 (rédaction) et 2 (versions linguistiques) indiqués dans le bordereau des prix sont basés sur le prix par page (1 500 caractères sans les espaces) et les proportions telles qu'indiquées ci-dessous. La tarification pour la partie 3 (conception graphique) est basée sur des rapports ou chartes graphiques complets, bien qu'un élément relatif aux coûts en personnel soit permis pour certaines tâches ad hoc uniquement. La partie 4 (mise en page et prépresses) prévoit des coûts sur la base d'une page (recto), de deux niveaux de complexité et de deux niveaux de documents (base ou version linguistique). La partie 5 (web) énumère les tâches spécifiques requises, et la partie 6 (outils multimédia et promotionnels) énumère les produits qui seront demandés.

Le calcul du prix des prestations demandées repose sur une grille de calcul comprenant:

- 5 niveaux de complexité du travail d'écriture (voir point 1.2) ;
- 3 groupes linguistiques pour les traductions (voir point 2.4) ;
- 2 niveaux de documents – base et versions linguistiques (voir point 4.2 et 5.3) ;
- 2 niveaux de complexité de mise en pages (voir point 4.3) ;

Pour chacun des produits d'information standards (voir point 1.2), il sera donc possible de calculer un prix de réalisation forfaitaire, qui couvrira l'ensemble de la prestation demandée.

### Qualité

Même si une vérification finale à la Commission est prévue, la qualité du travail doit être telle qu'aucune correction par les services de la Commission ne soit nécessaire.

Les travaux doivent être exécutés en parfaite conformité avec les instructions spécifiques données dans chaque bon de commande, et doivent être complets et précis. Le contractant doit effectuer une vérification complète de l'ensemble du travail pour s'assurer que celui-ci pourrait être utilisé tel quel, sans révision supplémentaire par les services de la Commission. Le contractant doit avoir été vérifié et que les citations soient correctes, que tous les documents de référence fournis aient été consultés, et que la terminologie utilisée soit cohérente dans l'ensemble du texte.

### Droit d'auteur

Les droits d'auteur pour tous les textes, copie, images fixes et vidéo soumises à la DG REGIO appartiennent aux institutions européennes et à leurs agents habilités, qui se réservent le droit de les faire publier, modifier (par le contractant ou autre) ou supprimer à tout moment. À cette



fin, et sans préjudice des règles générales du droit d'auteur applicables, le contractant a l'obligation de livrer tous les produits libres de droits d'auteur. À cet égard, le contractant est seul responsable de dommages résultant de toute infraction au droit d'auteur ou à toute forme de propriété intellectuelle ou droits voisins en conséquence de la publication par la Commission du/des produit(s) livré(s).

### Délai de livraison

Le délai de livraison pour chaque mission spécifique, qui dépendra de la taille et du caractère urgent du produit, sera convenu avec le contractant après approbation de l'offre de prix. En règle générale, le temps imparti permettra la livraison dans des conditions normales. Le contractant doit être conscient qu'il peut parfois survenir des circonstances dans lesquelles une livraison plus rapide est requise. Le délai convenu sera confirmé dans le bon de commande émis pour le travail. Le contractant doit livrer le travail dans le délai imparti et au format demandé. La livraison a lieu normalement dans les bureaux de la DG REGIO à Bruxelles.

## **1. REDACTION DES VERSIONS DE BASE DES PRODUITS D'INFORMATION**

### **1.1. CONTEXTE**

La DG REGIO produit une large gamme de produits d'information, dont la plupart nécessitent un aspect d'édition ou de rédaction dans leur production.

Ces éléments peuvent être des légendes de photographies, des messages sur des panneaux d'exposition, des descriptions de projets à succès, de brefs articles pour la presse et dans des bulletins d'information (sur papier et électroniques), des scripts de *Video News Releases*, de clips vidéo plus longs et de pages web, ainsi que les nombreuses publications de la DG, principalement sur papier, telles que dépliants, fiches d'information, rapports, documents officiels, brochures, magazines et pages web. (Voir liste ci-dessous).

### **1.2. LISTE DES PRODUITS D'INFORMATION COMPORTANT DU TEXTE**

La liste ci-dessous est complète, bien que non exhaustive et devant être considérée comme indicative. Pour ce lot, les produits actuellement utilisés régulièrement qui nécessitent du texte ou un apport éditorial sont cités par rapport aux cinq niveaux de complexité du travail d'écriture mentionnés ci-dessus et expliqués en détail sous le tableau.

La liste inclut une évaluation de la complexité de mise en page (deux niveaux) aux fins de la section 4 (voir explications détaillées ci-dessous et au point 4.2.). Le tableau donne aussi une indication de la taille et de la périodicité, à nouveau uniquement à des fins d'information, pour permettre aux contractants d'estimer la charge de travail annuelle.



Produit	Complexité du travail d'écriture	Nb de pages manuscrites	Complexité de mise en page	Nb de pages mise en p.	Périodicité (par an)	Langues publiées (*)
Légende de photo	1	Moins de 1	Simple	>1	500	22
Texte de panneau	1	idem	S	>1	200	22
Description de projet	2-3	2	S	2	200	22
Couverture de DVD	1	2	S	2	10	22
Set de 24 diapositives	2-3	24	S	24	15	22
ppt	2-4	2	-	-	50	6
de presse	1-2	1	-	-	60	6
Faits marquants	1-2	7	S	2	12	22
Bulletin d'information	3-5	12	S	4	4	22
Dossier d'information	3-4	4	S	2	8	22
Script de reportage	4-5	10	S	5	4	22
vidéo programme	-	-	S	4	1	22
Rapport annuel	-	-	S	4	1	22
Textes officiels	-	-	S	2	2	22
Carte	1-2		S	2	6	22
Poster	2-4		S	10	22	6
Dossier de presse	2-4		C	4	4	22
Magazine	3-5	64	C	28	3	22
Panorama	3-5	52	C	28	5	22
Brochure	3-5		C	28	5	22
Dépliant, prospectus	3-5		C	2	6	22

(\*) Le nombre de langues publiées peut varier dans le futur, en fonction du nombre de potentiels pays candidats.

41-230  
41-230  
41-230



42-230

Le niveau de complexité est défini par les facteurs suivants: contenu/concepts originaux, format/style, recherches nécessaires, public cible.

1. **Récriture:** Les principaux textes de référence sont déjà disponibles et aucune recherche en profondeur n'est nécessaire. Les nouveaux textes diffèrent principalement par leur format/style et leur public cible.
2. **Mise à jour, synthèse:** Quelques textes de référence sont déjà disponibles. Des recherches en profondeur limitées sont nécessaires, il existe quelques nouveaux concepts. Pas de changements significatifs en termes de format/style et de public cible.
3. **Mise à jour, synthèse + adaptation:** Quelques textes de référence sont déjà disponibles. Des recherches en profondeur limitées sont nécessaires, il existe quelques nouveaux concepts. Changements en termes de format/style et/ou de public cible.
4. **Nouveau – standard:** Contenu original mais ne sortant pas des concepts familiers. Des recherches en profondeur limitées sont nécessaires. Il faut prendre en considération le format/style et le public cible.
5. **Nouveau – exigeant:** Contenu original dépassant les textes et concepts déjà disponibles. Des recherches complètes en profondeur sont nécessaires. Format/style et public cible exigeants.

### 1.3. CALCUL DU PRIX DES SERVICES

Le prix de référence est celui cité dans l'offre du contractant pour une page standard (1 500 caractères sans les espaces). Le prix de référence représente la somme payée pour les produits finis (c'est-à-dire incluant tous les stades détaillés aux titres 1.3.1-1.3.4) de niveau de complexité 4, «Nouveau – standard». Les textes d'une longueur inférieure à une page (par exemple, légendes de photos ou textes de panneaux) seront payés au prorata. La décision quant au niveau de complexité de tout produit particulier sera prise par la DG REGIO et stipulée dans le bon de commande.

Les prix des produits finis appartenant aux quatre autres niveaux sont:

- Niveau 1 : 25 % du prix de référence;  
Niveau 2: 50 % du prix de référence;  
Niveau 3: 75 % du prix de référence;  
Niveau 4: 100 % - **prix de référence**;  
Niveau 5: 150 % du prix de référence;

### 1.4. DESCRIPTION DES TACHES

1.4.1. Le contractant soutiendra les activités rédactionnelles de la DG REGIO, dont la recherche d'un sujet, la collecte de contributions spécifiques et de documents source, l'écriture ou la mise en page nécessaires pour répondre à des besoins spécifiques en communication, et la préparation/vérification finale du contenu avant publication. Le contractant sera responsable de la rédaction de textes originaux, traductions et adaptations linguistiques dans divers formats et styles pour les différents produits d'information.

La liste ci-dessous présente, à titre indicatif et non exhaustif, les tâches qui seront assignées au contractant:



- Recherche, analyse et collecte d'informations;
- Réalisation d'interviews et rédaction de rapports;
- Rédaction d'articles, de textes publicitaires, de dépliants, de brochures, de fiches d'information;
- Mise à jour constante des informations électroniques par la rédaction et le téléchargement de nouvelles;
- Sélection préliminaire des photos (provenant essentiellement de la photothèque de la DG REGIO), illustrations, graphiques et cartes illustrant le mieux le thème;
- Rédaction et suivi de matériel de promotion et de présentation (diapositives, matériel pour l'orateur, dossiers d'information, etc.), notamment la correction des projets;
- Assurance de la qualité.

Le contractant doit pouvoir réaliser les produits d'information et de communication de base en anglais, français et allemand. Le personnel rédactionnel engagé par les contractants devra pouvoir démontrer sa capacité à écrire des textes dans un style journalistique accessible. Les contractants devraient être conscients du fait que les produits d'information sont publiés dans toutes les langues de la Communauté. Cela signifie que des rédacteurs devront être capables d'évaluer la précision et l'adéquation des versions finales du texte dans des langues autres que EN, FR et DE.

#### 1.4.2. Collecte de documents / rassemblement d'informations

Indépendamment des demandes spécifiques, le contractant devra se tenir au courant des évolutions, tendances et décisions dans le domaine de la politique régionale et de cohésion. Il devra rassembler des informations sur ces sujets particuliers afin de pouvoir les utiliser dans des produits commandés par la DG REGIO. Le contractant est responsable du contenu des informations collectées hors de la Commission et doit fournir des données précises.

En fonction des particularités des demandes de la DG REGIO, le contractant recherchera et rassemblera les documents requis, auprès des sources identifiées par la DG REGIO et/ou de ses propres sources et contacts. Entre autres, le contractant:

- interrogera (face à face ou par téléphone) des experts (promoteurs de projets, autorités nationales et régionales responsables de projets, acteurs locaux et, occasionnellement, fonctionnaires de la Commission) et leur demandera des contributions écrites/photos/graphiques. Ceci peut nécessiter de se déplacer dans les États membres et les pays en voie d'adhésion. Ce type de voyages est couvert par l'article II.7 du contrat;
- se familiarisera avec le contexte de la demande spécifique de publication, notamment en passant en revue d'autres publications, en confirmant la ligne éditoriale ou le ton à adopter, les caractéristiques du public visé, etc.
- gèrera les faits, photographies, chiffres, données et autres informations compilées pour évaluer si cela est suffisant, pour identifier des besoins supplémentaires spécifiques et les sources probables de tels documents;
- demandera activement des conseils supplémentaires de la DG REGIO si nécessaire.

Dans le devis relatif à un produit demandé spécifique, les activités de collecte d'informations doivent être présentées dans un formulaire détaillé, spécifiant exactement comment les



informations seront rassemblées, qui fournira ces informations et qui proposera le travail et/ou les produits en résultant. Ce formulaire doit être rédigé pour chaque produit prévu. La rédaction peut commencer lorsque la Commission et le contractant ont signé la commande. Toutes les recherches d'information par téléphone, fax ou courriel doivent être incluses dans le prix proposé.

### 1.4.3. Rédaction

Les règles et principes inscrits dans le code de rédaction institutionnel <http://publications.europa.eu/code/en/en-000100.htm> doivent être suivis lors de la rédaction des documents.

Le contractant produira des textes originaux, clairs et concis pour les produits spécifiés. Il assurera, dans la rédaction, l'édition ou l'adaptation des textes pertinents et des contributions spécifiques, un niveau élevé de cohérence et de qualité pour l'ensemble de la publication. Le contractant doit en particulier apporter de nouveaux points de vue même sur des questions anciennes, de la clarté aux sujets complexes et la mise en valeur d'arguments clairs et efficaces dépendant des circonstances et les reflétant. Le langage utilisé doit être direct et facilement compréhensible. Dans un but de clarté, il doit correspondre au langage utilisé dans les articles de fond des journaux quotidiens du matin en Europe.

L'information collectée sera utilisée par le contractant pour rédiger des textes informatifs (manuscrits) à soumettre à la DG REGIO pour vérification et approbation définitive. Les produits finis doivent être livrés dans un format électronique (format Word, Excel et/ou PDF ou tout autre format choisi par la DG REGIO) et respecter les spécifications décrites ci-dessous ou précisées dans chaque cas. Le contractant devra s'adapter au logiciel de traitement de texte de la DG REGIO et aux changements ultérieurs de celui-ci. La Commission utilise actuellement Microsoft Office 2003 (Word, Excel, Power Point, Outlook, PDFCode 2.0).

Lors de la rédaction du texte pour les divers produits requis par la DG REGIO, les contractants doivent garder à l'esprit que ceux-ci prendront plusieurs formes différentes, comme indiqué ci-dessus. Ils peuvent inclure des illustrations sous forme de photos, tableaux ou graphiques et peuvent devoir être adaptés à divers médias, allant du papier aux pages web en passant par le CD-ROM, les transparents pour rétroprojecteurs, etc. Le choix de la forme sera effectué au cas par cas.

Le style, la longueur du texte et le langage à utiliser seront convenus dans chaque cas avec la Commission en fonction du lectorat cible, du message à transmettre et du média. Le contractant doit faire preuve de polyvalence et de vitesse de rédaction, ainsi que d'une capacité d'adaptation aux demandes de textes à des intervalles très variables.

Le contractant accroîtra la clarté et la cohérence, entre autres:

- en adaptant la présentation ou le «style» des textes produits antérieurement afin de convenir à la publication ultérieure dans d'autres types de médias (à partir de/vers des rapports détaillés, brochures sur papier glacé, annonces web, dépliants, guides, fiches, affiches, etc);
- en incorporant et en respectant les commentaires/corrections reçus de la part de la Commission.



Le contractant doit être prêt à réviser le contenu et la présentation des produits d'information et de communication dont il est responsable, et de proposer des modifications. Les propositions sous forme de rapport spécifique seront commandées par la DG REGIO au moins une fois par an.

## 2. PRODUCTION DES VERSIONS LINGUISTIQUES DES TEXTES DE BASE

### 2.1. CONTEXTE

La plupart des produits d'information de la DG REGIO pour lesquels un apport en texte et en mise en page est demandé sont publiés dans toutes les langues officielles de l'Union. Certains sont produits dans une seule langue, il s'agit en général de l'avant-projet de rapports ou du programme et des comptes rendus de certains événements comme les *Open Days* ([http://ec.europa.eu/regional\\_policy/conferences/od2006/index.cfm](http://ec.europa.eu/regional_policy/conferences/od2006/index.cfm)). D'autres sont limités à deux ou trois langues (comme les scripts de vidéos), six langues comme les nouvelles web, et d'autres encore existent dans les langues de la Communauté et les langues des pays candidats (certaines brochures concernant les dispositifs de préadhésion).

Le tableau au point 1.1 donne une indication sur la taille du produit, sa fréquence et le nombre de langues concernées.

### 2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Les services requis par la DG REGIO sont:

- **Traduction:** Il sera demandé au contractant de traduire à partir d'une langue source dans la langue cible spécifiée. Cela inclut la révision nécessaire à la cohérence et à la qualité.

- **Modification:** Dans certains cas, le contractant devra traduire les changements apportés par la DG REGIO au texte déjà traduit et approuvé.

- **Révision de textes de longueur et d'urgence variables:** Réviser signifie s'assurer que le texte traduit provenant d'autres sources (gestionnaires de projets, fonctionnaires) soit conforme au niveau linguistique élevé requis pour tous les produits d'information de la DG REGIO.

Dans tous les cas, des instructions spécifiques seront incluses à cet effet dans les bons de commande pour chaque travail. Les textes seront les manuscrits des textes de base. La Commission N'acceptera PAS de traductions obtenues au moyen d'un programme de traduction automatique.

Les documents seront envoyés au contractant au format électronique par courriel; il se peut que certains documents doivent être traités en format HTML. Les travaux terminés doivent être renvoyés à la DG REGIO dans leur format original. Les fichiers doivent en tous cas être traités en se conformant strictement aux instructions données par la DG REGIO, afin qu'aucun



reformatage ne soit nécessaire après leur renvoi. La Commission utilise actuellement Microsoft Office 2003 (Word, Excel, Power Point, Outlook, PDFCode 2.0). Le contractant devra s'adapter à tout changement ultérieur éventuel.

### 2.3. CALCUL DU PRIX DES SERVICES

Le **prix de référence** est le prix de la traduction dans une langue du groupe I d'une page standard. Une page standard est une page de texte comportant 1 500 caractères sans les espaces dans la langue source. Les prix des autres langues et services seront fixés à un pourcentage de ce prix de base.

#### Groupe de langues I:

Français, anglais, allemand, italien, espagnol, suédois, danois, néerlandais, portugais, grec: 100 %.

#### Groupe de langues 2:

Polonais, estonien, lituanien, letton, hongrois, slovaque, slovène, tchèque, bulgare, roumain: 50 %.

#### Groupe de langues 3:

Finois, maltais, turc, croate, macédonien, serbe, albanais, et toute autre langue en fonction de nouveaux pays candidats potentiels : 150 %.

Pour les travaux de traduction, la Commission paiera au contractant la somme obtenue en multipliant le nombre de pages standard déterminé par la DG REGIO par le prix par page standard tel que calculé ci-dessus.

Pour les modifications, la Commission s'engage à payer au contractant la somme obtenue en multipliant le nombre de pages standard de nouveau texte déterminé par la DG REGIO par 130 % du prix par page standard tel que calculé ci-dessus.

Pour les travaux de révision, la Commission s'engage à payer au contractant la somme obtenue en multipliant le nombre de pages standard déterminé par la DG REGIO par 50 % du prix par page standard tel que calculé ci-dessus.

**Important:** Aucun paiement ne sera effectué pour les modifications et la révision dans le cas de traductions livrées par le contractant et contenant des erreurs. Le paiement ne sera effectué que pour les révisions/modifications requises par la Commission après acceptation des textes traduits par le contractant ou dans le cas de textes traduits provenant d'autres sources.

Lorsqu'un texte livré sous forme de fichier inclut des figures (par exemple tableaux, graphiques, diagrammes ou cartes) contenant des éléments écrits à traduire, seul le nombre de caractères à traduire est compté. Le prix par page standard couvrira tous les frais encourus par le contractant lors de l'exécution du contrat, notamment, mais pas seulement, le coût de l'incorporation des corrections apportées par la Commission.

Si le principe fondamental reste que la DG REGIO s'attend à recevoir un travail de qualité suffisante pour être imprimé et publié immédiatement, et ne vérifiera donc pas chaque travail en règle générale, elle réalisera de temps en temps des vérifications aléatoires de la qualité, à évaluer par le propre service de traduction de la Commission. En cas de mauvaise qualité, la



DG REGIO se réserve le droit de réclamer le remboursement, l'indemnisation ou la correction à titre gratuit.

### 3. CONCEPTION DE LA CHARTE GRAPHIQUE ET DE L'ASPECT POUR TOUTES LES ACTIVITES DE COMMUNICATION

#### 3.1. CONTEXTE

Tous les produits d'information développés par la DG REGIO doivent se conformer à l'identité de la DG, qui est parfois révisée en raison d'un changement de circonstances. L'identité est exprimée sous forme d'une charte graphique qui est destinée à couvrir toutes les éventualités pendant plusieurs années. Elle est révisée périodiquement pour prendre en considération les changements de circonstances politiques ou budgétaires et a pour but d'assurer que l'apparence de la DG REGIO soit instantanément identifiable et que les périodes de programmation, etc. puissent être différenciées. La charte graphique inclut l'aspect des matériaux d'exposition, des publications, du site web et de toutes les affiches, banderoles et autres matériels promotionnels.

#### 3.2. DESCRIPTION DES TACHES

- analyse des produits existants et vérification de leur cohérence avec la charte graphique existante. Recommandations concernant la mise à jour;
- préparation d'une série de conceptions alternatives préliminaires appliquées à divers produits d'information et tenant compte des thèmes politiques actuels, du public cible et des objectifs de la politique régionale;
- après validation par la DG REGIO, préparation de la version finale de la charte démontrant comment appliquer le dessin et le style choisis à toute la gamme des produits d'information, avec production rapide d'une version compatible avec le web à utiliser par les autorités nationales et autres souhaitant s'aligner sur les objectifs et la réputation de la DG;
- à la demande de la DG REGIO, vérification de l'application de la charte à ses produits d'information et conseils à d'autres contractants si nécessaire;
- à la demande de la DG REGIO, conception de produits spécifiques dans l'esprit de la charte, lorsque la nouveauté du produit ou des circonstances particulières l'exigent;
- préparation, à la demande, de dessins ad hoc pour illustrer ou décorer un produit spécifique, dans le respect des paramètres de la charte graphique approuvée (tarification sur la base de la main-d'œuvre autorisée: voir liste de prix).

#### 3.3. CALCUL DU PRIX DES SERVICES

Décrire dans la partie 3 du bordereau de prix joint.



#### 4.1. CONTEXTE

La DG produit une large gamme de publications sur papier qui doivent être préparées de manière professionnelle à l'étape de la production, en particulier celles qui sont destinées à une large diffusion sous forme de brochures, magazines, rapports, textes officiels ou dossiers d'information. Ces publications doivent être mises en forme de manière à ce que le texte et les images soient conformes à la charte graphique actuelle de la DG REGIO. L'application harmonieuse de cette charte est un élément important pour la création de l'identité visuelle générale de la DG, par exemple lors d'événements où la documentation est importante.

#### 4.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

##### 4.2.1. La version de base

Les tâches à exécuter par le contractant consistent d'abord en la confection de la **version de base** d'un document. La mise en page s'effectue à partir d'un **manuscrit**, en français ou en anglais, plus rarement en allemand, en y intégrant le cas échéant des **illustrations**, dans le respect de la charte graphique en vigueur (voir point 3.1). Le terme **manuscrit désigne** l'ensemble des textes qui seront finalement mis en page, y compris les légendes des photos, les tableaux, les textes des graphiques, les notices bibliographiques, etc. Par illustrations, on entend l'ensemble des éléments graphiques distincts du texte : photos, logos, graphes, dessins, etc. Ces illustrations sont généralement fournies avec le texte mais pourront faire l'objet d'une adaptation nécessaire pour rencontrer les critères de qualité souhaités.

Le travail comprend :

- la présentation des **épreuves** nécessaires au suivi du travail, au format pdf pour les épreuves intermédiaires liées à la mise en page ;

- la présentation d'une **épreuve finale** en couleur sur support papier, au moyen d'un système d'impression permettant de vérifier la conformité au produit final commandé et la signature d'un « Bon à tirer » par la DG REGIO.

Seule la version de base donnera lieu à un « Bon à tirer ».

##### 4.2.2. Le niveau de complexité

Pour la réalisation de la version de base, seuls deux niveaux de complexité de la mise en page seront pris en compte (voir tableau au point 1.2.) :

- **Simple** : texte fourni, peu de tableaux et d'illustrations, formatage prédéfini dans la charte graphique. Exemples type : newsletter, fiche d'information, rapport annuel, carte, farde, etc.

- **Complexe** : texte fourni, nombreuses illustrations, graphiques, tableaux, etc. Exemples type : magazine Panorama (version complète + dossier seul), brochure, dépliant, prospectus, ...



#### 4.2.3. Les versions linguistiques

La **déclinaison linguistique** d'un document est la version réalisée dans une autre langue que la version de base, à l'identique, sur base d'un manuscrit fourni dans les langues concernées et des mêmes illustrations, adaptées à la version linguistique demandée. L'ensemble des versions linguistiques se fera sous la responsabilité du contractant, et ce, pour l'ensemble des éléments constitutifs du document (textes, photos, légendes, pagination, identifiants, etc.). Il ne sera donc pas délivré de « Bon à tirer » par la DG REGIO, qui pourra cependant demander des épreuves (au format pdf) en cours d'exécution du travail.

#### 4.2.4. Fourniture de livrables

Trois types de fourniture sont prévus :

Pour les seules **versions de base** le contractant fournira tous les textes (format .txt) et toutes les illustrations (format .png ou .jpg) de la version de base, par courrier électronique ou par mail, dès la signature du « Bon à tirer ».

Pour **chaque document**, et donc pour **chacune des versions linguistiques**, le contractant fournira, sur tout support approprié, **trois fichiers pdf** (optimisés pour l'impression (Computer to Plate), optimisés pour le Web et optimisés pour l'impression sur photocopieur digital couleur).

Enfin, au plus tard 3 jours après réception des fichiers pdf définitifs, le contractant transmettra à la DG REGIO une **archive numérique** sur tout support approprié, regroupant l'ensemble des documents liés à la réalisation de ce produit, dans toutes les versions linguistiques requises : textes (au format .txt), illustrations (au format .jpg ou .png), fichiers de mise en page (au format .indd ou équivalent), fichiers pour le web (au format .pdf), pour l'impression numérique (au format .pdf), pour l'impression offset (au format .pdf), etc. Ces documents seront entièrement éditables.

Les délais de livraison spécifiques par produits pour ces différents livrables seront indiqués dans les bons de commande afférents.

Il est à noter que seuls les fichiers pdf seront facturés, tout autre fichier étant considéré comme constitutif des fichiers pdf définitifs.

**Responsabilité** : le contractant assurera le suivi et la coordination du travail de mise en page, veillera au respect des délais prescrits et sera responsable de la qualité des fichiers pdf fournis.

#### 4.3. CALCUL DU PRIX DES SERVICES

Le prix de la mise en page sera calculé forfaitairement par page du document terminé. Ce prix doit couvrir l'ensemble des opérations décrites au point 4.2 et variera comme suit :

- version de base **ou** déclinaison linguistique de ce même document ;

- niveaux de complexité de la mise en page simple **ou** complexe.

Il y aura donc 4 prix de mise en page forfaitaire par page :



Le nombre de pages, les différentes versions linguistiques et le niveau de complexité de la mise en page seront précisés par la DG REGIO dans le bon de commande.

## 5. PUBLICATION ELECTRONIQUE : SITES, PAGES ET APPLICATIONS INTERNET

### 5.1. CONTEXTE

Sur l'Internet, la DG REGIO publie divers documents et informations à travers les sites Web suivants :

**Infregio:** [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/regional_policy/index_fr.htm)

**Commissaire :** [http://ec.europa.eu/commission\\_barroso/hubner/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/commission_barroso/hubner/index_en.htm)

**DG :** [http://ec.europa.eu/dgs/regional\\_policy/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/dgs/regional_policy/index_fr.htm)

**Digital Library :** [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/digitalib/](http://ec.europa.eu/regional_policy/digitalib/)

Le site Infregio draine l'essentiel du trafic et des échanges avec le public concerné par la politique régionale de l'UE, il requiert plusieurs milliers de nouvelles publications et de mises à jour par an. S'adressant aux citoyens de toutes les régions d'Europe, il présente des pages dans un grand nombre de langues officielles de l'union et dans les langues de certains pays candidats.

Le site publie principalement les informations sur des pages .html, .cfm ou sous forme de documents. Une base de données ORACLE, « Super Regio », génère sur des pages dynamiques les informations relatives à plusieurs centaines de programmes de développement régional ainsi qu'à des projets financés dans le cadre de ces programmes.

La Commission européenne a récemment mis en œuvre un système de gestion de contenu Internet (Web Content Management System – WCMS) basé sur Documentum. Un « starter kit » proposant divers templates est déjà disponible, mais des développements ultérieurs, demandant la parfaite maîtrise technique des standards XML et XSLT seront très probablement nécessaires. La DG REGIO envisage de faire migrer tout ou partie de ses sites Internet sur cette nouvelle plateforme ou un autre WCMS.

Toute partie impliquée dans la publication de sites Internet ou la mise en place d'applications informatiques pour la DG REGIO se doit d'assurer leur conformité avec la politique régissant l'informatique à la Commission européenne<sup>1</sup> et ses normes techniques.

<sup>1</sup> Voir [http://ec.europa.eu/dgs/informatics/publications/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/informatics/publications/index_en.htm) ainsi que [http://ec.europa.eu/dgs/informatics/pdf/architecture8\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/informatics/pdf/architecture8_en.pdf)



Pour ce qui est des sites hébergés sur le serveur de la Commission européenne, le contractant devra se conformer intégralement au « Guide pour les producteurs d'information »<sup>2</sup> (ou ses mises à jour éventuelles) de la Commission. S'adressant aux coordinateurs, aux webmasters ainsi qu'aux prestataires de service qui créent des pages sur EUROPA<sup>3</sup>, ce guide couvre les aspects d'ordre éditorial, technique et graphique liés notamment aux droits de reproduction, à l'accessibilité à l'information et à la facilité d'emploi.

Quant à d'éventuels sites hébergés sur d'autres serveurs, il devra se conformer à la plateforme et aux standards de la Commission européenne.

Le contractant devra en outre se tenir informé de toute évolution des prescriptions et normes précitées auprès des services informatiques de la Commission et de DG REGIO afin d'assurer la pleine compatibilité des produits livrés avec l'environnement dans lequel ils seront déployés.

## 5.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Le contractant devra pouvoir attester d'une expérience et s'engager à effectuer pour la DG REGIO toute opération requise pour la publication électronique, la mise en œuvre, la création, le développement, la modification et la maintenance de sites Internet et des applications qui s'y rapportent, tant au niveau du contenu que des contenants, telles que celles décrites ci-après, à titre indicatif et non restrictif :

- Des pages et des sites Internet publiés dans toutes les langues de l'UE présentes et futures, y compris celles des pays candidats à l'adhésion, sous forme de pages statiques (.html) ou dynamiques (Coldfusion, jsp, ...), y compris dans le cadre du WCMIS – Documentum, adaptées à la charte graphique de la DG REGIO dont il est fait mention précédemment.
- Des bases de données, « Super Regio » ou autre, y compris l'établissement d'interfaces de gestion conviviales, et l'automatisation du transfert de données issues d'autres applications ou de fichiers (ex : .xls, dump, ...).
- Diverses applications susceptibles d'être utilisées dans le cadre de services proposés via nos sites Internet, par exemple :
  - Mini WCMIS : petit module à développer pour permettre une gestion aisée par un néophyte du contenu de pages Web via une interface simple et conviviale adaptée à certaines sections du site ;
  - Photothèque : [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/digitalib/](http://ec.europa.eu/regional_policy/digitalib/);
  - Carte géographique informative et dynamique (ex : ArcIms, java, flash,...).
- L'hébergement de sites, de bases de données et d'applications, la réservation de noms de domaines, l'acquisition des droits nécessaires à la bonne exécution des tâches définies par ce contrat, ainsi que la livraison de produits d'édition électronique sur des supports ad hoc (cd-rom, dvd, ...).

<sup>2</sup> Voir <http://ec.europa.eu/imp/>

<sup>3</sup> Le site portail de l'UE à l'adresse <http://europa.eu/>



4

La DG REGIO est responsable de la production de divers outils de communication destinés à soutenir ses messages, à améliorer son image et son profil et à aider les agents de la DG REGIO et d'autres à communiquer les caractéristiques et succès de la politique régionale. Le personnel de la DG REGIO prend part à divers séminaires et conférences, assiste régulièrement à des réunions de comités de suivi dans les États membres (souvent couvertes par la presse), et est souvent appelé pour réaliser de nombreuses présentations différentes chaque année.

## 6.1. CONTEXTE

## 6. PRODUITS MULTIMEDIA, NOTAMMENT OUTILS PROMOTIONNELS

Les éléments se référant à la création de page Web ou leur mise à jour est réputée se faire sur base de textes existant, fournis par la Commission ou produits par le contractant, les travaux de rédaction étant couverts par d'autres sections du bordereau de prix.

L'unité définie comme une page Web, à une résolution standard fixée par l'ITP de 800\*600, a une longueur de 4 écrans sans défilement horizontal.

Pour les tâches concernées par des prix exprimés en homme/jour nécessitant moins d'une journée, la facturation se fera par tranches proportionnelles d'un huitième (homme/heure).

Le multilinguisme est relativement répandu des pages Web des sites REGIO. En conséquence, la DG REGIO opérera une différenciation des prix par page en fonction de la première langue, habituellement EN, et des déclinaisons linguistiques. Les versions autres que la version de base sont en effet considérées comme plus faciles à réaliser puisque l'essentiel de la réflexion sur le positionnement des éléments, l'ajout des images, la création des liens vers les différentes versions linguistiques d'un document ont été accomplis pour la première langue.

## 5.3. CALCUL DU PRIX DES SERVICES

Les textes ou documents produits par le contractant qui devront être publiés sur les sites de la DG REGIO respecteront le formatage ad-hoc. Par exemple, une success story rédigée par le contractant sera formatée de façon à pouvoir être intégrée le plus aisément possible à la base de données « Super Regio ». Les documents seront nommés en respectant les normes du site auquel ils sont destinés.

Chaque tâche accomplie par le contractant devra être dûment documentée, tant au niveau des spécificités techniques qu'à celui de l'emploi courant, en vue notamment de permettre dans les meilleures conditions la poursuite des travaux ou l'adaptation d'un produit par un service de la Commission européenne ou un autre contractant à venir et chaque tâche doit s'accompagner d'une garantie de maintenance technique d'une durée minimale d'un an courant à partir de l'acceptation du produit fini par la DG REGIO. Cette acceptation ne pourra se faire avant le déploiement complet du produit dans l'environnement dédié, quels que soient les délais imposés par les procédures régissant les rapports de la DG REGIO avec les services informatiques de la Commission ou les délais propres à ces services.



Outre les brochures et dépliants, la DG REGIO produit des documents vidéo qui seront utilisés comme *Video News Releases (reportages vidéo)*, clips DVD vidéo (en ouverture de conférence par exemple), comme fond pour des annonces de nouvelles importantes ou pour les travaux d'une conférence. De la même manière, elle poursuit un programme de mise à jour de sa base d'images photo de haute qualité et utilise ces images pour des panneaux d'exposition, expositions de photos, illustrations de brochures, de magazines, de programmes et de travaux de conférences, et cartes postales de présentation. La DG REGIO produit aussi de nombreuses présentations Power Point qui lui sont propres et des compilations de ces présentations à publier sur CD avant des séminaires ou conférences importants.

En rapport avec ses manifestations et expositions, comme l'importante semaine «Open Days» à Bruxelles, la DG REGIO produit une certaine quantité de matériel promotionnel comme des stylos, sacs (et séries de cartes postales) portant des messages relatifs à ses thèmes d'activité du moment.

Le contractant sera responsable de l'application attentive de la charte graphique préparée pour la DG REGIO et approuvée par celle-ci, à tous les produits d'information entrant dans les attributions du contractant.

## 6.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Le contractant devra déployer et développer les produits d'information susceptibles d'être les plus appropriés pour répondre aux priorités et objectifs d'information de la DG REGIO.

Cela implique de contribuer au processus de modulation du matériel existant et d'évolution du nouveau matériel spécifiquement adapté à des groupes cibles particuliers;

Les produits d'information à développer ou maintenir sont les suivants:

(1) Photothèque numérique (actuellement 8 000 images accessibles via la page d'accueil InfoREGIO: <http://ec.europa.eu/infoREGIO>). En moyenne, quelque 500 images issues de 30 projets sont ajoutées chaque année à cette photothèque;

(2) images fixes couvrant tous les États membres et activités ou futures activités financées en partie par le FEDER, d'autres Fonds structurels le cas échéant, le Fonds de cohésion et l'IAP. En moyenne, 30 reportages photo en rapport avec des projets ont lieu chaque année. S'y ajoute la couverture des visites de la commissaire à certaines régions et projets et d'autres événements, à hauteur de 10 jours par an environ;

(3) produits utilisant les images fixes de la photothèque, tels que: photos encadrées, (200 par an en moyenne); panneaux d'exposition (103 sur 90, 200 par an); panneaux permanents dans les bâtiments de la Commission et d'autres (20 par an), séries de cartes postales, etc. Les futurs contractants devront aussi utiliser la médiathèque et la base d'images gérées par la DG Communication ([http://ec.europa.eu/avservices/home/index\\_en.cfm](http://ec.europa.eu/avservices/home/index_en.cfm));

(4) moyens de gérer, stocker et retrouver ces images (comme des sites web spécifiques contenant des images, différents supports de mémoire, histoires à succès et panneaux d'exposition);



(5) banques d'images vidéo couvrant des projets ou des sites de projets potentiels dans les États membres et les pays candidats. Elles sont destinées à fournir des images de base et des sons de fond à mettre en forme par les entreprises de télévision qui peuvent les télécharger depuis Ebs, ou servant à la production de reportages vidéo et de clips vidéo pour usage par la DG REGIO. Une banque d'images moyenne consiste en environ 5 projets dans un ou plusieurs pays membres ou candidats durant 45 minutes. Elle inclut des entretiens avec leur transcription et une feuille de minutage détaillée. En moyenne, 4 banques d'images sont produites chaque année;

(6) reportages vidéo pour les médias régionaux, expliquant et illustrant des aspects pertinents de la politique régionale. En moyenne, ils ont une longueur de 3 minutes et utilisent le matériel visuel existant. Ils sont au nombre de 5 par an environ;

(7) clips vidéo pour améliorer une présentation, illustrer un thème de conférence ou montrer des bonnes pratiques. Environ 5 de ces clips sont réalisés chaque année, avec une longueur moyenne de 10 minutes;

(8) affiches relatives à des événements, publications et questions spécifiques. Les affiches peuvent contenir des cartes, graphiques et images fixes et sont habituellement au format A0. On envisage environ 10 affiches par an;

(9) CD, DVD, clés USB et autres supports de mémoire contenant des présentations, extraits du site web, documentation et travaux de conférence, ainsi que d'autres documents, comme des clips filmés, des banques d'images ou des photos. En moyenne, ce type de matériel est préparé pour 5 événements par an;

(10) nouvelles et produits d'information dans les halls d'entrée des bureaux de la DG REGIO et d'autres lieux indiqués par celle-ci, destinés à informer le personnel et les visiteurs. Cela peut prendre la forme de petits stands permanents avec des photos variables reflétant les projets régionaux dans les pays de la présidence (20 images, changées deux fois par an), de photos d'événements récents accompagnées d'une documentation sélectionnée (4 images, changées mensuellement) et de cartes et photos suspendues illustrant différents aspects de la politique régionale et des bonnes pratiques (50 images, changées tous les deux ans);

(11) banderoles de grande taille (6 m sur 3 m, un groupe de trois, une banderole à part, deux fois par an) pour les façades des bâtiments communautaires, une banderole pour le fronton du bâtiment Berlaymont de la Commission donnant sur le rond-point Schuman, (environ 30 m sur 8 m, deux fois par an), systèmes translucides illustrant l'activité du Fonds régional sur les fenêtres extérieures du rez-de-chaussée des bâtiments de la DG REGIO (20 fenêtres, 4 m sur 3 m en moyenne, à changer tous les deux ans) et autres moyens de projeter des images et des messages au départ des bâtiments de la Commission;

(12) cartes murales et autres produits spécifiques basés sur des cartes, créés principalement à partir de fichiers fournis par le service cartographique SIG de la DG REGIO. Cela nécessite actuellement une installation informatique comportant Adobe Illustrator 9.0 ou un logiciel graphique vectoriel compatible capable de traiter des fichiers Adobe Illustrator 9.0 et/ou Adobe EPS 9.0;

(13) matériel promotionnel approprié relatif au travail et aux fonctions du centre «Inforegio service» et pour distribution lors de la journée «portes ouvertes» publique de la Commission et lors des manifestations de la DG REGIO attirant le grand public



(notamment sacs en plastique, porte-clés, séries de cartes postales, jeux spéciaux, règles, crayons, «post it blocs», stylos, etc.);

- (14) autre matériel promotionnel ciblant des thèmes spécifiques comme les *Open Days* ou la croissance et l'emploi, sous forme d'outils utilisables par les agents et d'autres personnes informées, notamment clés USB, petites cartes pliantes spéciales, séries de cartes, etc.

Le contractant devra fournir des conseils et une aide dans le contexte des contacts de la DG REGIO avec les autorités des Etats membres responsables de la mise en œuvre de l'article 69 du règlement n° 1083/2006 du Conseil et des articles 2 à 10 du règlement d'application de la Commission, en vertu desquels ils doivent fournir des informations et une publicité à propos des actions cofinancées par la Communauté à des publics cibles spécifiques. Cette aide consistera à formuler des recommandations à propos des plans de communication demandés par le règlement, à développer des méthodes pour encourager les autorités des Etats membres à réaliser des communications plus sophistiquées et efficaces (par exemple en déployant des outils spécifiques), et à aider à appliquer les recommandations du réseau communautaire des responsables de la communication, créé pour assurer l'échange de bonnes pratiques dans la mise en œuvre des exigences en termes d'information et de publicité.

### 6.3. CALCUL DU PRIX DES SERVICES

Les livrables énumérés ci-dessus sont repris sous forme standard dans le bordereau de prix ci-après. Les soumissionnaires devront remettre un prix forfaitaire par livrable (tels que décrit au point 3.4.2. des conditions générales). Ces prix comprennent donc l'ensemble des coûts inhérents à la réalisation du livrable. Aucun autre frais ne sera pris en compte par la DG REGIO. Lorsque dans quelques cas exceptionnels, certains livrables ne figurent pas au bordereau de prix, le contractant fera une proposition de prix correspondant à la structure et au niveau de prix du bordereau de prix. Cette proposition fera l'objet d'une négociation avec la Commission.

Par ailleurs, le coût de la réalisation du contenu de Cd-rom ou DVD sera calculé sur base de la partie 5 du bordereau de prix (création et adaptation de pages HTML). Il est aussi entendu que le coût de réalisation des dossiers video comprend le l'équipe de tournage (et ne peut donc figurer séparément).



# SIMULATIONS lot 1

## Conception et production de produits d'information

Deux simulations sont demandées. Pour chacune d'entre elles, le soumissionnaire décrira l'approche proposée pour atteindre l'objectif visé tout en définissant le budget qu'il propose d'affecter, en utilisant les tableaux ci-après.

Il est rappelé aux soumissionnaires que ces simulations ont pour but de démontrer a) leur compréhension de la politique régionale, b) l'originalité de leur approche, c) leur méthode de travail et d) leur compréhension des coûts entraînés et leur capacité à maintenir les coûts dans les limites des éléments énumérés dans le bordereau de prix. Le soumissionnaire peut ainsi apporter la preuve de ses compétences, de la qualité de sa gestion et de l'affectation des ressources humaines. La réponse du soumissionnaire fera l'objet d'une évaluation sous un critère d'attribution qualitatif.

Le budget doit être basé exclusivement sur les tarifs remis dans le bordereau de prix.

### SIMULATION 1.1. CONCEPTION, REDACTION ET MULTIMEDIA POUR UNE CONFERENCE IMPORTANTE

Concevoir l'aspect général, écrire des exemples de documentation d'information et préparer du matériel multimédia pour une conférence importante à l'occasion du lancement d'une initiative de la Commission qui établira un élément clé de la future politique. Le titre de cette conférence, ayant lieu en juillet 2007, serait «Voie rapide vers la croissance régionale», et les thèmes majeurs à débattre seraient a) Rendre les villes et régions européennes plus attractives: développer un parc de logement durable et économe en énergie, b) Améliorer la connaissance et l'innovation pour la croissance: améliorer la capacité des régions en matière de recherche et d'innovation, c) Davantage d'emplois de meilleure qualité: promouvoir l'entrepreneuriat, d) La dimension territoriale: réaliser un développement urbain durable.

- Il est demandé aux contractants de produire un croquis en couleurs pour les couvertures de tous les documents, pour les panneaux d'exposition et pour le matériel promotionnel, illustrant les thèmes de la conférence et qui pourrait servir de base pour des conférences ultérieures de ce type. Nous recherchons une approche fraîche et vigoureuse plutôt qu'un remaniement de nos thèmes graphiques existants. Le coût indiqué couvrira l'ensemble du travail;
- préparer le résumé d'une brochure de 20 pages sur l'un des thèmes de la conférence, ainsi qu'un brouillon de deux chapitres/sections illustrant le thème et une épreuve pour l'un d'entre eux. Il peut être fait usage librement des documents d'information déjà présents sur le site web InfoREGIO de la DG REGIO, mais nous recherchons une approche neuve de la présentation et un style rédactionnel visant le grand public. Il est demandé aux soumissionnaires d'indiquer le coût de la brochure complète, y inclus sa traduction en finnois, en allemand et en polonais, en présupposant un niveau de difficulté 4 et en se limitant au bordereau de prix exposé ci-dessous;
- concevoir la structure et la présentation d'un CD contenant les règlements sur les Fonds structurels, les règlements d'exécution, les orientations stratégiques communautaires (textes disponibles sur le site web), une présentation Power Point (maximum 12 diapositives) du règlement sur l'information et la publicité (article 69 du règlement 1083/2006, voir point 6.2 ci-dessus) et une présentation Power Point (15 diapositives au



maximum) basée sur les chapitres/sections de la brochure décrite ci-dessus. Il est demandé aux soumissionnaires de préparer un spécimen du premier de ces Power Point et d'indiquer le coût de l'ensemble du travail, y inclus la production de 2 000 copies du CD sous pochette plastique;

- préparer une esquisse, incluant deux exemples de pages du scénarimage, d'un clip vidéo de 15 minutes basé sur la couverture filmée de l'événement, avec un projet de script visant à illustrer les thèmes et à décrire les travaux de la conférence. Il est demandé aux soumissionnaires d'indiquer le coût de la production de l'ensemble de la vidéo en anglais ou en français, y inclus les versions doublées en finnois, polonais et allemand, la gravure sur DVD et la production de 2 000 copies sous boîte en plastique.

## SIMULATION 1.2. PAGES WEB POUR LE PROGRAMME IAP

**Objet:** Conception et réalisation d'un projet Web «The Instrument for Pre-Accession (IPA) qui consistera en trois pages (voir ci-dessous).

**Contexte:** Lancement du programme IPA 2007-2013 qui est beaucoup plus vaste que le programme précédent, ISPA, qui couvre beaucoup plus de champs et qui reprend nombreuses initiatives tel que CARDS. Il s'agit d'un élément essentiel pour relier plusieurs pays des Balkans à la Communauté européenne et à son acquis.

**Langues** (6 au total): allemand (de) – anglais (en) – espagnol (es) – français (fr) – italien (it) – polonais (pl).

Les pages à réaliser doivent être conformes aux règles de l'Information Providers Guide (IPG) avec une attention particulière au respect des normes WAI

[http://ec.europa.eu/ipg/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/ipg/index_fr.htm).

**Page n° 1:**

Cette page doit présenter les objectifs du nouveau programme IAP et mettre en valeur les éléments neufs. Elle doit montrer les pays concernés (Croatie, Turquie, Macédoine, Monténégro) et fournir des liens illustrant les enjeux dans chacun d'entre eux.

Liens

La page devra garantir l'accès vers le texte du nouveau programme et avoir en plus (au minimum) les liens suivants:

Nouveautés  
Cartes des pays  
Recherche avancée

«Search»

Une barre de recherche permettra le repérage de tous les projets des qu'ils soient engagés. (l'insérer graphiquement et en décrire la méthodologie).

Interactivité:

La page aura des zones d'interactivité dans lesquelles l'utilisateur aura la possibilité: trouver un lien vers un formulaire de contact (à réaliser) pour poser une question d'envoyer un commentaire et de préciser leurs domaines d'intérêts



de voter pour le projet du mois.

**Page n° 2:**

Préparer 1 page de détail d'un projet typique (cherchez exemples sur le site)

La description du projet sera composée de 5 ou 6 paragraphes plus une fiche reprenant les éléments suivants:

Nom du projet

Objet

Porteur du Projet

Partenaires

Durée du projet

Contribution de l'Union européenne

Contact

La page de chaque projet sera illustrée par 2 ou 3 images/photos.

**Page n° 3:**

Préparer le formulaire de contact dont les champs seront:

Entrez votre e-mail\*

Votre nom

Votre pays

Posez une question sur ce thème\*

\* = Champs obligatoires

h  
y



# **FORMULAIRE** **SIMULATION** **lot 1**

Conception et production de produits d'information

Il est demandé aux soumissionnaires de compléter un formulaire par simulation. Ils doivent indiquer clairement le budget total estimé et les prix unitaires sur la base du bordereau de prix.

## **SIMULATION 1.1.** **CONCEPTION, REDACTION ET MULTIMEDIA POUR UNE CONFERENCE** **IMPORTANTE**

TABLEAU I – Liste des tâches			
Quantités	Prix unitaires	TOTAL	
			1) Produire un croquis en couleurs pour les couvertures de tous les documents, pour les panneaux d'exposition et pour le matériel promotionnel, illustrant les thèmes de la conférence et qui pourrait servir de base pour des conférences ultérieures de ce type. Le coût indiqué couvrira l'ensemble du travail
			...
			-
			-
			-
			2) Préparer le résumé d'une brochure de 20 pages sur l'un des thèmes de la conférence, ainsi qu'un brouillon de deux chapitres/sections illustrant le thème et une épreuve pour l'un d'entre eux. Coût de la brochure complète, y inclus sa traduction en finnois, en allemand et en polonais. Niveau de difficulté 4.
			...
			-
			-
			-
			3) Concevoir la structure et la présentation d'un CD contenant les règlements sur les Fonds structurels, les
			...
			-
			-
			-



Handwritten mark

<b>TABLERAU II – APPROCHE PROPOSEE (méthodologie, calendrier, organisation du travail, attribution de personnel aux diverses tâches, évaluation des difficultés probables et des résultats probables)</b>

PRIX TOTAL DE LA SIMULATION				
...	-			
	-			
	-			
	-			
4) Préparer une esquisse, incluant deux exemples de pages du scénarimage, d'un clip vidéo de 15 minutes basé sur la couverture filmée de l'évènement, avec un projet de script visant à illustrer les thèmes et à décrire les travaux de la conférence. Indiquer le coût de la production de l'ensemble de la vidéo en anglais ou en français, y inclus les versions doublées en finnois, polonais et allemand, la gravure sur DVD et la production de 2 000 copies sous boîte en plastique				
...	-			
	-			
	-			
	-			
régléments d'exécution, les orientations stratégiques communautaires (textes disponibles sur le site web), une présentation Power Point (maximum 12 diapositives) du règlement sur l'information et la publicité (article 69 du règlement 1083/2006, voir point 6.2 ci-dessus) et une présentation Power Point (15 diapositives au maximum) basée sur les chapitres/sections de la brochure décrite ci-dessus. Préparer un spécimen du premier de ces Power Point et indiquer le coût de l'ensemble du travail, y inclus la production de 2 000 copies du CD sous pochette plastique				



61-230  
6

- 41 -

7.



FORMULAIRE SIMULATION lot 1  
Conception et production de produits d'information

Il est demandé aux soumissionnaires de compléter un formulaire par simulation. Ils doivent indiquer clairement le budget total estimé et les prix unitaires sur la base du bordereau de prix.

SIMULATION 1.2.  
PAGES WEB POUR LE PROGRAMME IAP

TABLEAU I – Liste de tâches				Prix unitaire	TOTAL
1) Page 1	-	-	-		
	-	-	-		
	-	-	-		
	-	-	-		
	...				
2) Page 2	-	-	-		
	-	-	-		
	-	-	-		
	-	-	-		
	...				
3) Page 3	-	-	-		
	-	-	-		
	-	-	-		
	-	-	-		
	...				
PRIX TOTAL DE LA SIMULATION					

W



**TABLÉAU II – APPROCHE PROPOSÉE (méthodologie, calendrier, organisation du travail, attribution de personnel aux diverses tâches, évaluation des difficultés probables et des résultats probables)**

J.

63-230  
4



## BORDEREAU DE PRIX lot 1

### Conception et production de produits d'information

Pour formuler la proposition financière le soumissionnaire utilisera ce format de bordereau de prix.

Il devra obligatoirement remplir les 2 colonnes de prix pour chaque livrable ou prestation tels que repris dans ce bordereau. Ces prix unitaires seront fixes et incluront tous les coûts et toutes les dépenses. Les prix des livrables sont donc des prix comprenant l'ensemble des tâches (y inclus l'établissement des devis et rapports) nécessaires à leur réalisation, ils incluront tous les coûts (gestion de projet, coordination, contrôle de qualité, formation du personnel du contractant, ressources d'appui, etc ...) et toutes les dépenses (gestion de l'entreprise, secrétariat, frais de voyage vers le lieu principal d'exécution des tâches (Bruxelles), sécurité sociale, salaires, etc ...) directement ou indirectement encourus par le contractant dans la fourniture des services qui pourront lui être confiés. La dernière colonne est le prix unitaire multiplié par le coefficient de pondération.

	DESCRIPTION	UNITÉ	Euros	Pond.	TOTAL
1.	Section 1 – Produits nécessitant du texte				
1.1.	Une page de texte (1 500 caractères), niveau de difficulté 4	€/page	50		
2.	Section 2 – Versions linguistiques				
2.1.	Une page (1 500 caractères) de EN/FR vers DE	€/page	20		
3.	Section 3 – Conception graphique				
3.1.	Rapport analysant les produits existants, avec recommandations pour la mise à jour.	€/rapport	1		
3.2.	Rapport proposant 5 conceptions alternatives couvrant tous les produits d'information	€/rapport	1		
3.3.	Version finale de la charte graphique couvrant tous les produits d'information	€/document	1		
3.4.	Rapport de vérification sur la conformité graphique d'un produit	€/rapport	20		
3.5.	Conception d'un produit spécifique incluant le temps de travail du concepteur, du gestionnaire de projet et tous les matériaux	€/jour	20		
3.6.	Conception de matériel illustratif pour des textes spécifiques, incluant le temps de travail du concepteur, du gestionnaire de projet et tous les matériaux	€/heure	20		
4.	Section 4 – Produits, épreuve/préresse				
4.1.	Livraison de PDF pour a) impression CTP, b) le web et c) photocopie couleur, niveau simple, version linguistique de base	€/page	50		
4.2.	Idem; niveau complexe, version linguistique de base	€/page	20		
4.3.	Idem; niveau simple, autre version linguistique	€/page	20		
4.4.	Idem; niveau complexe, autre version linguistique	€/page	20		
5.	Section 5 – Production électronique				
5.1.	Création d'une maquette de Home page suivant la charte graphique DG REGIO – première langue	€/page web	1		
5.2.	Adaptation d'une maquette de Home page suivant la charte graphique DG REGIO – par langue supplémentaire	€/page web	1		
5.3.	Création d'une maquette de page de 2ème niveau	€/page web	1		



[illegible]



5.20	Adaptation de pages à partir de maquette existante – par langue supplémentaire <i>Y</i> compris insertion de metadata, de fichiers annexes, adaptation et test de liens.	€/page web			20	
5.21	Mise à jour de pages <i>Y</i> compris insertion de metadata, de fichiers annexes, adaptation et test de liens.	€/h/j			50	
<b>Sites basés sur un WCMS (Documentum)</b>						
5.22	Définition de structure XML	€/h/j			1	
5.23	Adaptation en format requis de la charte graphique – première langue	€/maquette de page Web			20	
5.24	Adaptation en format requis de la charte graphique – par langue supplémentaire	€/maquette de page Web			20	
5.25	Chargement de données pour Documentum	€/h/j			50	
5.26	Conversion d'un site Web statique existant vers Documentum – première langue	€/page web			50	
5.27	Conversion d'un site Web statique existant vers Documentum – langue supplémentaire	€/page web			20	
5.28	Création de pages en utilisant une structure XML définie – première langue <i>Y</i> compris insertion de metadata, de fichiers annexes, adaptation et test de liens	€/page web			50	
5.29	Création de pages en utilisant une structure XML définie – par langue supplémentaire <i>Y</i> compris insertion de metadata, de fichiers annexes, adaptation et test de liens	€/page web			20	
5.30	Mise à jour de pages en utilisant une structure XML définie <i>Y</i> compris insertion de metadata, de fichiers annexes, adaptation et test de liens.	€/h/j			50	
<b>Applications en relation avec le Web</b>						
5.31	Spécification et design des outils pour utilisation en relation avec un site Web p.ex. voir 5.2 Description des tâches	€/h/j			1	
5.32	Développement des outils pour utilisation en relation avec un site Web p.ex. voir 5.2 Description des tâches	€/h/j			1	
5.33	Rédaction de documentation technique et de manuels d'utilisateur	€/h/j			1	
<b>Section 6 Produits multimédia et autres</b>						
6.1.	Téléchargement vers le serveur de la photothèque numérique	€/100 images			20	
6.2.	Séance photos 5 projets de 10 images chacun, en zone A, incluant préparation, frais de voyage et voyage, temps de prise de vues et d'édition du photographie et de son assistant, copie de toutes les images sur disque dur et copie sur CD des photos pour les gestionnaires	€/séance			20	



	des projets concernés.				
6.3.	Idem zone B	E/séance	20		
6.4.	Idem zone C	E/séance	20		
6.5.	Couverture photo de la visite régionale du commissaire (2 jours), y inclus préparation, frais de voyage, temps de déplacement et de prise de vues plus copie de toutes les images sur disque dur, zone A	E/visite	10		
6.6.	Idem zone B	E/visite	10		
6.7.	Idem zone C	E/visite	10		
6.8.	Couverture photo d'une conférence d'un jour à Bruxelles y inclus préparation, temps de déplacement et de prise de vues du photographe.	E/jour	10		
6.9.	CD de photos de la conférence (jusqu'à 1 000, haute résolution)	E/série de CD	10		
6.10.	DVD avec contenu jusqu'à 4 GB (voir section 5 pour les coûts d'édition) avec ISBN, étiquette et dépliant de 4 pages 4 couleurs sous boîte en plastique (jusqu'à 100 exemplaires)	E/exemplaire	20		
6.11.	IDEM (jusqu'à 500 exemplaires)	E/exemplaire	1		
6.12.	IDEM (plus de 500)	E/exemplaire	1		
6.13.	DVD/CD avec ISBN et étiquette sous pochette	E/exemplaire	1		
6.14.	Idem (jusqu'à 500)	E/exemplaire	1		
6.15.	Idem (plus de 500)	E/exemplaire	1		
6.16.	CD ROM jusqu'à 750 MB de contenu, voir section 5 pour les coûts d'édition (jusqu'à 100 exemplaires étiquetés sous boîte en plastique)	E/exemplaire	20		
6.17.	CD ROM (jusqu'à 500 exemplaires étiquetés sous boîte en plastique)	E/exemplaire	50		
6.18.	CD ROM (plus de 500 exemplaires étiquetés sous boîte en plastique)	E/exemplaire	50		
6.19.	Affiche (60x80) croquis, épreuve, lot de 5 000 exemplaires	E/lot	10		
6.20.	Panneau d'exposition (103x90) conception et PDF en quatre couleurs et illustrateur pour transmission	E/panneau	50		
6.21.	Banderole d'exposition extérieure 30 m x 8 m (pour le bâtiment Berlaymont, incluant conception, impression, livraison, mise en place et enlèvement)	E/banderole	1		
6.22.	Idem 20 m x 3 m pour l'esplanade du bâtiment Charlemagne, rue de la Loi	E/banderole	1		
6.23.	Idem 6 m x 3 m pour la façade du Charlemagne et d'autres bâtiments.	E/banderole	1		
6.24.	Gravure de 150 images scannées sur CD ROM (1)	E/CD	20		
6.25.	Idem (10)	E/CD	1		
6.26.	Série de 27 images de dimension carte postale représentant des projets cofinancés par la Communauté, sous pochette.	E/1000 pochettes	1		
6.27.	Lot de 4 photos numériques agrandies (sur A2) et légendes pour le «stand info» de la DG Politique régionale	E/lot	50		
6.28.	Lot de quatre panneaux de texte A4 sur forex 2 mm pour le «stand info» de la DG Politique régionale	E/lot	50		
6.29.	Equipe de tournage: réalisateur, caméraman, preneur de son plus équippement	E/jour	20		



47

BORDEREAU DE PRIX lot 1

Date : .....

Nom : .....

Signature : .....

TOTAL €					
6.30	Dossier vidéo : 5 projets dans un pays en Beta numérique, (45 minutes, aux normes Ebs, incluant tout: préparation, voyage, mise en place et prises de vues, mise en forme, matériel et équipement)	zone A			
6.31	Idem zone B	E/dossier		5	
6.32	Idem zone C	E/dossier		5	
6.33	Video News Release (1 minute 30, Beta numérique, 30 exemplaires aux normes Ebs, incluant tout: préparation, mise en place et prises de vues, édition, matériel et équipement)	E/exemplaire		10	
6.34	Clip vidéo, version de base, Beta numérique, avec doublage et musique, jusqu'à 15 minutes incluant tout: script et préparation, voyage, mise en place et prises de vues, édition, recherche d'archives, studio son, matériel et équipement.	E/vidéo		20	
6.35	Idem, version linguistique	E/version		1	
6.36	Exemplaire vidéo Beta numérique (jusqu'à 5 minutes, 200 exemplaires, boîte, transcriptions, manchon avec titre)			5	
6.37	Idem, jusqu'à 20 minutes			5	
6.38	Idem, 20-60 minutes			5	
6.39	Exemplaire vidéo VHS (jusqu'à 5 minutes, 200 exemplaires, boîte, transcriptions, manchon avec titre)	E/cassette		20	
6.40	Idem, jusqu'à 20 minutes	E/cassette		1	
6.41	Idem, 20 à 60 minutes	E/cassette		1	
6.42	Cle USB décorée selon la charte graphique, 256 MB comportant 120 MB de documents de conférence (programme, présentations, etc.), jusqu'à 500 exemplaires	E/ 100 clés		5	
6.43	Idem, jusqu'à 5 000 exemplaires	E/100 clés		5	
6.44	Idem 512 MB, jusqu'à 500 exemplaires	E/100 clés		5	
6.45	Idem 512 MB, jusqu'à 5 000 exemplaires	E/100 clés		5	
6.46	Transfert et compression d'un fichier vidéo en un format compatible web (jusqu'à 30 min.)	E/fichier		20	



## Annexe II

### Offre du contractant - partie financière

<b>ASCI</b>	Performance of communication, publication and information activities in the field of the European Union's cohesion policy - Invitation to tender /N°2007CE1604T009	Lot 1 - Part III, Financial offer
	Last revision	16/04/07

N°	DESCRIPTION	UNIT	EUROS	WEIGHTING	TOTAL
1	Section 1 - Products requiring text				
1.1	One page of text (1 500 characters) level 4 difficulty	€/page	204.00	50	10,200.00
2	Section 2 - Language versions				
2.1	One page (1 500 characters) from EN/FR into DE	€/page	49.00	20	980.00
3	Section 3 - Graphic design				
3.1	Report analysing existing products, with recommendations on update	€/report	2,000.00	1	2,000.00
3.2	Report giving 3 alternative designs covering all information products	€/report	5,000.00	1	5,000.00
3.3	Final version of graphic chart covering all information products	€/document	5,500.00	1	5,500.00
3.4	Verification report on design conformity of one product	€/report	600.00	20	12,000.00
3.5	Design of a specific product to include time of designer, project manager and all materials	€/day	495.00	20	9,900.00
3.6	Design of illustrative material for specific texts to include time of designer, project manager and all materials	€/hour	51.00	20	1,020.00
4	Section 4 - Products, layout/pre-press				
4.1	Delivery of PDFs for a) printing CTP, b) the web and c) colour photocopying; simple level, base language version	€/page	35.00	50	1,750.00
4.2	Idem: complex level, base language version	€/page	40.00	20	800.00
4.3	Idem: simple level, other language version	€/page	35.00	20	700.00
4.4	Idem: complex level, other language version	€/page	40.00	20	800.00
5	Section 5 - Electronic production				
5.1	Creation of a model home page, in accordance with the DG REGIO graphic chart - original language	€/web page	400.00	1	400.00

REG. Lot 1 PART III - Financial offer v1.0 EN

Page: 2 / 7



W

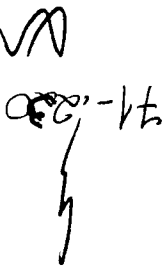
W

Handwritten marks and signatures on the left margin.

N°	DESCRIPTION	UNIT	EUROS	WEIGHTING	TOTAL
5.2	Adaptation of a model home page, in accordance with the DG REGIO graphic chart – each additional language	E/web page	150.00	1	150.00
5.3	Creation of a model second-level page, in accordance with the DG REGIO graphic chart – original language	E/web page	150.00	1	150.00
5.4	Adaptation of a model second-level page, in accordance with the DG REGIO graphic chart – each additional language	E/web page	75.00	1	75.00
5.5	Design of the structure and navigation of the site	E/pers./day	495.00	1	495.00
5.6	Creation of HTML pages based on a model and existing texts - original language including insertion of metadata, enclosed files, adapting and testing of links.	E/page web	10.00	50	500.00
5.7	Adaptation of HTML pages based on a model and existing texts – each additional language including insertion of metadata, enclosed files, adapting and testing of links.	E/page web	8.00	20	160.00
5.8	Updating of pages on the basis of existing texts including insertion of metadata, enclosed files, adapting and testing of links.	E/pers./day	280.00	50	14,000.00
<b>Database application (ORACLE)</b>					
5.9	Database design	E/pers./day	450.00	20	9,000.00
5.10	Loading of the data provided by the Commission in agreed format, e.g. from an Excel table containing the data in columns, an email or another document	E/pers./day	320.00	50	16,000.00
5.11	Installation of a database application at the Commission Data Centre (Luxembourg)	E/pers./day	500.00	20	10,000.00
5.12	Design of the application, including back-office system	E/pers./day	450.00	1	450.00
5.13	Development of the application, including testing, debugging, etc.	E/pers./day	450.00	1	450.00
Dynamic application (e.g. Cold Fusion, jsp, etc.) As pages created dynamically often use just one model to display multiple content, a "page" is defined as a set of contents which, when displayed, become the equivalent of one page of HTML.					
5.14	Creation of a model home page, in accordance with the DG REGIO graphic chart – original language	E/model web page	400.00	1	400.00
5.15	Adaptation of a model home page, in accordance with the DG REGIO graphic chart – each additional language	E/model web page	150.00	1	150.00



N°	DESCRIPTION	UNIT	EUROS	WEIGHTING	TOTAL
5.15	Creation of a model second-level page, graphic chart - original language in accordance with the DG REGIO	E/model web page	150.00	1	150.00
5.17	Adaptation of a model second-level page, in accordance with the DG REGIO graphic chart - each additional language	E/model web page	75.00	1	75.00
5.18	Design of the structure and navigation of the site	E/pers./day	495.00	1	495.00
5.19	Creation of pages from an existing model - original language including insertion of metadata, enclosed files, adapting and testing of links.	E/web page	10.00	50	500.00
5.20	Adaptation of pages based on an existing model - each additional language including insertion of metadata, enclosed files, adapting and testing of links	E/web page	8.00	20	160.00
5.21	Updating of pages including insertion of metadata, enclosed files, adapting and testing of links	E/pers./day	280.00	50	14,000.00
<b>Sites based on a WCMS (Documentum)</b>					
5.22	Definition of XML structure	E/pers./day	420.00	1	
5.23	Adaptation to the format required in the graphic chart - original language	E/model web page	75.00	20	1,500.00
5.24	Adaptation to the format required in the graphic chart - each additional language	E/model web page	10.00	20	200.00
5.25	Loading of data for Documentum	E/pers./day	320.00	50	16,000.00
5.26	Conversion of an existing static website to Documentum - original language	E/web page	75.00	50	3,750.00
5.27	Conversion of an existing static website to Documentum - each additional language	E/web page	10.00	20	200.00
5.28	Creation of pages using defined XML structure - original language including insertion of metadata, enclosed files, adapting and testing of links	E/web page	10.00	50	500.00
5.29	Creation of pages using defined XML structure - each additional language including insertion of metadata, enclosed files, adapting and testing of links	E/web page	8.00	20	160.00
5.30	Updating of pages using a defined XML structure including insertion of metadata, enclosed files, adapting and testing of links	E/pers./day	280.00	50	14,000.00

71-230  




Handwritten marks: a stylized 'M' and a signature.

72-230

Handwritten notes and a signature in the left margin.

N°	DESCRIPTION	UNIT	EUROS	WEIGHTING	TOTAL
<b>Web applications</b>					
5.31	Specification and design of tools for use with a website e.g. see 5.2 Description of the tasks	€/pers./day	420.00	1	420.00
5.32	Development of tools for use with a website e.g. see 5.2 Description of the tasks	€/pers./day	420.00	1	420.00
5.33	Drafting technical documentation and user manuals	€/pers./day	450.00	1	450.00
<b>Section 5 multi-media products and others</b>					
6.1	Uploading to digital photo library server	€/100 images	94.40	20	1,888.00
6.2	Photo shoot 5 projects, 10 images each zone A including set-up, travel costs and travel, shooting and editing time of photographer and photographers assistant, copy of all images on hard drive and CD copy of photos to managers of projects involved.	€/shoot	2,875.00	20	57,500.00
6.3	Idem zone B	€/shoot	2,875.00	20	57,500.00
6.4	Idem zone C	€/shoot	2,875.00	20	57,500.00
6.5	Photo coverage of Commissioner regional visit (2 days) including set-up, travel, shooting time plus copy of all images on hard drive, zone A	€/visit	1,620.00	10	16,200.00
6.6	Idem zone B	€/visit	2,100.00	10	21,000.00
6.7	Idem zone C	€/visit	2,100.00	10	21,000.00
6.8	Photo coverage of one-day conference in Brussels including set-up, travel and shooting time of photographer	€/day	715.00	10	7,150.00
6.9	CD with photos of conference (up to 1 000 high resolution)	€/set of CDs	345.00	10	3,450.00
6.1	DVD with content up to 4GB (see section 5 for editing costs) with ISBN, label and leaflet 4 pages 4 colour in plastic case (up to 100 copies)	€/copy	4.60	20	92.00
6.11	IDEM (up to 500 copies)	€/copy	3.20	1	3.20
6.12	IDEM (more than 500)	€/copy	2.50	1	2.50
6.13	DVD/CD with ISBN and label in plastic pouch up to 100	€/copy	3.00	20	60.00
6.14	Idem (up to 500)	€/copy	2.50	1	2.50
6.15	Idem (more than 500)	€/copy	1.80	1	1.80
6.16	CD ROM with up to 750 MB of content, see section 5 for editing costs (up to 100 labelled copies in plastic box)	€/copy	3.50	20	70.00
6.17	CD ROM (up to 500 labelled copies in plastic box)	€/copy	2.50	50	125.00



N°	DESCRIPTION	UNIT	EUROS	WEIGHTING	TOTAL
6.18	CD ROM (over 500 labelled copies in plastic box)	e/copy	1.73	50	86.25
6.19	Poster (60x80) sketch, proof, print	e/batch	1,020.00	10	10,200.00
6.20	Exhibition panel (103x80) design and four colour PDF and illustrator for transmission	e/panel	500.00	50	25,000.00
6.21	Exterior exhibition banner 30m x 8m (for Berlaymont building: to include design, printing, delivery, putting up and taking down)	e/banner	9,960.00	1	9,960.00
6.22	Idem 20m x 3m for esplanade of Charlemagne building on rue de la Loi	e/banner	8,250.00	1	8,250.00
6.23	Idem 6m x 3m for facade of Charlemagne and other buildings.	e/banner	7,080.00	1	7,080.00
6.24	Burning 150 high-resolution scans onto CD ROM (1)	e/CD	1,322.50	20	26,450.00
6.25	Dino (10)	e/CD	1,322.50	1	1,322.50
6.26	Set of 27 postcard-sized images of Community co-financed projects in pouch	e/ 1000 pouches	3,840.00	1	3,840.00
6.27	Set of 4 enlarged digital photos (on to A2) and captions for DG Regional Policy 'newstand'	e/set	172.50	50	8,625.00
6.28	Set of four A4 text panels on 2mm forex for DG Regional Policy newstand	e/set	92.00	50	4,600.00
6.29	Camera crew: director, cameraman, soundman plus equipment	e/day	1,380.00	20	27,600.00
6.30	Video Dossier: 5 projects in one country on Beta digital, 145 minutes, to EBS standards, to include all preparation, travel, setting up and shooting time, editing, materials and equipment) zone A	e/dossier	28,600.00	5	143,000.00
6.31	Idem zone B	e/dossier	31,020.00	5	155,100.00
6.32	Idem zone C	e/dossier	33,000.00	5	165,000.00
6.33	Video News Release (1 minute 30, Beta digital, 30 copies to EBS standards, to include all preparation, setting up and shooting time, editing, materials and equipment)	e/copy	616.00	10	6,160.00
6.34	Video clip, base version, Beta digital, with voice-over and music, up to 15 minutes to include all scripting and preparation, travel, setting up and shooting time, editing, archival search, sound studio, materials and equipment	e/video	29,260.00	20	585,200.00
6.35	Idem, language version	e/version	2,860.00	1	2,860.00



000-44

AS

AS  
C  
Z

Juan Arcas  
Managing Director  
ASCI

Juan Arcas  
Managing Director  
16-April-2007

1 637 163 2 V

N°	DESCRIPTION	UNIT	EUROS	WEIGHTING	TOTAL
6.36	Video Beta digital copy (up to 5 minutes, 200 copies, box, transcripts, sleeve with title)	copy	49.50	5	247.50
6.37	Idem up to 20 minutes	copy	79.20	5	396.00
6.38	Idem, 20-60 minutes	copy	129.80	5	649.00
6.39	Video VHS copy (up to 5 mins, 200 copies, box, transcripts, sleeve with title)	cassette	7.26	20	145.20
6.40	Idem up to 20 minutes	cassette	9.62	1	9.62
6.41	Idem 20 to 60 minutes	cassette	12.38	1	12.38
6.42	USB stick decorated as per graphic chart, 256 MB loaded with 120MB of presentations, etc.), up to 500 copies	sticks	891.25	5	4,456.25
6.43	Idem up to 5 000 copies	sticks	718.75	5	3,593.75
6.44	Idem 512MB, up to 500 copies	sticks	931.50	5	4,657.50
6.45	Idem 512 MB, up to 5 000 copies	sticks	7,051.15	5	35,255.75
6.46	Transfer and compress a video file to a web-compatible format (up to 30 min)	ette	150.00	20	3,000.00
TOTAL €					1,627,236.71



**Offre du contractant - partie technique**  
**(en annexe)**

- 27 -

TS-230  
2

h



# ASCI!

**A SWORD GROUP COMPANY**

## **Part II: Technical Proposal**

**“Performance of communication, publication and  
information activities in the field of the European  
Union’s cohesion policy”  
Invitation to tender N°2007CE160AT008**

**Lot 1: Design and production of information products**

Version 1.0 – April 2007

ASCI!  
✉ : Avenue de Tervuren 270  
1150 Bruxelles  
☎ : +32/2/286 97 70  
Fax : +32/2/286 97 99



ASCI! an ISO 9001  
certified company


76-230

4

4



# TABLE OF CONTENTS

	Communication Services in the field of Development and Cooperation Activities implemented by DG REGIO Lot 1/ 66210-2006 Technical offer	Last revision 15-Apr-07
---	---	----------------------------

1	INTRODUCTION.....	5
2	UNDERSTANDING DG REGIO'S REQUIREMENTS.....	7
3	INITIALISATION AND TAKE OVER OF THE FRAMEWORK CONTRACT.....	26
4	MANAGING THE FRAMEWORK CONTRACT AND MANAGEMENT STRUCTURE.....	32
5	PRODUCTION METHODOLOGIES.....	61
5.1	ENSURING CONSISTENCY AND THE IMPLEMENTATION OF INNOVATIONS INTO THE COMMUNICATION STRATEGY.....	61
5.1.1	The editorial committee.....	61
5.1.2	The Innovation Unit.....	61
5.2	WRITING TEXTS AND COPY FOR THE BASE VERSION OF INFORMATION PRODUCTS.....	62
5.2.1	Drafting and journalistic writing.....	62
5.2.1.1	Illustrate the texts.....	62
5.2.1.2	Research, analysis and information gathering.....	63
5.2.1.3	Writing and keeping an electronic news column constantly updated (including reports).....	65
5.2.1.3.1	Writing and editing.....	65
5.2.1.3.2	Keeping a news column constantly updated.....	67
5.2.2	Suggesting images.....	68
4.1	ORGANISATIONAL STRUCTURE.....	33
4.1.1	The contract manager.....	35
4.1.2	The project manager.....	35
4.1.3	The coordinators.....	37
4.1.4	The quality manager.....	37
4.1.5	Project team.....	37
4.2	MANAGEMENT PRINCIPLES.....	38
4.3	APPROACH FOR THE MANAGEMENT OF SPECIFIC PROJECTS.....	39
4.4	DAY TO DAY WORK WITH THE COMMISSION.....	40
4.5	MANAGEMENT TOOLS.....	42
4.6	REMOVING UNCERTAINTIES: INITIALISATION AND SPECIFICATIONS.....	43
4.7	QUALITY MANAGEMENT APPROACH.....	46
4.7.1	Quality Assurance.....	47
4.7.2	Quality control.....	47
4.8	KEY PERFORMANCE INDICATORS.....	48
4.8.1	Indicators for the monitoring of the performance and results of the framework contract.....	49
4.8.2	Indicators for the monitoring of the performance and results of specific projects.....	51
4.8.2.1	KPIs on Project Operational Effectiveness.....	51
4.8.2.2	KPI on product Quality.....	53
4.8.2.3	KPIs on Customer Satisfaction.....	59

77-23



W

78-230

6.1	MANAGERIAL AND COORDINATION RELATED PROFILES	107
6.1.1	ASCII's Contract Manager	108
6.1.2	Project Managers	109
6.1.3	Editorial coordinator	112
6.1.4	Linguistic Coordinator	114
6.1.5	Artistic director	115
6.1.6	Technical coordinator	116
6.1.7	Audiovisual coordinator	117
6.2	SUPPORT AND ADVICE RELATED PROFILES	118
6.2.1	Communication adviser and networking experts	118
6.2.2	Quality Manager	119
6.3	JOURNALISM AND EDITORIAL CONTENT PRODUCTION PROFILES	120
6.3.1	Journalists	120
6	ALLOCATION OF RESOURCES WITHIN ASCII	107
5.2.3	Rewriting texts	69
5.3	PRODUCTION OF LANGUAGE VERSIONS OF BASE TEXTS	69
5.3.1	Setting up the team	70
5.3.2	Translation workflow	70
5.3.3	Quality assurance and control	73
5.3.3.1	Communication advises	74
5.4	DESIGN AND GRAPHIC CHART AND LOOK FOR ALL COMMUNICATION ACTIVITIES	75
5.5	DESIGN AND PRODUCTION OF GRAPHIC MATERIAL	77
5.5.1	Validation of concept	79
5.5.2	Quality control	80
5.5.3	Validation of general presentation	81
5.5.4	Validation of final layout	81
5.5.5	Printing	82
5.5.5.1	First version of final product (bon à rouler)	82
5.5.5.2	Archive & back-ups for print publications	82
5.6	ELECTRONIC PRODUCTION	82
5.6.1	Website Development	82
5.6.1.1	Database Development	86
5.6.1.2	Website Hosting	87
5.7	CREATION OF PROMOTIONAL MATERIAL	89
5.7.1	Promotional items	89
5.7.2	Methodology for Audiovisual Output	89
5.7.3	How do we make it happen?	90
5.7.3.1	Audience Overview	90
5.7.3.2	Content Overview	90
5.7.3.3	Concept Overview	90
5.7.3.4	Style Overview	91
5.7.3.5	Production Overview	91
5.7.3.6	Location Overview	91
5.7.3.7	Final Synopses	91
5.7.4	Production	92
5.7.5	Shooting	92
5.7.6	Debriefing	92
5.7.7	Additional notice on exterior locations	92
5.7.8	Post - Production	92
5.7.8.1	Previewing the recorded material	92
5.7.8.2	Editing - Video	93
5.7.8.3	Editing - Audio	93
5.7.8.4	Conversion	93
5.7.9	Quality Control	94
5.7.9.1	Methodology	95
5.7.10	Photos	97
5.7.10.1	Assistance in the implementation of the communication strategy concerning the European cohesion policy for the period 2007-2013	99
5.7.10.2	The objectives of the communication strategy for the European cohesion policy	100
5.7.10.3	Communication methods and activities recommended for the European cohesion policy	102



79-0030  
M  
4

125	"GUIDELINE: IMPROVING KNOWLEDGE AND INNOVATION FOR GROWTH"
125	"GUIDELINE: TERRITORIAL DIMENSION OF COHESION POLICY"
6.3.2	Experts in the field of "regional policy" issues
6.3.3	Translators and proofreaders
6.3.4	Translations administrators
6.4	GRAPHIC AND AUDIO-VISUAL PRODUCTION RELATED PROFILES
6.4.1	Graphic designers - illustrators
6.4.2	Photographers
6.4.3	Producer
6.4.4	Director of photography / Cameraman
6.4.5	Post production
6.5	WEB AND IT DEVELOPMENT RELATED PROFILES
6.5.1	Web editors
6.5.2	Accessibility/usability expert
6.5.3	Developers / programmers / IT experts
6.5.4	System Administrator
6.6	MANAGEMENT OF SUBCONTRACTORS
7	GEOGRAPHICAL COVERAGE
7.1	ASCI's EXPERIENCE AND COMPETENCES FOR MANAGING TRANSNATIONAL PROJECTS
7.1.1	Some examples of successful transnational projects
7.1.2	Selection of key partners with broad international experience
7.1.3	ASCI's networks
7.2	ASCI's APPROACH TO THE COORDINATION OF PAN EUROPEAN ACTIVITIES AND PROJECTS
8	ANNEXES
8.1	ASCI QUALITY MANUAL
8.2	ASCI's ISO 9001 CERTIFICATION
8.3	ASCI's WINDOWS METHODOLOGY
8.4	ASCI TRANSLATION TIME
8.5	GUIDELINES FOR WRITING FOR A DG COMM HOMEPAGE
8.6	DOCUMENTUM WEBSITES DEVELOPED BY ASCII
8.7	INFORMATION INFRASTRUCTURE METHODOLOGY
8.8	PRESSENTATION OF INFORMEST
8.9	PRESSENTATION OF REPORTERS
8.10	PRESSENTATION OF THE ISIG
8.11	PRESSENTATION OF PROPAGER'S NETWORK
8.12	PRESSENTATION OF TWINS



## 1 INTRODUCTION

In the following sections, you will find ASCI's proposal to meet the requirements of the terms of reference, as well as proposed solutions to the foreseeable critical steps.

The table below indicates briefly where to find the relevant information:

Criteria		Location in the proposal	
a) Quality and consistency of the proposal in respect of the services requested	Understanding of the context	See section: • Understanding DG REGIO's requirements	
	Approach proposed to achieve the Commission's objectives	See section: • Understanding DG REGIO's requirements • Takeover of the framework contract, • Managing the framework contract • Production methodologies	
	Approach proposed to provide the services and/or products requested	See section: • Managing the framework contract • Production methodologies	
	Key indicators	See section: • Key indicators	
	Approach that will be used to guarantee the quality of the services and or quality of the services requested	See section: • Quality management approach • Key indicators	
	Quality of geographical coverage	See section: • Geographical coverage	
	Europe-wide coordination	See section: • Quality management • Allocation of resources	
	Risk factors and risk management	See section: • All sections of the bid (Boxes risk analysis)	
	Work organisation	See section: • Managing the framework contract • Allocation of resources among • ASCI!!	
b) Organisation and management of the team proposed to provide the services requested		See section: • Managing the framework contract • Allocation of resources among • ASCI!!	
	Quality control mechanisms (including when the work is performed by sub-contractors)	See section: • Managing the framework contract • Allocation of resources among • ASCI!!	





Criteria		Information to be provided		Location in the proposal	
c) Quality coherence and impact of the actions described in the simulation		Day to day management	Composition and organisation of the team to ensure maximum efficiency in terms of costs, speed and quality of the services requested	See section: • Allocation of resources among ASCII	See section: • Day to day work with the Commission
	Relevance to the specific objectives and needs of DG REGIO	Originality, creativity and quality of the final product, Compatibility with the content of the main bid	Cost effectiveness	See: • Simulations 1.1 and 1.2	

Below is the detail of our understanding of the tasks involved as well as the methodologies to implement them.

The proposed allocation of resources is presented as well as the experience of each employee, coupled with the implementation of our quality management system.

The combination of these three elements guarantees the on-time delivery of products and services of the highest quality, within budget and suitable for executing the project.

81-230



## 2 UNDERSTANDING DG REGIO'S REQUIREMENTS

In the following sections you will find our understanding of DG REGIO's role and responsibilities in general as well as in the field of communication.

### 2.1 Introduction

The objective of the European Cohesion policy is to **strengthen economic, social and territorial cohesion**, notably by reducing disparities between the levels of development of the regions and the Member States of the European Union (EU) and by **creating jobs** and **generating economic growth**. The Directorate-General for Regional Policy of the European Commission (DG REGIO) is responsible for efficient management and implementation of the EU's Cohesion policy and the new generation of funding opportunities for the 2007-2013 programme period in partnership with national, regional and local authorities.

Publicity and information measures increase awareness, transparency and visibility on the activities co-financed by EC Structural funding among DG REGIO target audiences and the public in general. DG REGIO therefore needs to communicate on the European Cohesion policy of the 2007-2013 period, as well as the results of the 1999-2006 period efficiently and effectively, in order to ensure that structural policies are understood by its target audience, to communicate the ways in which EU Regional Policy brings substantial results and to enhance capacity-building for the national and regional authorities which are responsible for the management of the programmes.

Information and communication actions are designed in connection with Member States' complementary activities in the various fields, in relation to the principles of additionality, partnership and decentralisation. These imply a strong involvement of national, regional, local and urban authorities, players and organisations at Member State level in the field of communication (among others). This implies that Member States (including regional and local authorities) will have a key role in communicating DG REGIO's activities and projects.

At European level, information and communication on Regional Policy fall within the framework of the general communication strategy of the Commission. They enhance the synergies between Regional Policy and other EU policies that contribute to the aim of economic and social cohesion. It involves effective networking with the EU institutions and information relays.

### 2.2 Unit 01: a wide range of tasks

The responsibility of elaborating and implementing DG REGIO's communication strategy lies more particularly with the Communication Unit (Unit 01), whose tasks can be summarised as follows:

- to communicate DG REGIO's policy and interventions to the public;
- develop and update an information and communication strategy and manage actions in relation to the policy priorities of the DG;
- organise and support conferences, seminars, exhibitions and other events;
- co-ordinate, monitor and distribute information and publicity programmes carried out by the Member States;



83-230  
hy

In the words of Commissioner Danuta Hübner, it is 'at the regional and local level that we find the essential knowledge and expertise for identifying strengths and weaknesses and appropriate policy responses. Proximity is essential, and partnership of all relevant players in the process of establishing regional economic development programmes, fosters consensus building, helps to tailor strategies to the needs of the region, and provides legitimacy'. This policy fully complies with the "Europe of projects" concept defended by EU Commission President Barroso.

By responding to the "right to know," European citizens, in terms of making use of Structural Funds, encouraging exchanges and partnerships, information and communication actions, are part of the "Plan D for Democracy, Dialogue and Debate", initiative that the Commission presented in June 2005 and that sets out a process to stimulate wider debate between the EU institutions and citizens on the future of the EU, as well as a series of national debates on the same topic.

More widely, information and communication on the Cohesion policy contribute to strengthening the European project by encouraging cooperation and networking and – last but not least – by bringing the EU and its citizens closer together. Regional Policy is, among the various EU policies among those which most affect the lives of Europeans, in the most diverse areas. It involves a very large network of partners on politico-economic, social and environmental levels. It is among those whose achievements are most tangible: hence the need to communicate its results, indicating how several plans would not have seen the light of day or been developed as much had they not been supported by the EU.

2.3.1 Help regions build Europe

To summarize, it may be said that information and communication actions are a central part of the process of applying the Cohesion policy, contributing to enhanced quality of programmes and projects on the ground.

Information and communication tasks are essential for the prospects and outlook of DG REGIO. With 60,000 regular recipients of paper publications and 220,000 monthly users of the website, 2007 will be an important year for communicating on the activities of the European Union, while some 450 new Operational Programmes will be set up. At the same time, DG REGIO will also have to convince stakeholders of the quality of the programmes, while Regional Policy will be scrutinised in the light of the 2008 review of EU budgetary outlook.

2.3 Information and communication for Cohesion Policy

To realise these objectives, Unit 1 has recourse to external professional help from companies charged with providing services, advice and design in a contractual framework managing activities and information products and in particular implementing and ensuring the monitoring of these activities and products.

- offer services such as a library and visitor centre, information and communication tools (databases, etc.);
- co-ordinate internal communication and provide operational support to the other DG REGIO Units, and in particular the Units responsible for interventions in terms of Structural Funds in the various Member States.





1 2006 prices

**3. European Territorial Co-operation Objective (ERDF) :**

- **Cross-border co-operation** through joint programmes; **Transnational co-operation** within large groups of regions for integrated territorial development; **Interregional co-operation** for an sharing experience and good practice between regions and cities throughout all the EU.
- All EU regions are eligible under this Objective; 37.5 percent of total EU-27 population live in cross-border areas (181.7 million people)
- € 7.75 billion (around 2.5 percent of total Cohesion funding)
- Contributes to the cross-border components of the Instrument for Pre-Accession Assistance (IPA) and the European neighbourhood and partnership instrument.

**2. Regional Competitiveness and Employment Objective (ERDF, ESF) :**

- **Strengthen regional competitiveness and attractiveness**; help workers and companies to **adapt to change and encourage the development of job markets**.
- For all regions not eligible under the Convergence objective, i.e. 168 regions with a population of 314 million (including 13 former Objective 1 regions that are "phasing-in", 19 million inhabitants); concerns 19 Member States within EU-27
- € 49.1 billion (around 16 percent of the total Cohesion funding), of which € 10.4 billion for the "phasing-in" regions

**1. Convergence Objective (ERDF, ESF, Cohesion Fund)**

- Promotes **growth-enhancing conditions and factors** and speeds up the economic **convergence** of less-developed regions
- 84 regions with a population of 154 million
- Includes 16 regions (16.4 million inhabitants) that are "phasing-out" due to the statistical effects of an enlarged EU
- € 251.1 billion (around 82 percent of total Cohesion funding), of which € 61.1 billion for the Cohesion Fund in 15 Member States

With a total of nearly 350 billion euros<sup>1</sup>, European Cohesion policy represents about 35 percent of the Community budget. This makes it the Community's **second largest budget** after agriculture. Some 278 billion euros will be allocated to the Structural Funds (European Regional Development Fund – ERDF, European Social Fund – ESF) and another 70 billion euros to the Cohesion Fund. DG REGIO manages an annual budget of 28.5 billion euros, which represents 24.5 percent of the total EU budget.

The operational programmes that are financed by the ERDF and the Cohesion Fund, managed by DG REGIO, fall within the scope of all three overall objectives for Cohesion policy for the period 2007-2013. The objectives contain several awareness-raising communicative elements as regards co-financing activities:

## 2.4 Communicating Regional Policy – Policies and instruments



Besides communication on co-financing assistance, communication and information measures will also focus on concrete results that are tangible for the target audience and for European citizens. As Commissioner Hübner declared in November 2006: 'For the period 2007-2013, we estimate that regional policy investments in the new Member States could create up to 2.5 million extra jobs and raise their GDP by between 10 and 16 per cent. Regional policy will therefore continue to promote the economic development of the new Member States, and through the growth and new markets this creates, the Union as a whole will benefit.'

Key messages about tangible results from European Cohesion Policy also include:

- Regional policy **being a policy that works and benefits everyone** by investing in people, businesses, the environment and transport and leading to greater regional cooperation;
- Regional policy **as having improved management and governance in the regions;**

- Regional policy **as having a positive effect on growth and public sector investments:**

- between 1994 and 2001 the beta convergence rate per year was 0.0 percent per year (2.1 percent Gross Domestic Product – GDP – per head growth rate) in non-Objective 1 EU-15 regions, as compared to 1.6 percent (2.6 percent GDP per head growth rate) in Objective 1 EU-15 regions. Regions with the lowest levels of GDP per head on average experienced the highest growth per head;
- in the four Cohesion countries, growth in GDP was higher than in the rest of the EU between 1991 and 2002. It has for example been estimated that in 1999 GDP in real terms was higher than it otherwise would have been in Portugal (4.7 percent), Ireland (2.8 percent), Greece (2.2 percent) and Spain (1.4 percent);
- leverage effects on public sector investments included increases in public investments to the order of 66 percent in Ireland, 36 percent in Austria and 14 percent in Sweden between 1989 and 1999;
- expected additional GDP growth of about 10 percent in most new Member States by 2013.

- Regional policy **has a positive effect on employment:**

- for the 2000-2006 programming period it has been estimated that structural interventions in Objective 1 regions have led to the creation of around 700,000 jobs. This represents, for example, an increase of 4 percent in Portugal (187,000 jobs) and 2.5 percent in Greece (100,000 jobs);
- estimated job creation for 2007-2013 of about 2.5 million jobs (an increase between 4 percent to 8 percent).

- Regional policy **is helping the EU to make enlargement a success** (thanks to the IPA), 11.468 millions euros are now available for the development of new projects;

- European Cohesion policy contributes to the achievement of the Commission-wide strategic objectives for 2005-2009 of **prosperity and solidarity**.



The Commission's Legislative and Work programme of 2007 stipulates that the new structural programmes 2007-2013 'will secure the contribution of Cohesion Policy and rural development policies to the Union's economic modernisation and the Commission's strategy for growth and more and better jobs via the earmarking "Lisbon-related" Cohesion spending'. The contribution of 27 national strategic reference frameworks and around 360 operational programmes to the growth and jobs agenda is therefore essential for the achievement of the Commission-wide strategic objectives for 2005-2009 of prosperity and solidarity.

Other elements of Cohesion policy from 2007-2013 that will be communicated to the DG REGIO's target audience include:

- The regional development component and the cross-border cooperation component of the Instrument for Pre-Accession Assistance (IPA). IPA is the Community's financial instrument for the pre-accession period of 2007-2013. Pre-accession aid is available for candidate countries and potential candidate countries;
- The European Union Solidarity Fund (EUSF). The EUSF can respond rapidly, efficiently and flexibly to come to the aid of any Member State in the event of a major natural disaster;
- The EU's contributions to the International Fund for Ireland and the PEACE programme;
- Structural assistance for the outermost regions: the new Cohesion policy will take particular note of the details of these areas;
- Urban policy (as reflected in the Communication on the urban contribution to growth and jobs in the regions of July 2006) will also receive particular attention. Specific urban actions which come from the URBAN Community initiative will be included in the mainstream of the Operational Programmes. The new rule provides for the possibility of delegating more responsibilities to the local urban authorities

- The rural zones or those dependent on fishing will be part of economic diversification actions financed by the Structural Funds to complement the new European Agricultural Fund for Rural Development and the European Fisheries Fund (EFF);
- **Jaspers**, the Technical Assistance Partnership for enhanced cooperation between the EIB, the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) and the Commission;
- **Jeremie**, the joint initiative of DG REGIO and the European Investment Bank (EIB) Group for supporting improved access to finance for Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) and Micro-Enterprise in the regions;
- **Jessica**, a partnership between the Commission, the EIB and the Council of the European Development Bank (CEB) that concerns the financing of projects for sustainable urban development;
- The new "Regions for Economic Change" initiative was introduced by the Commission in 2006 to refocus and reinforce action in two areas: interregional co-operation and urban development. The Commission will encourage networking in these domains, based on 30 priority areas;



- The annual **OPEN DAYS** conference involving the beneficiaries and stakeholders of Structural Funds and developing dialogue among them;

- The continuous improvement of the quality of the Cohesion's mechanisms to achieve the EU objectives;

- The development of the INFORM formal network (compared to the SFIT informal network), in order to promote the EU contribution in regional development, growth and job creation.

This Communication can take on different forms: describing or promoting expected results, explaining policies, or showing results of projects implemented or in the means of implementation. Indeed, for this last category, DG REGIO manages funds in order to support the development of various projects, ranging from the construction of roads, bridges, hospitals, schools, purification plants, science and technology parks, to professional training, services to SME's and the promotion of ICT or rejuvenating local areas in crisis.

## 2.5 Synergies between Cohesion Policy and other EU policies

The Cohesion policy, compared with other EU policies, has strong horizontal aspects and is linked to most other EU policies. The Cohesion policy is mainly based on the **Lisbon Strategy**.

The link between European Regional Policy and the Lisbon Strategy for growth and jobs can contribute to clear communication on the role of the EU. The Lisbon Strategy for growth and jobs has been relaunched in order **to deliver on economic growth, to create more, and better quality jobs and to modernise the economy** on the basis of competitiveness, knowledge, innovation and productivity. As Member States and regions have an obligation to devote a large part of the amount of European co-financing to economic modernisation, growth and jobs (known as "earmarking"), Cohesion policy contributes to the fulfillment of the Lisbon Strategy. In the words of Commissioner Hübner: *"Cohesion and competitiveness are two sides of the same coin"*.

DG REGIO has the opportunity of positioning Cohesion policy as the right instrument to contribute to the EU's strategy for growth and more and higher quality jobs, as a tool that can tackle problems such as economic and social disparities in a globalised world. By presenting concrete policy results, DG REGIO can stimulate the future debate on Cohesion policy, most notably within the framework of **the review by the Commission of EU spending in 2008/2009**. This important future political momentum will also nurture the process of reflection on the role of Cohesion policy after 2013.

The Growth and Jobs Agenda is taken as a starting point in the Community Strategic Guidelines for Cohesion 2007-2013. The Strategic Guidelines seek to strengthen the strategic dimension of Cohesion policy to ensure that Community priorities are better integrated into national and regional development programmes. The Guidelines therefore focus on:



- To enhance the promotion of information and publicity supporting mechanisms e.g. the Structural Funds Information Team (SFIT) and its platform and the INFORM (formal network) to be implemented.
  - To inform the general public on the role played by EU structural funding in the Member States. The general public includes national media, regional media, journalists, teachers and members of political parties. This step is quite important, because this particular audience form the **information multipliers** that will promote EU regional activities among EU citizens;
  - To explain the effectiveness of measures in the field of management and financial control to DG REGIO's target audience;
  - To explain available funding opportunities to potential beneficiaries (e.g. management authorities like national and regional ministries), for example as regards conditions of eligibility and selection criteria, as well as to inform involved institutions, organisations and individuals. Target audiences include SME's, RTD agencies and academia;
- By means of all forms of printed and electronic, audiovisual media aiming at the broadest possible media coverage, information and publicity measures for structural interventions are to be used:

## Target audiences

## 2.6 Target audiences, tools, outcomes and results of communicating Cohesion policy

- By taking the lead on general policy issues relating to Cohesion funding, DG REGIO collaborates with other Commission DGs such as Employment and Social Affairs, Research and Innovation, Agriculture or Fisheries. In this way DG REGIO is involved in the regional dimensions and aspects of the Community's agricultural, rural development and fisheries policies, as well as social and employment, or research and innovation policies. In the field of enlargement, DG REGIO is responsible for the cross-border components of the Instrument for Pre-Accession Assistance (IPA) and the European neighbourhood and partnership instrument.
- Making Europe and its regions a more attractive place to invest and work (infrastructure, environment, energy);
  - Improving knowledge and innovation for growth (R&D, innovation, entrepreneurship, information society, access to finance);
  - More and better jobs (attracting and keeping people in employment, improving accessibility and the quality and level of services, modernising social protection systems, adaptability of workers and enterprises, flexibility of the labour market, investment in human resources);
  - Territorial cohesion and cooperation (cross-border, trans-national and interregional cooperation to enhance the contribution of regions and cities to growth and jobs).



## Means

The principle means which DG REGIO has at its disposal for implementing its mission for information and communication include:

- Publications (both printed and available online), including *InfoREGIO News*, *InfoREGIO Panorama*, brochures accompanying the "Regions for economic change" conferences and a broad range of thematic and geographical publications and fact sheets;
- Press releases;
- Multi-media tools: the website InfoREGIO, the website of DG REGIO and the website of Commissioner Hübner. This includes presentations of regional development programmes (database), success stories and an overview of eligible European regions; the VNR and video, showing, explaining and promoting DG REGIO's activities and projects and;
- Conferences (e.g. the annual OPEN DAYS – European Week of Regions and Cities), seminars and exhibitions and other capacity-building events;
- A uniform house style making an easy identification of DG REGIO's communication and information products;
- The library and the visitor centre - "InfoREGIO Service".

Beside this, tools developed from Brussels and aimed both at the general public and the various actors in the field of regional policy, DG REGIO has to work closely with the Member States' management authorities in order to promote its activities throughout the EU.

Council Regulation (EC) N° 1083/2006, laying down general provisions on the ERDF, the ESF and the Cohesion Fund, specifies that information shall be addressed to EU citizens and funding beneficiaries. The information should highlight the role of Community co-financed programmes and operations and ensure that assistance from structural funding is transparent.

Management Authorities of each Operational Programme financed by the ERDF, the ESF or the Cohesion fund will be responsible for information and communication measures in accordance with the ERDF-ESF-Cohesion Fund implementing Regulation (EC) N° 1828/2006, that, *inter alia*, calls for a **communication plan**. The communication plan explains the added value of Community financial assistance for the respective territory and seeks to ensure that the assistance is transparent. It gives an indicative budget for the implementation, as well as a list of administrative bodies responsible for this.

## Communicating European Cohesion Policy: Future and Challenges

The Information and Communication Plan (ICP) 2006-2008 and ASCII's team identified specific communication outputs in order to:

- Enhance awareness, visibility, transparency of EU Cohesion policy to the benefit of institutional partners and the general public;
- Reaching the information multipliers (politicians, teachers, journalists of national and regional medias) in order for them to disseminate information at local, regional and national levels;

89-230



- DG REGIO will produce a **large number** of deliverables of different types during the period of the framework contract, forming parts of its overall communication strategy. Here are some examples of products developed, or under development, by DG REGIO:
- Because of the vast budget spent in this area and the high visibility and impact of its actions, DG REGIO activities are **closely monitored** by the Member States, their specialised citizens, journalists etc. and as a result the DG needs to display the results **convincingly**;
- Different tools and mechanisms developed to implement DG REGIO's policy in Europe are very **complex**, and are not always easy to understand by non-specialist audiences or contractors. Clearly, its products do not target a large audience. Obviously, this is not a communicational flaw, but a choice; DG REGIO's communication strategy is addressed at an **initiated** audience in order for the latter to perform the function of **information relay among EU citizens**;
- Since May 2006, we have rigorously studied DG REGIO's specifications and have monitored its information and communication products for the past five years. This and our experience in dealing with DG REGIO's activities lead us to the following conclusion:

### 2.7.1 The current state of play

We have elaborated our broad understanding of DG REGIO's tasks and role in the field of communication. We will now describe in operational terms the current state of play of its needs in terms of communication, its technical requirements in terms of contract management and lastly our proposed solutions.

## 2.7 DG REGIO's requirements

- Enhance transparency of the Cohesion policy: "We listen and develop successful communication in partnership with the Member States, regions and cities and other EU institutions". This includes "capacity-building and explanation of the renewed Cohesion policy and its implementation to stakeholders and the general public".
- Communicate better on EU Cohesion policy: "A policy which 'speaks' and is just around the corner".
- Assisting in the development of the INFORM network as a real platform for assisting in developing communication on DG REGIO's activities in the Member States;
- Sustain effective implementation of a modern Cohesion policy for all EU regions: "Cohesion policy invests in the future of all EU regions and cities".
- Increase effective networking with the EU institutions and information relays;
- Enhance capacity-building for the national and regional authorities;



91-230

- Cohesion policy involves sharing **communication actions between DG REGIO and the Member States**. This means that DG REGIO has to collaborate with Member States simultaneously while assisting them;
  - DG REGIO's previous contracts were divided into different lots. The knock-on effect of this was to cause production and administrative difficulties;
  - DG REGIO's products have not evolved substantially during the last few years;
  - We notice that, in order to deliver products within a short timeframe, the DG REGIO's Infopoint is delivering photocopies and draft documents for events and conferences;
- All of these products play a central role in the development of the DG REGIO communication strategy:

• In addition to this, **all the new information products** that DG REGIO intends to develop in the coming years.

• **Technical development** for websites including methods used by the Commission and adaptation and updating of the photo library

• **Graphic design** (including graphic charter) and layout for all publications

**Promotional items:**

- Video clip and VNR on successful projects, conferences, events like the OPEN DAYS, etc.
- Photos of successful projects to be inserted in the DG REGIO photo library
- Promotional items for conferences and other events (posters, panels, USB keys, etc).
- Advice on the development of communication plans by the Member States

**Multilingual editorial content:**

- Monthly newsletter "InfoREGIO News" in all EU official languages
- Magazine InfoREGIO Panorama
- InfoREGIO websites including news, thematic dossiers etc
- Regional Development Programmes
- Success stories
- Good practices
- an Atlas
- Brochures "Regions for Economic Change"
- Thematic or geographical brochures
- Working for the regions
- Structural actions 2007-2013



- DG REGIO is looking for the best quality in outputs with a minimum level of intervention on its behalf.

## 2.7.2 Operational requirements

From this we understand that DG REGIO wants its services provider:

- to have thorough and correct understanding of Cohesion policy mechanisms and actors and to be aware of its political constraints and background;
- to communicate its policies and key messages by designing and producing communicational products addressed to its specific audiences;
- to propose a one stop solution and internal solutions with several subcontractors instead of calling upon a momentary association of different firms (i.e. a Consortium) where misunderstandings, conflicting agendas or possible professional disagreements may appear;

- to run a framework contract for a possible duration of 4 years involving the simultaneous development of various information/communication projects in the different countries covered by the framework contract;
- to combine these products to implement a consistent communication strategy;

- to possess impeccable know-how of all the technical aspects of the deliverables that range from institutional knowledge on communication, to editorial knowledge for print and web or technical development such as Documentum and the Web Starter Kit, Html development, dynamic technologies and to develop promotional and information outputs such as multimedia or audiovisual products;
- to anticipate and adapt services to any requirements resulting from changes in the political agenda of the Commission impacting on DG REGIO's communication strategy;
- to deliver best quality products by means of a rigorous quality management approach and experienced staff, which includes the setting up of quality procedures for this contract;

- to be responsive, in order to assist DG REGIO during any step of its work in the field of information and communication;
- to be proactive and innovative in proposing the implementation or design of new communication products, technical tools and new trends;
- to cover the whole of the Union, candidate countries and potential candidate countries in order to fulfill its requirements.

In a word: to be a partner to the DG. We believe that we are exactly that partner.



## 2.7.3 ASCII service proposal (summary)

In order to respond to DG REGIO's requirements, ASCII proposes to apply the following principles:

### Services that combine:

- proximity and geographical coverage,
- responsiveness,
- high quality products and innovation.
- collaboration

ASCII and our partners offer a responsive team that works in close proximity with DG REGIO and the target audiences. It guarantees the highest quality in all projects undertaken, with a view to ensuring a strong and long-lasting partnership.

The **responsiveness and flexibility** originates from the alliance between our experienced in-house staff (over 26 journalists, 22 translators, 7 web editors and 17 web developers, 4 WAI and accessibility experts and 7 graphic designers, operational at any time) and its partners who are specialised in the areas of activity covered by DG REGIO.

More than 150 CVs of vastly experienced people have been appended to the current proposal.

Guy de San, ASCII's General Manager, is proposed as contract manager. Guy has already worked on previous DG REGIO outputs and has vast expertise in matters relating to DG REGIO, regularly producing brochures, reports and websites on these matters. Guy coordinates a multi-disciplined and multi-lingual team on a daily basis, and would head this particular team. In addition, our management approach, team and infrastructure organisation has been designed to avoid any administrative bottlenecks and discontinuity in the service

ASCII also chooses to present its offer as a **single contractor** and not in consortium with other parties in order to ensure smooth and effective management of the contract and constant monitoring of all its partners. ASCII currently manages in this way a large DG COMM contract for producing Europa in all languages, that involve more than 60 in-house employees.

Finally, ASCII can count on its workforce of almost 100 employees and that of its partners (Sword technologies can mobilise more than 200 employees on an ad-hoc basis) to respond to any order from DG REGIO.

**Proximity:** as our team of partners and network are present throughout the Union, and of course in Brussels, we will work in close collaboration with all actors concerned: DG REGIO's representatives in Brussels, DG REGIO's representatives in the EU (in the case of local events or audiovisual outputs), EU Representations or Delegations if applicable. We will be also able to call upon our local partners in order to cover events related to Cohesion policy activities.

**Quality:** as we understand the terms of reference, DG REGIO is looking for a partner that will be able to deliver immaculate products without necessitating intervention by DG REGIO's official representatives to monitor the quality of each deliverable or each step involved in product delivery. In addition to our spotless professional track record, as well as that of our partners and sub-contractors, ASCII has implemented a quality management system in order to fulfil its ISO 9001 certification requirements. This management system applied to its partners and sub-contractors under the framework of the present project, coupled with the

93-230

M

1



experience of the staff involved in the project guarantees the highest level of quality of each final deliverable. This rigorous approach is crucial for the success of the project. For instance, ASCII has been able to implement the highly politically and visible campaign related to the introduction of the Euro in Slovenia for the European Central Bank.

**Thorough understanding of DG REGIO's activities:** our team includes specialists in the sphere of DG REGIO's activities, for instance the AEIDL editors who have provided DG REGIO with editorial material throughout the past four years. ASCII also possesses staff with expertise in DG REGIO activities from editorial staff (ASCII is proud of its 600 multilingual SCADPlus fact sheets related to Cohesion policy available on the Europa website) and communication experts coming from regional offices, to our Managing Director, Juan Arcas, who was a project manager in charge of DG REGIO's promotional material.

As regards the layout of documents ASCII is currently in charge of delivering brochures for DG COMM, DG ENV and the IEA agency. In terms of web production, ASCII has developed all websites produced by DG COMM (Europa superior pages, the inter-institutional pages of Europa, the politically sensitive websites of President Barroso and of Vice President Wallström) on time and within the planned budget. ASCII is, to our understanding, the only company to have developed and migrated more than 20 websites using the web starter kit and Documentum. As you will read in our methodologies, ASCII's employees have developed procedures and internal tools to work with this brand new technology. ASCII and its sister company Sword technologies – which is currently working on the ESF database for DG EMPL – have developed websites using open source or Microsoft software and Oracle databases.

In terms of communication, Juan Arcas, Guy de San and our project managers have been working for a considerable amount of time for institutional communication projects and will bring their expertise to DG REGIO and this project. For instance, one of our experts in communication, Dr Olivier Le Saëc, designed and implemented the Communication Campaign related to Structural Funds in the Languedoc Roussillon Region.

**Long-term partnership:** should the DG award us the framework contract, we would like to suggest working with junior and senior staff to fulfil DG REGIO's needs during the course of the four-year period. We strongly believe that it would be of great benefit to all parties to have senior employees training younger staff and ensuring the quality of their work. DG REGIO would reap benefits in terms of cost effectiveness and by gradually creating a new generation of dedicated professionals with an acute awareness of DG REGIO's needs. For instance, we have appended a note to our offer which describes DG REGIO's activities that will be used to train new staff working on the project in the case that we are awarded the contract. In addition, ASCII is developing yearly training plans for all its employees to match our clients' needs as well as keep up with technological developments.

**Innovation:** we believe it is crucial to develop tools that will follow, or anticipate, new trends and technologies for the kind of project DG REGIO wishes to implement. This will involve the development of a wide panel of communication tools (from editorial documents, printed documents, web or audiovisual support) for the target audiences. This is why ASCII will set up an internal team in charge of identifying and assessing innovation that might be proposed to DG REGIO. In order to maximise opportunities in this area, ASCII carefully identified research centres in the field of regional policy (ISIG) and in communication (CECOM).



## Smooth cooperation with other successful candidates.

Whatever the candidates chosen for the other lots, we are aware that the success of our work depends on successful implementation of DG REGIO's overall communication strategy. That is why Guy de San, our contract manager, will always take care of monitoring, proposing improvements and implementing cooperation between the different contractors.

Our core business clearly does not include the organisation of events, building stands or hiring interpreters. We do not have a particular commercial interest in that sector and do not envisage including such activities in our portfolio.

Why, then, are we present on other lots?

The answer is that we believe communication requires seamless cooperation between actors.

Given that we all aim at communicating the European agenda, the activities under all lots are intertwined: identifying keynote speakers for an event will transcend the skills of excellent conference organisers: it requires a thorough knowledge of regional policy issues and suggesting experienced workshop rapporteurs will involve the provision of journalistic skills and European expertise.

Several of our colleagues have been involved in the provision of such specialised services for events and conferences in the past, most notably during the Open Days. Yannick Van Dijk has offered audiovisual services during the events and has delivered outputs which have been widely appreciated. Guy de San has been active in the coordination of graphic work to be passed on to Primo Somadec for the building of stands and panels. Juan Arcas, now ASCI's managing director, has liaised with other companies in order to put together information products.

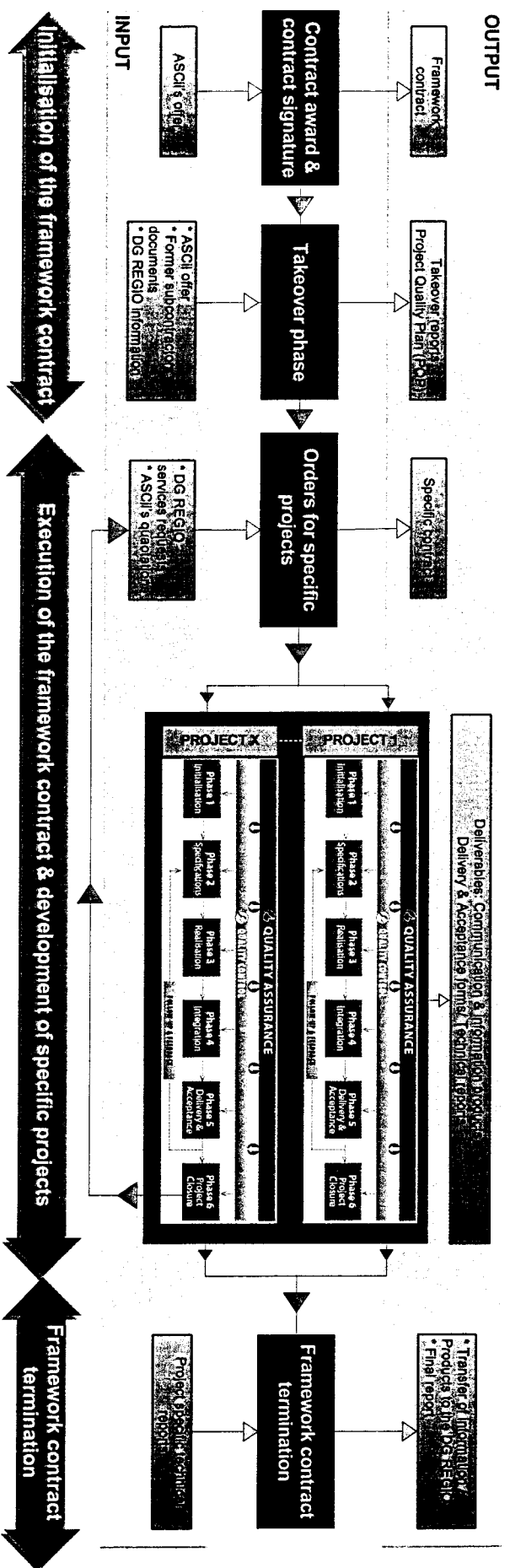
We have come to the conclusion that the best way to demonstrate effectively our eagerness to cooperate with other lots is to be present on Primo Somadec's services proposal.

95-230  
 M  
 4



5

# Understanding of DG REGIO requirements for the execution of the contract





## 2.8 How will we coordinate the work?

In the following table you will find a short description of each subcontractor and partner as well as a description of their role:

<b>PARTNER</b>	<b>Translation</b>	<b>Promotion</b>	<b>Editorial work</b>	<b>Graphic design work</b>	<b>IT support</b>	<b>Main tasks</b>
<b>AScii</b>	X	X	X	X	X	<b>AScii</b> will be sole interlocutor for DG REGIO for the management of the contract. AScii's quality procedures will be enforced within AScii. AScii will remain the sole actor responsible regarding the quality of all deliverables produced by its partners. It will provide its teams of graphic designers, IT staff, journalists (audiovisual and web, paper) as well as proofreaders. AScii will be in charge of all administrative aspects of the framework contract (invoicing, billing, planning etc).
<b>Sword Technologies</b>					X	<b>Sword Technologies:</b> AScii's sister companies will provide IT support, as well as its workforce expert in Documentum, Open source, Oracle, R&D facilities etc. all of which to the benefit of DG REGIO.
<b>AEIDL</b>			X			<b>AEIDL:</b> the former contractor of DG REGIO will provide continuity for the project (easy takeover) as well as its editorial workforce expert in DG REGIO's activities. They will also bring expertise in the field of contacting managing authorities dealing with implementation of DG REGIO's tools.
<b>Eurohorizons</b>		X	X			<b>Eurohorizons</b> is one of the leading Turkish company experts in the field of EU affairs including the implementation of the IPA, and will provide consultancy for all aspects of the program that might involve special quotes regarding Turkey.
<b>Informest</b>		X	X			<b>INFORMEST:</b> an Italian company and expert in Regional Policy (implementation of projects) will provide its European network (more than 50 experts) in the field, in order to assist AScii when looking for information in Europe.

03-16  
M



5  
R

<b>ISIG</b>			<b>X</b> (research)			<b>ISIG (International Sociology Institute):</b> ideally situated in Gorizia –Italy - (between the North of Italy and the Balkans), it has developed its know-how in the field of enlargement and the implementation of Regional Policy (politics, environment, sociology etc). Partner of the Committee of the Regions, the ISIG will bring their experts and R&D capacity to AScii.
<b>CECOM and CERIC</b>			<b>X</b> (research)			<b>CECOM (Louvain La Neuve) and CERIC (Montpellier)</b> will bring its expertise from their worldwide researches in the field of communication
<b>Kraft and Werk</b>		<b>X</b>				<b>Kraft and Werk:</b> based in Maribor, Kraft and Werk and its network is a communication company that covers all the Balkan countries, whether candidate countries or potential members. Kraft and Werk has implemented EU contracts for DG SANCO as well as for the ECB (Euro Communication campaign), in partnership with AScii. They will bring their operational knowledge of the Balkans to AScii
<b>Twins</b>		<b>X</b>				<b>Twins:</b> a regular partner of European institutions, will bring its experienced team to cover all the post production aspects of audiovisual activities. Twins, a Brussels based studio, is experienced in editing audiovisual products for DG DEV.
<b>Reporters</b>		<b>X</b>				<b>Reporters:</b> our partner for photographic coverage of DG REGIO's related activities. As partners of Associated Press, <b>Reporters</b> have extensive access to experienced photographers in every Member State of the Union and beyond. This guarantees rapid response and proximity as well as improving our cost effectiveness. They will also make their photo studio available as well as their database of over 2 500 000 photos. <b>Reporters'</b> clients include the European institutions (European Council, DG COM).

98-8-230



<b>ProPager</b>		X				<b>ProPager:</b> a ccompany that likes working at a grass roots level. <b>ProPager</b> currently provides services for DG JLS and DG DEV in the field of event organisation and audiovisual production. They are based in Paris, Brussels, Prague and Warsaw and have a partnership network in charge of press relations in all the countries of the EU as well as in candidate countries. <b>ProPager</b> will make their teams available for audiovisual production and events in the different countries in order to ensure the responsiveness of our coverage and reduce costs.
<b>Authentic</b>		X				<b>Authentic:</b> already a partner of DG REGIO, producing promotional items. Authentic will brings its knowledge of DG REGIO's requirements as well as its in depth know-how in the field of visual communication. Last but not least, Authentic are familiar with all institutional venues and have extensive expertise in rapidly responding to evolving challenges. If one wants to set up a giant banner on an official building (see picture) in tight deadline, they are quite simply the best in the field.

99-230  
3

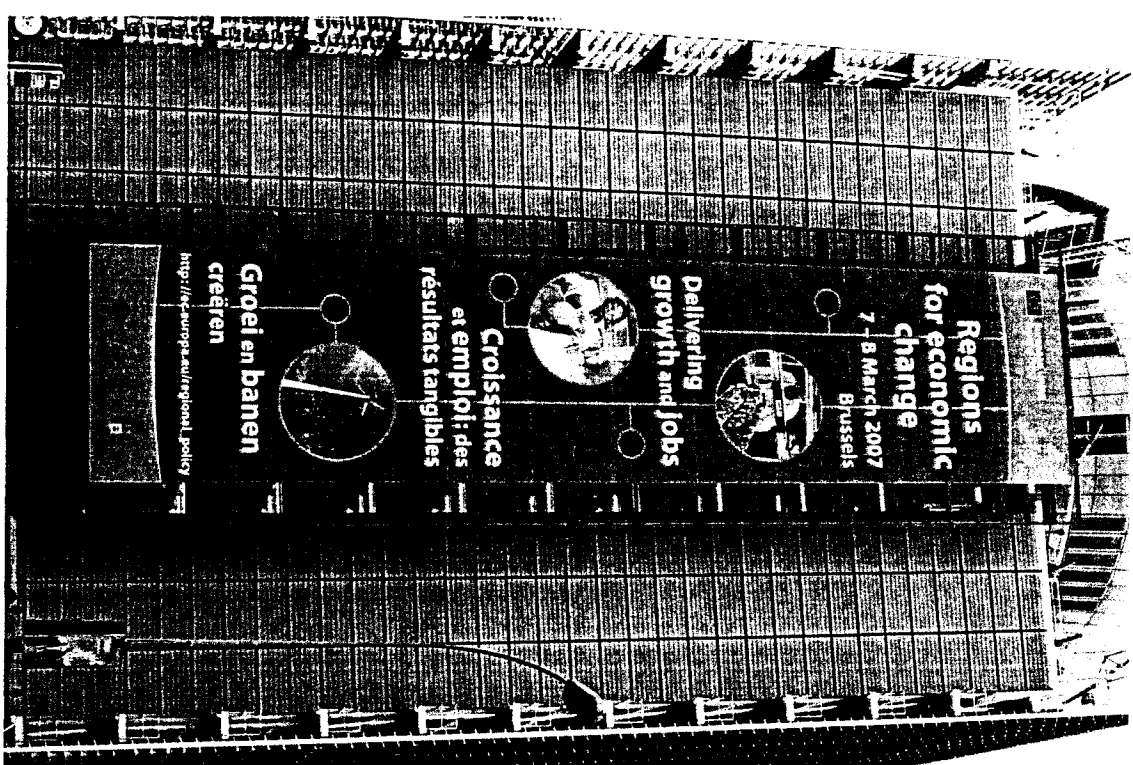


5

**Ascii**  
A SNOED GROUP COMPANY

Communication Services in the field of Development and Cooperation Activities  
Implemented by DG REGIO\*  
Lot 1/ 66210-2006 Technical offer

Last revision  
15-Apr-07



100-230



### 3 INITIALISATION AND TAKE OVER OF THE FRAMEWORK CONTRACT

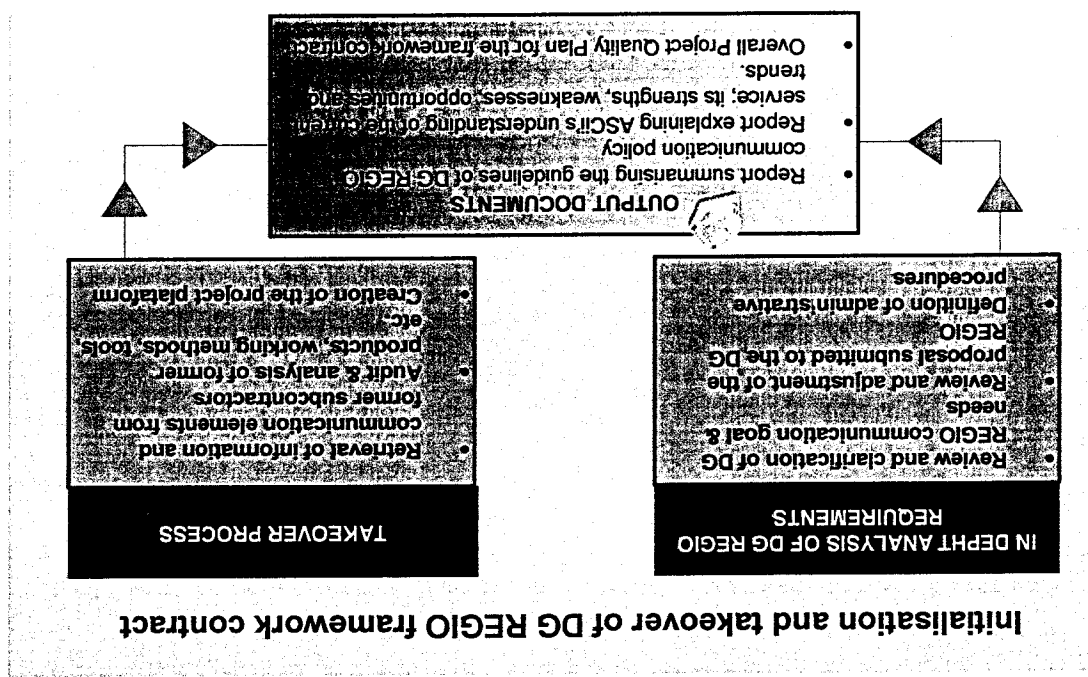
In ASCI's experience, the immediate priorities when initiating a framework contract are:

- **A thorough review and analysis** of the documents submitted for the call for tender and the review of the client's requirements.
- **The smooth transfer or takeover** of all the information, material, and existing knowledge from DG REGIO and former subcontractors (such as, in this case, AEIDL, for the editorial part, European Dynamics for technical development, the European Service Network for promotional services, etc.) to the new subcontractor. The second task will be performed seamlessly, since the AEIDL is in charge of editorial aspects of DG REGIO's information/communication policy.

These two closely related phases may be carried out simultaneously. This chapter outlines ASCI's approach for dealing with each.

The outputs from this stage will be the production of the following documents:

- A first report summarising the guidelines of DG REGIO communication policy;
- A second report summarising the takeover phase results, including ASCI's understanding of the working of the current service: its strengths, weaknesses, opportunities and trends (audit results);
- The overall Project Quality Plan for the framework contract.



501-230



2 Please refer to annex 8.2 ASCII's Quality Manual for more details on the PQP

The information collected in this meeting and on the points listed above is crucial input for the preparation of the Project Quality Plan (PQP) of the framework contract. The PQP will be drafted by the Contract Manager and Quality Manager, in collaboration with DG REGIO and will summarise all the procedures and quality assurance measures for managing the contract.<sup>2</sup>




- Review of the commercial offer submitted to the client
- Review and adjustment of DG REGIO's communication goals
- Takeover planning: program and people who will take part in the process
- Review of the administrative procedures and measures to be implemented during the execution of framework contract
- Project organisation and methods for the structuring of specific teams
- Project coordination and monitoring procedures
- Resource allocation.

The following points will be discussed:

As soon as the contract is signed, ASCII proposes to hold a kick-off meeting between ASCII's Contract Manager – Guy De San, Project Managers and the Quality Manager along with DG REGIO representatives for the framework contract. This will form the starting point of the analysis and takeover stages.

Therefore the objective of this phase is to improve and clarify ASCII's understanding of DG REGIO's requirements and to enhance the details and quality of the solutions put forward in the initial proposal.

During the initialisation phase of the framework contract, ASCII proposes to work in even more depth on the analysis of the clients' needs conducted during the preparation of the service proposal, with the contribution and assistance of DG REGIO's services and officials.

	<b>Risk analysis:</b> In the case of a framework contract lasting four years,, misunderstanding at the beginning of the contract can lead to incorrect execution of the client's requirements.
	<b>Solution:</b> This will be to clarify all the objectives of the service from the very start of the framework and at regular intervals. This will be done in close collaboration with the DG REGIO representatives.
	<b>Result:</b> Making sure that the ASCII's team and DG REGIO's representatives view the project in the same way.

Although the award of a contract to a certain subcontractor implies the client's or DG REGIO's agreement with the approach and methodologies proposed by the subcontractor in the call for tender, ASCII knows from previous experience that many points and details will have to be clarified and adjusted in close collaboration with representatives from DG REGIO.

While drafting the service proposal for this call for tender, ASCII's teams studied and carefully evaluated DG REGIO's current communication strategy and its communication tools.

### 3.1 In-depth analysis of DG REGIO's requirements



These activities will be complemented by the results of the takeover phase (outlined in the following section).

### 3.2 Takeover process

When introducing the new contractor **the crucial moment is the handing over of the service**. This phase will start as soon as the contract is signed.

The purpose of the hand-over phase is to:




- Transfer all the knowledge to the new contractor **without service interruption;**
- **Propose improvements to the existing service.**

The duration of the hand-over phase will be approximately 8 weeks and can be carried out while the DG REGIO and its former contractors perform the closure of the previous contract. **This phase will be shortened or removed from the procedure if DG REGIO so wishes.**

Given the fact that DG REGIO framework contract involves the production of a large variety of deliverables and provision of different services, the hand-over phase is of utmost importance, as it will allow experiences gained in the past to be made best use of with regards to working methods, characteristics of the deliverables, suitability of the communication products, etc.

The takeover phase will also include an analysis of DG REGIO's current and future communication strategy (see Information and communication plan 2006 of 26 March 2006 laying down strategic outline for 2006-2008 period and the annual management plan).




The takeover phase is considered a mandatory task by ASCII in order to guarantee the quality of the services and products to be supplied; this being the case, it will be free of charge.

	<b>Risk analysis:</b> The hand-over may be inefficient and/or too long.
	<b>Solution:</b> Implementing tools and methodologies will be used to ensure a smooth and swift hand-over at the beginning of the framework contract, based on our previous experience which has been consistently successful.
	<b>Result:</b> The production team acquires sufficient knowledge to implement DG REGIO's communication strategy without interrupting services while improving the level of service to the advantage of DG REGIO.

103-230

3



	<b>Risk analysis:</b> DG REGIO's former subcontractors do not supply all the required or accurate information on the execution of the previous framework contract.
	<b>Solution:</b> To entrust the takeover phase to the project team members with large experience on the DG REGIO communication policy and on the type of products covered by the contract.
	<b>Result:</b> Sufficient information for beginning with the provision of the service, efficient and smooth takeover.

In addition to the initial kick-off meeting proposed in the previous phase, the handover process will allow us to improve and complement the information gathered in the analysis phase as well as our understanding of DG REGIO's requirements.

### 3.2.1 Takeover activities

The takeover phase involves the following tasks:

- **A take over audit** in collaboration with DG REGIO officials for assessing the existing services and products covered by the framework contract:

- Which types of products are usually designed and published?
- How are they produced?
- Who are the interlocutors for the different types of products within DG REGIO?
- How will we introduce new services?
- How will we produce and deliver them?
- How might ASCII adapt its own internal procedures and technical equipment to the new requirements?

The table below lists the elements that will be evaluated during the audit:

Table: Analysis of existing services	
1) List of different products designed (written or graphic), events or campaigns organised	2) List of topics covered
3) Type of publication (interviews, articles, summaries, brochures, leaflet, video news releases, documentaries, etc).	4) Statistical analysis of the pages viewed on the website, communication products (paper, audiovisual etc) dispatched, event attendance or evaluation, evaluation of communication tools (such as the one designed by SOGES) etc.
5) Type of promotional material produced	6) Needs and expectations of DG REGIO's target groups and audiences



- Finalisation and approval of the takeover plan
- Transfer the service knowledge (transfer files, documentation, product samples, etc.) to the new ASCII "DG REGIO Team".
- Preparation and takeover of any infrastructure: adaptation of ASCII's production tools (i.e.: ASCII's WCMs, etc.).
- Identification of new services
- Elaborating a security plan (e.g. production infrastructure, staff etc.)
- Validation and acceptance of the Project Quality Plan

The implementation of the takeover plan will cover the following areas:

- Editing tools
- Audiovisual tools
- Listing information sources
- Contacting information sources
- Information format (in this case audiovisual products, paper, web, promotional, etc.)
- Event organisation
- Illustrations
- Promotional tools design
- Audiovisual elements
- Validation procedures
- Documentation
- Archives, *inter alia*.

We would like to draw attention to the fact that ASCII has established partnerships with organisations already involved in implementation of DG REGIO's communication strategy, such as the AEIDL, in charge of editorial aspects of DG REGIO's information and communication policy; this will facilitate the smooth transfer of information and experience.

ASCII's service will begin when all the transfer of information adaptations or modifications have been completed and when all information has been provided to the parties involved.

A takeover report describing the results of the process, the results of the audit, recommendations and proposed solutions will be prepared and presented to DG REGIO for approval.

In terms sequence of tasks of the takeover phase ASCII will follow the steps presented in the table below:

105-230

W

5



4

066-230

Actors	Schedule (weeks)	Tasks
<ul style="list-style-type: none"> <li>ASCI: Contract Manager, key project managers and technical directors</li> </ul>	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>kick-off meeting:               <ul style="list-style-type: none"> <li>ASCI's internal kick-off meeting</li> <li>Review of tender submitted to DG REGIO</li> <li>First draft of the takeover plan</li> <li>First draft of the overall PQP</li> <li>Preparation of the agenda for the meeting</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ASCI: Contract Manager, key project managers and technical directors</li> <li>DG REGIO: Contract Manager and other representatives in charge of the contract</li> </ul>	1st	Kick-off meeting
<ul style="list-style-type: none"> <li>ASCI team: Draft and finalise the documents</li> <li>DG REGIO: Review and validation of the documents</li> </ul>	2 <sup>nd</sup> - 3 <sup>rd</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalisation and approval of               <ul style="list-style-type: none"> <li>Take over plan</li> <li>PQP</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ASCI team: Carrying out the audit, drafting of the audit report</li> <li>DG REGIO: Providing additional information, review and approval of report</li> </ul>	3 <sup>rd</sup> - 4 <sup>th</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Take over audit:               <ul style="list-style-type: none"> <li>In depth analysis of DG REGIO requirements, products, existing methods, etc</li> <li>Audit report</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ASCI team</li> <li>DG REGIO</li> <li>Former subcontractors</li> </ul>	5 <sup>th</sup> - 7 <sup>th</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Take over:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Transfer of information and tools</li> <li>Preparation of the project working environment</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ASCI team: Draft and finalise the documents</li> <li>DG REGIO: Review and validation of documents</li> </ul>	8 <sup>th</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparation and approval of the takeover reports</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ASCI team</li> <li>DG REGIO</li> </ul>	Twice a year	<ul style="list-style-type: none"> <li>Periodical review &amp; analysis of DG REGIO communication campaigns strategy and objectives</li> </ul>



## 4 MANAGING THE FRAMEWORK CONTRACT AND MANAGEMENT STRUCTURE

Our experience shows that for complex projects which involve a large in-house team and subcontractors, such as in the case of this DG REGIO project, the team's organisational structure and management approach must be flexible enough to avoid administrative load. ASCII management procedures must be efficient, to guarantee the delivery of information and communication products, while abiding by our stringent criteria of quality, cost-effectiveness and compliance with deadlines.

	<p><b>Risk analysis:</b> Due to the characteristics and complexity of the project, there will be several types of profiles involved, along with subcontractors and partner companies in order to complete the tasks required in different fields. Potential risks are the administrative bottlenecks or the fact that differences of opinion may appear among its members during the implementation of the framework contract.</p>
	<p><b>Solution:</b> ASCII has chosen to deal with subcontractors and partners. In order to guarantee high quality of their deliverables, we will emphasise the following six points:</p> <p>1) Good definition of management and administrative procedures for all the actors involved in the implementation of the project. ASCII's Quality Management System (which conforms to the ISO9001 standard) procedures will be the reference for all the subcontractors and partners on the management approach. In 2006, ASCII successfully completed the Euro campaign project in Slovenia for the ECB. The team was made up of in-house profiles, subcontractors and freelancers who were managed and monitored according to this approach, which proved to be effective.</p> <p>2) Formalised partnership agreements detailing the role and responsibilities of the subcontractors</p> <p>3) Continuous monitoring and evaluation of subcontractors' performance and maintenance of evaluation records on previous and ongoing projects</p> <p>4) Selection of subcontractors based on ASCII's evaluation records, experience in the field, their familiarity with activities of DG REGIO.</p>
	<p><b>Result:</b> Under the leadership of Guy de San we will develop an effective organisational structure for the project team and smooth management flow, which will avoid administrative load and guarantee a common management approach among actors during the execution of the project.</p>

The ambitious programme of communication activities drafted by DG REGIO will require a sound and clear management approach given their duration, in order to achieve:

- first rate output delivered within tight deadlines;
- the coordination of simultaneous projects and teams working in parallel;
- responsiveness to pressure and time constraints;
- rapid decision-making;
- continual resource availability;
- flexibility in terms of team structure.



## 4.1 Organisational structure

This section describes the team structure that ASCI! proposes for the execution of the project. The structure is in accordance with a careful assessment of DG REGIO specifications for this call for tender and backed up by the experience of the management profiles anticipated for this tender (Guy de San and Juan Arcas) in previous projects for DG REGIO.

We believe that a simple, clear and straight management flow entrusting the right people in the right position will avoid any misunderstanding between team members and will allow a rapid rate of response. We propose, therefore:

- one Contract Manager to deal directly with DG REGIO for all horizontal issues related to the framework contract,
- one project manager for each project,
- sub-teams, according to the field of expertise (editorial, technical, graphic design, translations, audiovisual production, etc).
- one "coordinator" for each team specialised in a particular area
- one quality manager to ensure the quality of deliverables and that ASCI!'s quality management system is implemented in all projects and by all actors
- project teams

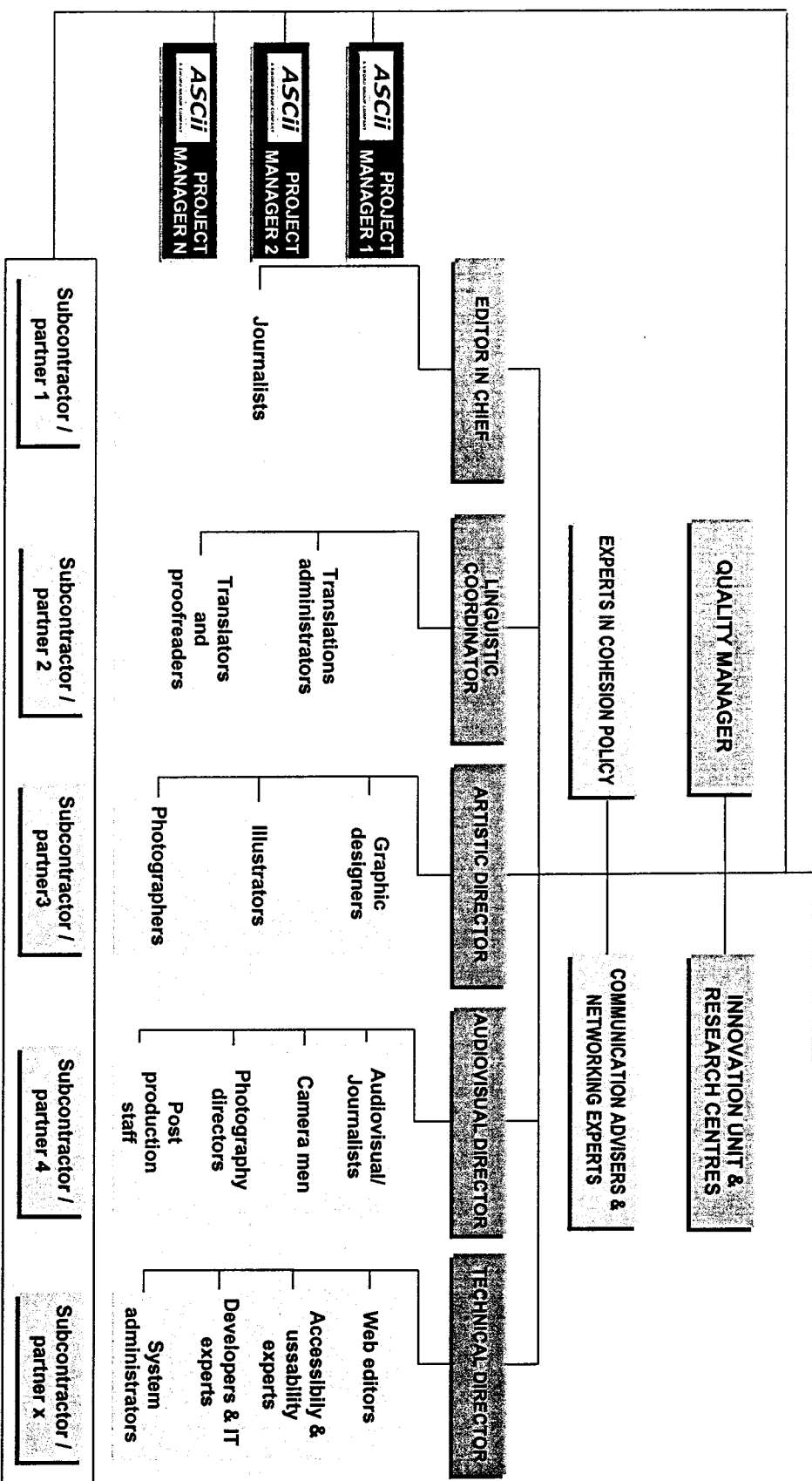
The project teams are tailored depending on the characteristics and size of the specific project. For instance, organising a photo report in one country on projects financed by the Structural Funds will not need a technical coordinator and project team. A single project manager and a photograph may suffice.

The following diagram depicts the organisational structure foreseen by ASCI! for the execution of the DG REGIO framework contract.



**DG REGIONAL POLICY**  
01-Information and communication unit

**AScii** CONTRACT MANAGER  
Guy de San



100-607  
Z



030 - 011

4

For each specific project, the Contract Manager will then appoint a project manager who will become the main contact point with DG REGIO relating to the issues regarding that assignment in particular.

4.1.2 The project manager

<p>The Contract Manager's main duties will be:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- to act as the contact point with DG REGIO for issues related to the framework contract;</li><li>- to assess and give advice to the DG REGIO Head of Unit upon an initial request of services;</li><li>- receive and handle all formal requests for quotes and order forms for the execution of specific products</li><li>- Negotiate with DG REGIO's contract manager the pricing base for new products not cover by the price schedule;</li><li>- coordinate the preparation of the quotes for specific orders describing: the stages of the project, estimated staffing needs and prices;</li><li>- appoint project managers and allocate the resources for each specific project</li><li>- prioritise work and plan resources;</li><li>- oversee the development of all specific projects;</li><li>- guarantee the timely delivery of all products, keeping within the budgets and complying with strict quality standards;</li><li>- validate the technical reports submitted at the end of each specific project</li><li>- ensure overall consistency of all products with the policies and expectations of the European Commission and the Directorate-General for Regional Policy in this area;</li><li>- handle all horizontal issues and solve any problems;</li><li>- analyse the half-year review results of DG REGIO for implementing corrective and preventative actions;</li><li>- Act as a proactive adviser to DG REGIO's officials in the fields of activities covered by the contract.</li></ul>
---

The contract manager, Guy de San, will act as the main contact person to liaise with DG REGIO regarding all horizontal issues. However, he will not be the contact person for operational matters on specific projects.

This approach will eliminate unnecessary layers of bureaucracy and bottlenecks in the production process which do not bring any added value to the process. However, the contract manager will actively supervise each specific project with a view to ensuring consistency and compliance with our strict quality criteria as well as keeping within the planned budget.

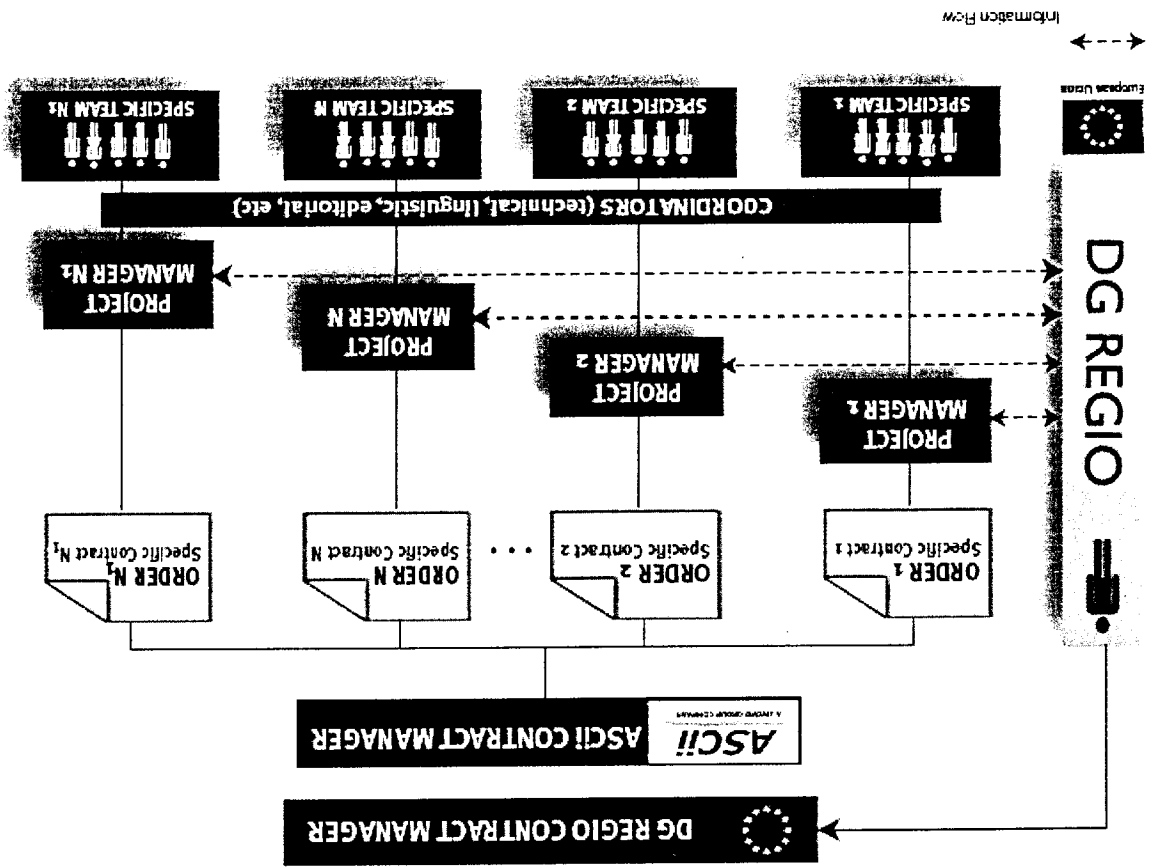
4.1.1 The contract manager



- The project's managers' main responsibilities:**
- analysis of the client's requirements and definition of the project;
  - preparation of the project development plan: workflow and project time schedule;
  - preparation of the Project Quality Plan with the assistance of the Quality Manager;
  - allocation, organisation and management of resources (with the assistance of the Contract Manager);
  - organisation and coordination of the work for carrying out a specific project;
  - monitoring of the implementation of the project plan and Project Quality Plan;
  - guaranteeing the timely delivery of all products, keeping within the budgets and compliance with the quality requirements and standards;
  - preparation of progress, technical and financial reports;
  - preparing and holding progress meetings with the client;
  - provision of proactive advice to DG REGIO's officials in the areas covered by the contract;
  - identification and evaluation of problems and definition of solutions and preventative measures;
  - management of freelancers, subcontractors and copyright issues;
  - identification of training needs for the project team and follow-up of employees' performance;
  - single contact point for DG REGIO during the development of the specific assignment.

At project level the contract manager or the project manager will act as a sole managerial interface between DG REGIO and ASCI.

The following diagram depicts the approach described in the paragraphs above:



111-230



112-230

5  
4

once a month.

We also propose developing a "creative and innovative cell" with the aim of promoting the development of new ideas, products, and improvements in line with technology trends. The creative and innovative cell will be made up by key positions, such as the contract manager, project managers, coordinators and external experts. The team will hold meetings at least once a month.

However, the project manager must at all times possess complete information and copies of messages between DG REGIO and the project team members. Experience shows that such **flexibility** helps to establish the most effective and productive communication line between DG REGIO and the contractor, avoiding bureaucratic and inefficient procedures.

It should be noted, however, that under all circumstances project teams will be fully transparent and if required, or in order to facilitate the work, EC officials are of course free to liaise directly with other members of the project team if they so wish. This provision will be determined during the initialisation phase of each specific project.

The project teams will be set up and will perform their job under the supervision of a project manager (or the contract manager if needed).

**4.1.5 Project team**

The contract manager and project managers will be assisted by the quality manager Valeria Lematre, who will implement and oversee the implementation of ASCII's quality management system and the quality plan to be drafted for the project. She will also ensure that quality measures are communicated to subcontractors and implemented. She will report directly to the contract manager and to each of the project managers involved.

**4.1.4 The quality manager**

Among ASCII the coordinators (technical, editorial, graphic design, etc.) will be in charge of all aspects related to their field of expertise during the production process of specific deliverables. They will advise the project manager and monitor the project team while providing internal training.

Whatever the knowledge of a project manager about a production process or a particular deliverable, our experience has taught us that project managers need to rely on a specialist having thorough knowledge of the product/process due to the particular characteristics and, on occasion, complexity of products to be delivered to DG REGIO.

Due to the multiple characteristics and occasional complexity of the products to be delivered to DG REGIO, we propose that a project manager will be assisted by coordinators.

**4.1.3 The coordinators**



## 4.2 Management principles

ASCI's approach is underpinned by the following ten principles	
1.	eliminating all unnecessary administrative layers;
2.	empowering experienced individuals in key positions;
3.	nominating one single contact person to handle operational and administrative issues with the client;
4.	entrusting each project to one specific team;
5.	developing bridges between teams in order to allow interactivity and the development of an entire communication strategy;
6.	operating each specific project in a de-centralised manner, allowing the project teams to provide the most rapid and flexible responses under all circumstances;
7.	building quality procedures directly into each of the operational stages;
8.	ensuring that all staff involved, including management level, are permanently supervised and supported (comprehensive project reporting, monitoring and alert mechanisms have been developed to this effect within ASCI);
9.	doubling the potential resources which a project can draw on at every stage, with a view to achieving zero down-time for the organisation as a whole;
10.	Providing the client with regular strategic input from ASCI.

These principles present two important advantages:

### ➤ Low administrative burden


We believe that the organisational structure presented above will help ASCI to keep the general administration to the required minimum: a specific contract for each job, a budget, a timetable, a delivery and acceptance forms, a technical final report and internal quality related records.

### ➤ The final word rests with DG REGIO

It will be important to strike a good balance between DG REGIO's desire, on the one hand, to delegate and, on the other, to keep control of, the work. We understand that the ultimate responsibility will always lie with DG REGIO, but that our role is to solve problems upstream and to avoid constantly encumbering the client with problems by finding our own solutions to them – in short, to operate within the limits of the executive power delegated to us by DG REGIO under the framework contract.

The proposed approach for contract management based on the above mentioned principles will allow us to develop a flexible approach for the daily organisation of the work with the Commission and inside ASCI.

113-230





### 4.3 Approach for the management of specific projects

ASCI and its partners will follow ASCI's general methodology of the "project standard life cycle" for the management of specific projects.

Projects within ASCI are managed following the methodology of the project standard life cycle that consists of a sequence of generic stages for the development of the project.

For each stage there are specific generic activities, quality controls and specific documentation as set out in the Project Quality Plan and in internal procedures.

The project life cycle approach enables all involved to complete the necessary tasks and produce the various documents needed to offer a continuously high quality of service and product. It also helps to detect non-conformities before the product reaches the last stages of the cycle and before delivery to the client.

ASCI's project life cycle is depicted in the following diagram:

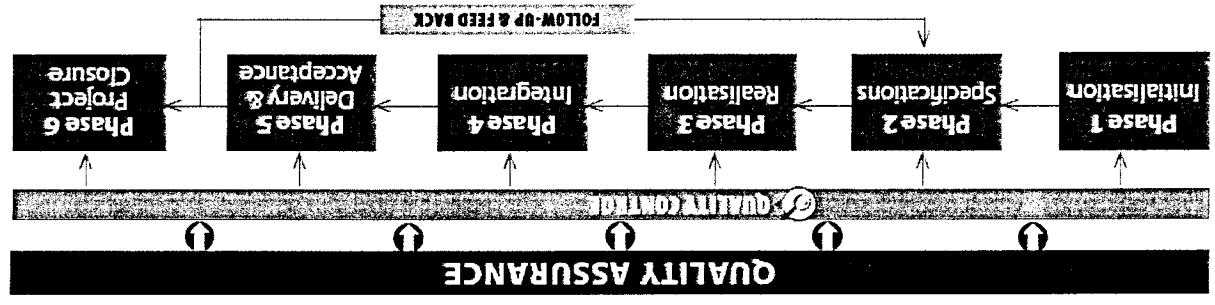


Figure 1: Project standard life cycle

The following sections provide a brief description of the objectives and generic tasks of each phase of the project life cycle:

#### Phase 1: Initiation

As depicted in the diagram "Understanding of DG REGIO's requirements" of page 20, there will be two initiation phases:

- **An initiation phase of the framework contract** upon its signature; it will involve the kick-off meeting, the takeover phase and preparation of documents such as the takeover report and the overall Project Quality Plan (refer to section "3. Initiation and takeover of the framework contract")
- **Initiation phase for each specific project:** the objective of this phase will be to complete all the legal formalities (specific contracts), organise the project team, prepare the project plan and specific project PQP if required (depending on the particularities and complexity of the specific project), etc.

#### Phase 2: Specification

In many projects undertaken by ASCI the specification/definition phase is treated as a separate stage since it comprises the preparation of detailed specifications documents for each assignment (e.g. the specification document for the development of a site describing its technical and functional characteristics; specifications for printed publication, etc).

114-230



**Phase 3: Implementation**  
This stage refers to the execution or production of the work determined in the initialisation and specification phases.

**Phase 4: Integration**  
The integration stage has the aim of putting together all the elements that comprise the final product. As in the case of a web site or printed publication, the integration phase brings together the content, illustrations, and technical functionalities in one product or deliverable, and includes the necessary validations before delivery.

**Phase 5: Delivery and acceptance**  
The delivery and acceptance stage involves the formal delivery of products to DG REGIO by the client who gives formal agreement of acceptance.

**Phase 6: Project termination**  
The objective of this phase is to end a project or specific assignment in such a way that all the deliverables produced and information related to it are stored properly and transferred to the client.  
As in the case of the initialisation phase, there will be a termination phase for each specific project which involves the closure of the assignment, archiving and/or transfer of information to the client and preparation of a technical report. A termination phase is envisaged upon conclusion of the framework contract.

**Phase 7: Follow-up and feedback**  
The follow-up and monitoring of the project as a whole (the framework contract) and of each specific assignment are carried out continuously. The monitoring activities, tools and KPIs are set out in the PQP.

## 4.4 Day to day work with the Commission

When designing and producing the information products, these are classified by DG REGIO in the categories:

- Writing text and copy for the base versions of information products
- Production of language versions of the base text
- Design graphic chart and analyse graphic design of all communication products
- Pre-press and layouts
- Electronic publications: internet sites, internet pages and internet applications
- Production of multimedia products, including promotional material

115-230




W

4



The following basic 11 steps will be applied:

1. DG REGIO will contact ASCI's **contract manager**, Guy de San, and submit a project proposal or ask for his suggestions.
2. The **contract manager** will examine the project and take personal responsibility for it. He will contact the profiles with the expertise in the type of project and coordinate the preparation of the quote describing: the stages of the project, estimated staffing needs and prices.
3. The **quote** will be submitted to DG REGIO for validation; once approved, it will serve as the basis for the **preparation of an official order form**, which constitutes the sole authorisation for performing the work.
4. Upon reception of the order form and signature of the specific contract, the **contract manager will appoint a project manager** and together they will set up the team to handle the project.
5. The **project manager will prepare the breakdown of tasks and timetable** and if necessary draft the specific PQR. The timeline and planning for allocation of resources is usually submitted in a Gantt chart containing the breakdown of tasks as well as the timetable for the completion of each of them.
6. **ASCI will submit the plans to DG REGIO** for review and validation and a kick-off meeting with the DG REGIO representatives will take place.
7. The **project manager or specific project manager** will launch the project within ASCI and transmit all relevant information to the team.
8. At this point, the **project manager** becomes the main contact person for all operational aspects of the project.
9. The **product will then be produced and delivered** to DG REGIO, which formally takes delivery of the product.
10. The project manager debriefs the entire team and hands a **technical report once the specific project is concluded**.
11. The technical report and invoice are sent to DG REGIO.

	<b>Risk analysis:</b> implementing a management approach that does not take care of cost/effectiveness.
	<b>Solution:</b> planning with DG REGIO in order to maximise resources and budget.
	<b>Result:</b> maximising the teams and the cost effectiveness of our actions.

In order to keep a good balance between cost and effectiveness, ASCI proposes to develop **provisional planning for the framework contract** (e.g. a yearly plan). This planning will not be binding, and ASCI will adapt it to any requirements emanating from the DG, but will ease the efficient management of the provision and allocation of resources throughout the duration of the framework contract



We believe that cost effectiveness can be achieved by promoting the reuse and adaptation of information of the various product components (a KPI has been set for this measuring it); for instance, a good story should be used in different communication formats and contexts. If we send a journalist to a country to cover an event related to DG REGIO's activities, we should think about multi-domain use of the initial investment: writing a feature article; inserting it, or relevant parts of it, preparing a longer dossier for the web or insertion with interviews of some of the conference participants or the country's actors acting within the context of DG REGIO's activities, filming elements that might be used for another video clip etc. It is simply a matter of being a little imaginative and of planning ahead.

## 4.5 Management tools

In order to successfully manage the contract and specific projects, we will implement the following tools:

- Project Quality Plan(s)
- Specification documents
- Project plans and calendars (Gantt Chart)
- Regular meetings
- Technical reports
- Annual work programme

### ➤ Project Quality Plan

The contract manager, assisted by the quality manager, will draft an overall PQP for the framework contract. The PQP sets out all the quality assurance measures (procedures) that must be carried out in order to guarantee that the quality requirements will be met. PQP preparation involves the participation of DG REGIO during its review and for final approval. The contract and the project manager will assess the suitability of drafting a specific PQP for a particular project, depending on its complexity or degree of control over the processes required for ensuring the desired level of quality.

The PQP is a binding document for all ASCI's project team members, partners and subcontractors.

### ➤ Specification documents

For each specific project we propose that, based on official request for a service and on the kick-off meeting discussions, the project manager will draft a specification document or form summarising the detailed description of the technical and functional characteristics of each deliverable.

### ➤ Plans and calendars (Gantt chart)

The project manager will prepare a breakdown of the stages and tasks involved for each project necessary for its completion. This plan indicates the foreseen date for execution/termination of each phase and tasks, the milestones and profiles in charge of each step (resource allocation). The project plan and calendar will be approved by DG REGIO during the initialisation phase of each project.

The project plan will allow the project manager to monitor the progress of the assignment and the continuous follow-up of activities against the plan, and will serve as an early detection system to warn if problems arise so as to resolve them in their early stages.



➤ **Progress/technical reports and regular meetings**

The procedures to ensure the reporting of the project will be agreed in the overall PQP as well as for specific projects.

In view of ASCII's experience working with the Commission, we nevertheless propose that meetings be held and the report documentation be prepared as follows:

- **Kick-off meetings:** These will take place at the outset of the framework contract and also during the initialisation phase of each specific project.
- **Steering committee meetings:** (in complex projects). Meetings between DG REGIO representatives and ASCII's project manager and coordinators for a specific project, in order to discuss solutions and to assess the project's development.

- **Technical reports:** to be prepared by ASCII's project manager at the end of each specific assignment.
- **Annual reports and meeting** with DG REGIO, in connection with its long- term strategy;

- **Quarterly contract reviews and strategy meetings,** during which ASCII will present detailed status and forecast reports covering forthcoming issues; progress and overall execution of the contract and contract matters etc;

- **Editorial Committee periodical meetings** for ensuring the overall editorial consistency of the project (*Ad hoc* meeting with ASCII's representatives as and when the parties require).

➤ **Annual work programme**




In order to anticipate DG REGIO's requirements and needs while working on the tender, we would like to propose the preparation of a provisional annual work programme. This annual work programme will not be compulsory and might be changed at any time and clarified. The work programme will allow ASCII to improve its resource planning in addition to its timetable.

## 4.6 Removing uncertainties: Initialisation and specifications

ASCII believes firmly in the old adage that "If You Fail to Plan, You Plan to Fail", and therefore considered the initialisation and specifications phases crucial to the success of a project. The final aim of these stages is to gather as much information as possible and to agree not only on the requirements and characteristics of the information products to be produced, but also on the methods or procedures to be implemented during the production. The ability and experience of ASCII's team to deal with identified and non-explicit client expectations is also crucial at this stage. We believe that the time and effort invested in these two stages of the project life cycle are later translated into profits in time and cost savings during the subsequent stages of project development.

118-230



	<b>Risk analysis:</b> a gap between client's requirements and expectations and ASCI's understanding of them, leading to poor quality of deliverables or to poor time management and unnecessary waste of resources during the project.
	<b>Solution:</b> Developing a specification file made up of the minutes of the meetings, the order form, and specifications documents etc., to be validated by DG REGIO before the initialisation of each project.
	<b>Result:</b> Deliverables satisfying DG REGIO's requirements.

An important task of the initialisation phase is the launch or **kick-off meeting** between DG REGIO representatives and ASCI's contract manager and specific project manager. The contract manager, the specific project manager along with the key employees (for example the artistic director and editor-in-chief if a brochure is being discussed), will represent ASCI! at the meeting. The meeting will allow clarification of the specific assignment; ASCI's working methodology to be presented and DG REGIO to provide information and data concerning the communication objectives, the technical aspects of the project, *inter alia*. At the end of the kick-off meeting, the contract manager and/or the project manager will produce a specification file.

This file, which will contain all the information gathered during the kick-off meeting, along with the document detailing our understanding of the project will be sent for validation to DG REGIO's representatives (if applicable), as part of the minutes of meeting. This procedure guarantees the mutual understanding of the objectives of the projects and the type of deliverables involved. Once approved, these specifications will provide ASCI's road map in terms of procedure.

If applicable, creative and technical briefing might complete the kick-off meeting in order to involve the art director, aiding him to define the guidelines for the graphic design and technical aspects of the information products. The creative and technical briefings are subject to a specification file and submitted to the client for approval.

ASCI! acknowledges the fact that projects and requirements are not always static and that continuous review of the initial objectives and planning are necessary during a given project's development.

119-2301

W

f



The kick-off meeting will clarify the following questions:

Key questions and elements to be discussed in a project kick-off meeting	
<b>Communication objectives:</b> What are the aims and objectives to be attained by the initiative?	
<b>Key Messages</b> What is the expected impact on our target audience? Is there only one message to convey?	
<b>Defining the target audience</b> the general public? a particular age group? actors involved in cross border cooperation? industry and business? NGOs? multipliers and partners (professional organisations, press, media schools etc.) member States authorities? Miscellaneous	
<b>Geographical area</b> the EU 25? Potential or candidate countries? For promotional items, in which country should they be produced, etc.	
<b>Benchmarking</b> Has DG REGIO ever commissioned this kind of product before? If yes: which elements should be carried out in the same way? What were the weaknesses, and what can be changed? If no: where else can relevant products be found?	
<b>Medium</b> (print, website, database, audiovisual, etc.) In how many languages should the document be published?	
<b>Information typology:</b> Which type of informative material should be used (news, brochures, articles, promotional items, etc.)?	
<b>Technical constraints - questions to consider:</b> open format closed format finished format type of printing the finishing type of paper used illustrations, graphics and tables - drawn or bought? length of the document For websites: inclusion of metadata and links?	
<b>Technical constraints:</b> number of users type of user methods and technology to be used (i.e. is the website to be designed inside or outside Europa?)	
<b>Location</b> Where should DG REGIO messages be promoted?	
<b>Evaluation</b> evaluating the impact of the information products setting Key Performance Indicators (KPI) as criteria; tools for the evaluation	

<sup>3</sup> This table is not exhaustive.

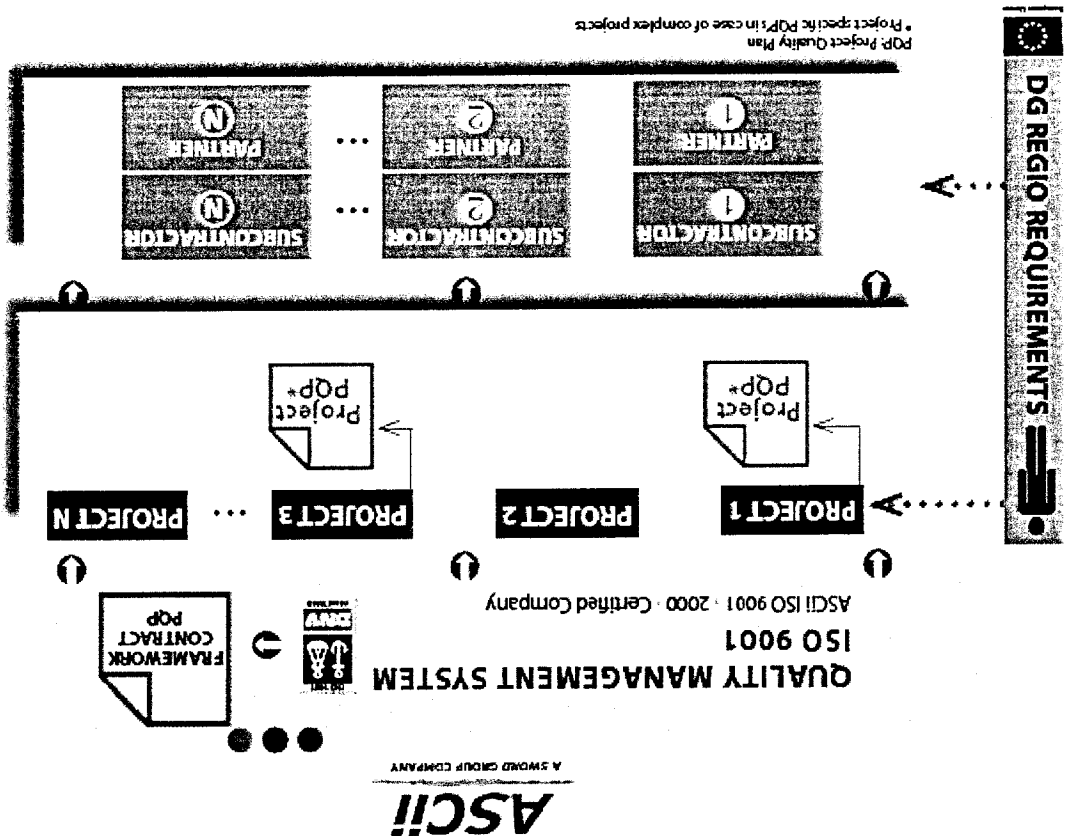
<sup>4</sup> DG REGIO might provide with texts to be translated, even if they are produced by ASCII or asks ASCII to manage translation process with DGT.



## 4.7 Quality Management Approach

ASCI! is an ISO 9001 certified company. This means our quality management system is compliant with that particular international standard.

ASCI!'s quality management system provides an extensive quality umbrella, and all ASCI!'s partners (subcontractors and freelancers) must abide by it for each specific project. Valeria Lemaître, our quality manager, will be responsible for the implementation of the reference quality management framework by those involved in each specific project. The diagram below depicts this approach.



Please refer to Annex 8.1 "ASCI! Quality Manual" for a detailed description of ASCI!'s quality management system.

From ASCI!'s viewpoint, the demand for quality is met when our client's expectations are met. However, meeting clients' expectations means going further than satisfying the stated requirements. For us, when it comes to project management, quality is the not only the project's ability to meet all of its scope requirements but to anticipate the implied needs of the project's scope. We seek to exceed requirements.

ASCI!'s overall management approach, presented in previous sections of this document, emphasises the takeover phases and initialisation stages of the contract/projects in order to ensure that the implied expectations of the client are identified. We make stringent efforts to find out as much as possible before we embark on a project.



### 4.7.1 Quality Assurance

Achieving quality should not be left to luck – it has to be planned for each project. DG REGIO and the appointed project manager have to identify and define all details of the project well in advance; they will also have to evaluate the processes which it will be important to implement in order to meet project expectations.

This planning and preventive cycle is what we know as quality assurance. Thus, we can say that quality assurance is a management process aimed at preventing any quality flaw within projects, operations, or overall organisation.

To implement this approach, ASCI proposes the preparation of a project quality plan (PQP) for the framework contract, and when the complexity of the project merits it, a document for each specific project. ASCI's experience shows that this practice facilitates the review and definition of the client's expectations and the planning of all quality assurance measures (organisational structure, required training, production steps, delivery procedures, etc.). This is a crucial step in the light of a specific project's characteristics..

We have developed a standard PQP document that includes the main overall quality assurance procedures to be implemented in all projects, regardless of their type or size. The PQP can be tailored for each project.

Because the PQP will be prepared in consultation with our partner at DG REGIO, it will clarify the roles and responsibilities of those involved and highlight other objectives that were not identified during previous steps. (Please refer to annex 8.1 ASCI's Quality Manual, pages 20-21 for detailed information on the content and characteristics of a PQP.)

In the case of a simple assignment requiring the production of a single deliverable such as the drafting of an article or graphic design, the generic procedures of the overall or framework PQP will apply.

### 4.7.2 Quality control

How will project managers know whether the project is meeting the agreed quality expectations? This assessment cannot be left until the end of production prior to delivery to the client; our approach proposes quality control activities through the various production streams.

Quality controls are inspection activities in which the project manager and project team are required to inspect work in order to determine whether the results match the stated and implied objectives of the project.

The types of inspection will vary according to the project tasks and deliverables. Quality control points are identified in production streams. The definition of elements such as the person in charge, tools, records, etc., takes up one chapter of the PQP.

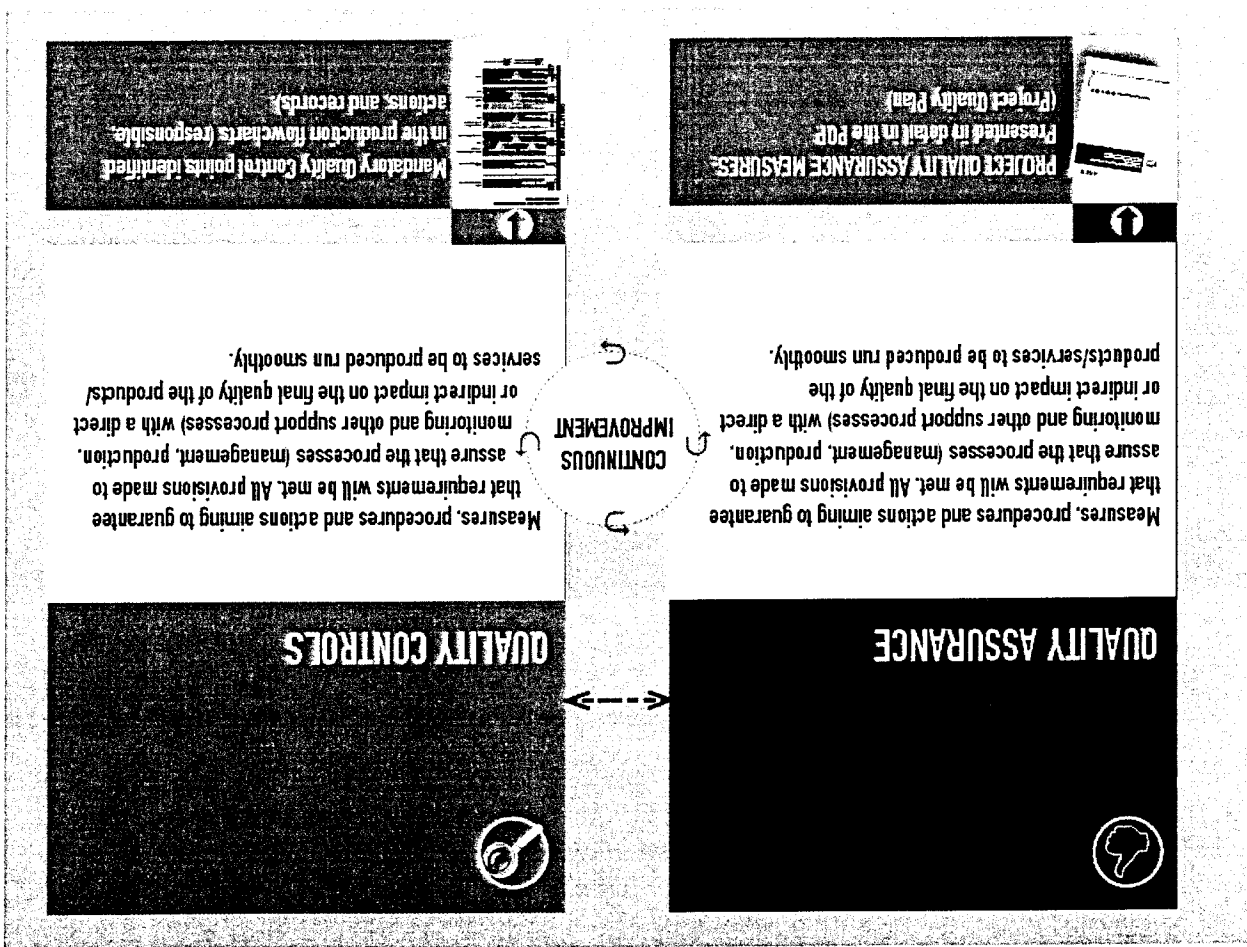
In the Production Methodologies section of this document, we outline the types of inspection that we will arrange for the production of the 6 categories of services of Lot 1 required by DG REGIO:

- Writing text and copy for the base version of information products
- Production of language versions of base text
- Design of graphic charts and look for all communications activities
- Pre-press and layouts
- Electronic publications: Internet sites, internet pages and internet applications
- Production of multi-media products, including promotional materials.

122-230



Throughout project execution, we will require participation from DG REGIO in the general verification activities, or "validation procedures". Validation falls into the same category as quality control, but with the difference that quality control is conducted *before* the customer becomes involved, whereas validation is performed alongside the client. The results of validation activities will be either acceptance by DG REGIO, subject to comments or observations, or outright rejection of deliverables.



## 4.8 Key performance indicators

Quality controls are inspection activities that help the project manager and team members to assess whether the results meet project requirements; however, quality control is not enough in order to assess the general progress, status and fulfillment of project goals.

At ASCII we believe that a rigorous monitoring of key processes, activities and results are crucial for assuring successful projects and client satisfaction. To this end ASCII's quality management system (QMS) was created, particular attention being paid to the different measures and procedures for the monitoring of the company's activities and the development of projects.

123-220

4



Monitoring procedures and mechanisms for the DG REGIO framework contract will be determined in the overall "Project Quality Plan". The monitoring processes outlined in the POP involve:

- Quality control of the services and products produced in the project,
- Internal audits verifying the correct implementation of the measures defined in the POP,
- **Key Performance Indicators,**
- Regular meetings with the client to evaluate the progress of the project, the completion of activities and their results,
- Management of modifications and events,
- Monitoring of subcontractors' performance.

The use of KPIs relies on the fact that what is measured is being managed. They help to establish the common foundation for ASCI's contract manager and all the project managers and team members involved in producing services or products, for the analysis of results, and for the promotion of improvements.

In this section ASCI proposes a set of project KPIs that must be implemented in all projects. There are, however, differing sets of important metrics or KPIs for different types of products. This means there might be different KPIs for different projects. To maximize quality, the appointed project manager and the quality manager will analyse DG REGIO requirements and reflect these in the specific order of the KPIs' parameters to be applied for assessment purposes. Additional parameters can be developed.

The following project dimensions will be monitored using KPIs during the execution of the DG REGIO's specific projects:

- Operational effectiveness and efficiency
- Quality of products/services
- Customer satisfaction

ASCI proposes a set of KPIs that will be implemented at two levels: as indicators of the performance and results of the framework contract and as indicators for monitoring the performance and results of specific projects.


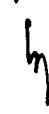
#### 4.8.1 Indicators for the monitoring of the performance and results of the framework contract

The objective of this indicator is to monitor the extent to which DG REGIO's expected results have been fulfilled.

From the specifications document for this call for tenders, ASCI understands that DG REGIO's objective of Lot 1 is:

**Expected results of the DG REGIO for Lot 1**  
To promote communication on regional policy and reinforce relations between the DG REGIO and specific target groups, including the general public, via quality information products.

124-230



Success factor: Target audiences reached with the information products	
KPI	Type and diversity of audiences reached with the information products
METHOD	RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA
	Contract manager / project managers
	HOW:
	Clear classification of target audiences Inventory / record of information products developed directed to each specific audience Inventory of the geographical coverage of each information tool implemented
	SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS
	Project planning Project specific reports (technical reports)
	RECORDING AND COMMUNICATION THE KPI
TARGET	<ul style="list-style-type: none"> <li>The project manager collects the information and prepares a final technical report upon termination of the project detailing the target / reached audiences of the implemented information products</li> <li>The contract manager consolidates the information supplied by the different project managers, communicating it to the project team members and to the DG REGIO's representatives once a year or during the periodic meetings held to assess the progress of the framework contract.</li> </ul>
	To be determined with the DG REGIO (type / location of target audiences) in the initialisation phase of the framework contract

Success factor: New / innovative information tools	
KPI	Number of new information tools proposed, developed and implemented
METHOD	RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA
	Contract manager / project managers
	HOW:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventory of the new information products developed and implemented over one year. Inventory of updates and improvements to existing communication products made over one year</li> <li>Comparison of number of available information products against existing lists or inventories from previous years</li> </ul>
	SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS
	Annual work program Project specific plans Technical reports
	RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI
	<ul style="list-style-type: none"> <li>The project manager collects the information and prepares a technical report upon termination of the project</li> <li>The contract manager consolidates the information supplied by the different project managers which is communicated to the project team members and to DG REGIO's representatives once a year or during the periodic meetings held to assess the progress of the framework contract</li> </ul>

125-230

M

h



#### 4.8.2 Indicators for the monitoring of the performance and results of specific projects

ASCI has chosen a set of KPIs that will be measured in each specific project. The following project dimensions will be monitored using KPIs:

- Operational effectiveness and efficiency
- Quality of products/services
- Customer satisfaction

##### 4.8.2.1 KPIs on Project Operational Effectiveness

These KPIs aim to monitor the accomplishment of a desired result; the extent to which the actual outcome matches the scheduled result.

ASCI's indicators for measuring project effectiveness are:

Projects' Critical Success factors		KPIs Operational Effectiveness	
Completion of planned work and respect for deadlines		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage of tasks completed in a given time compared to project planning</li> <li>• Percentage of intermediate and final deliverables delivered within the deadlines / timetable</li> <li>• Number of extra months/weeks spent completing the project or assignment</li> </ul>	
Resources planning and allocation (keeping within budget)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gap between scheduled and actual resource allocation for the execution of assignments (% deviation from total budget)</li> </ul>	

The tables below present detailed information on each indicator:

26-230



Success factor : Completion of planned work and respect of deadlines	
KPI	Operational Effectiveness
Percentage of tasks or orders completed in a given date against the contract/assignment planning	
METHOD	
<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project manager <b>HOW:</b> Calculation of the percentage of tasks completed in a given time compared to contract / assignment planning Calculation: (N° tasks completed / total N° of task planned) *100 <b>SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Project deliverables list (Official request sent by the DG REGIO)</li> <li>Project plan agreed with the client</li> <li>Delivery forms</li> <li>Technical reports</li> </ul> <b>RECORDING AND COMMUNICATION THE KPI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>The Project manager records the KPI</li> <li>The KPI is communicated in the reports/progress/follow-up meetings. Within ASCII, the project manager communicates the KPI to the contract manager, and project team members.</li> </ul>	
TARGET	100% of the planned work completed. (Considering that all the clients' obligations are accomplished according to plan, the events and modifications log must be taken into account for the analysis of deviations.)

Success factor: Completion of planned work and respect for deadlines	
KPI	Operational Effectiveness
Number of extra months/weeks spent completing the project or assignment	
METHOD	
<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project manager <b>HOW:</b> Comparison between the initial and executed planning at a given date (normally on a monthly basis) and at the end of the project. <b>SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Project plan agreed with the client</li> <li>Reports</li> </ul> <b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>The project manager records and communicates the KPI to the client in the reports submitted before the follow-up / progress meetings or in the technical reports at the end of the project.</li> <li>The final gap between the initial and executed planning is communicated in the final report submitted to the client upon the conclusion of the project.</li> <li>Within ASCII, the project manager communicates the KPI to the contract manager, at the end of the project.</li> </ul>	
TARGET	To be determined on the basis of similar projects. Considering that all the clients' needs are met according to plan)

127-230  
 1



<b>Success factor: Resources planning and allocation (keeping within budget)</b>	
<b>KPI</b> Operational Effectiveness Gap between the planned and actual allocation of resources for the project development (% deviation from total budget)	
<b>METHOD</b>	<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project manager
	<b>HOW:</b> Comparison between the initial resources planning and actual allocation of resources
	<b>SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS</b> Resources plan Weekly planning / timesheets Invoices
	<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b> The project manager communicates the KPI to the contract manager at the end of the project.
	<b>TARGET</b> %xx deviation (to be estimated with the help of Project managers/average deviation of several projects) (Considering that all the clients' obligations are accomplished according to plan, the events and modifications log must be taken into account for the analysis of any deviations)

#### 4.8.2.2 KPI on product Quality

Quality-related KPIs will provide information on the degree to which ASCI's products and services meet the specifications and level of quality expected by DG REGIO.

Projects' Critical Success factors	
Low or zero non-acceptance of interim or final deliverables	Number of non-accepted deliverables (interim or final)
KPIs for Product and Service Quality	



Success factor: Low or zero non-acceptances of intermediate or final deliverables	
KPI	Number of non-accepted deliverables (intermediate or final)
Quality of products and deliverables	
METHOD	
RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA	Project manager
HOW:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Deliverables (intermediate and final) are submitted to the client accompanied with a delivery and acceptance form to be filled and sent back by the client to ASCII project manager.</li> <li>The project managers keep all acceptance forms as evidence of the validation or rejection of the deliverables by the client</li> <li>The client must indicate, with observations, the problems or non-conformities found in the deliverable in case of a rejection or acceptance.</li> </ul>	
Calculation: N° deliverables (intermediate or final delivered and accepted)/ total N° of deliverables *100	
SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceptance forms</li> <li>Client's complaints</li> </ul>	
RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>The project manager communicates this KPI to the project team members during the follow up regular meetings, and to the contract manager and quality manager on a monthly basis</li> </ul>	
TARGET	Acceptance of 100% of final deliverables Acceptance of 90% intermediate deliverables (to be estimated with the help of project managers/ average deviation of several projects)

Since there are different sets of important metrics or KPIs for different process or tasks, there could also be different KPIs for different projects. For that reason, the project manager and quality manager will analyse DG REGIO's requirements and the objectives of each official request so as to assess the need to adapt basic KPIs or draw up additional ones.

The following tables present some examples of indicators that could be used for a number of categories of tasks determined for Lot 1 by DG REGIO:

129-230

1



KPIs for content and language versions production (Tasks categories 1 & 2)

<b>Success factor:</b> Accuracy of the information and readability of drafted texts	<b>KPI</b> Quality of products and deliverables Number and type of errors detected by the DG REGIO in drafted texts	<b>METHOD</b>
	<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Editorial coordinators	<b>HOW:</b> The errors remarked upon by DG REGIO in texts produced by ASCII are classified according to their type: grammar & spelling; inappropriate style; textual inaccuracy The editorial coordinator analyses the recurrence of errors and possible causes
<b>SOURCE OF INFO – IN PUT DOCUMENTS</b>		
Revised documents sent back to ASCII by DG REGIO		
<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b>		
The editorial coordinator keeps the corrected texts and prepares a log for following up the recurrence /type of editorial inconsistencies The editorial coordinator, project managers and contract manager review the log at regular intervals		

<b>Success factor:</b> Accuracy and readability of the texts, correctness of the translations	<b>KPI</b> Quality of products and deliverables Number and type of feedback message received from the client or target audiences on the quality of the content and linguistic versions	<b>METHOD</b>
	<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project manager	<b>HOW:</b> The mails forwarded to the project manager by DG REGIO are kept and recorded in the clients' feedback log
<b>SOURCE OF INFO – IN PUT DOCUMENTS</b>		
Mails and messages received from DG REGIO and final users of the information products		
<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b>		
The project manager records the information and transmits it to the editorial and linguistic coordinators, to the quality manager and contract manager		



<b>Success factor:</b> Number of products with text available in different linguistic versions	
<b>KPI</b> Increase/decrease of the number of products (containing text) produced and the increase/decrease of their availability in terms of number of languages	<b>Quality of products and deliverables</b>
<b>METHOD</b>	
<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project managers, editorial and linguistic coordinators	
<b>HOW:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventory of existing content translated into other non-existing linguistic versions</li> <li>Inventory of the number of languages in which the information product is available</li> </ul>	
<b>SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS</b> Delivery forms Project technical reports	
<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>The project manager collects the information and inserts it in the technical report upon termination of the project</li> <li>The contract manager consolidates the information supplied in all technical reports in this issue and reports it to DG REGIO once a year, or during the periodic meetings for the monitoring of the execution of the framework contract</li> </ul>	

KPIs for electronic publications: internet sites, internet pages and internet applications (Category 5)

<b>Success factor:</b> Availability of updated information	
<b>KPI</b> Number and regularity of updates of the electronic publications	<b>Quality of products and deliverables</b>
<b>METHOD</b>	
<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Contract manager / project managers	
<b>HOW:</b>	
The contract manager prepares a plan for the periodic updating of each electronic publication (with the assistance of the DG REGIO) and appoints a responsible agent (a person or team) to complete the task. The dates and type of updates are recorded	
<b>SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS</b> Plan for electronic publications updates Update task reports Project technical reports	
<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>The project manager collects the information and inserts it in the technical report upon termination of the project</li> <li>The contract manager summarises the information submitted by the project managers and analyses the completion/gaps of the updated plan</li> </ul>	



4

132-230

<b>Success factor:</b> Improvement and increase of the material available at DG REGIO's libraries <b>KPI</b> Quality of products and deliverables Increase decrease of the average number of contributions to the photo library and video image banks	<b>METHOD</b> <b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project Managers	<b>HOW:</b> Recording of number of contributions to DG REGIO image banks and comparing these with those of previous years.
		<b>SOURCE OF INFO – IN PUT DOCUMENTS</b> Delivery forms Technical reports
		<b>RECORDING AND COMMUNICATION OF THE KPI</b> Project managers provide the information in the technical reports to the contract manager The contract manager consolidates the information of the different projects and communicates it regularly to DG REGIO
		<b>TARGET</b> As a minimum the average number of contribution recorded by DG REGIO in previous years

KPI for the production of multimedia products, including promotional material (Category 6)

<b>Success factor:</b> Use of up to date technology <b>KPI</b> Quality of products and deliverables % of pages or electronic publications moved to the new WCMS platforms	<b>METHOD</b> <b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project managers / technical coordinators	<b>HOW:</b> Inventory of number of electronic publications migrated to a new platform at a given date
		<b>SOURCE OF INFO – IN PUT DOCUMENTS</b> Official requests of migration projects Delivery forms Technical reports
		<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b> Project managers provide the information in the technical reports to the contract manager The contract manager consolidates the information of the different projects and communicates it regularly to DG REGIO
		<b>TARGET</b> To be determined with DG REGIO



<div>Success factor: Incorporation of new technologies and innovative promotional material</div> <div>KPI</div> <div>Quality of products and deliverables</div>	<div>METHOD</div>	RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA	
		Project manager / innovative cell team	
		HOW:	
		Inventory of new information items developed every year	
		SOURCE OF INFO – IN PUT DOCUMENTS	
		Delivery forms	
		Technical reports	
		RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI	
		<div><ul style="list-style-type: none"><li>Project managers provide the information in the technical reports to the contract manager</li><li>The contract manager consolidates the information on the different projects and communicates it regularly to DG REGIO</li></ul></div>	

<b>Success factor:</b> Maximisation of the use of produced material (cost –effectiveness)	
<b>KPI</b>	Re-use of multimedia elements developed for a specific project in other projects and products
Quality of products and deliverables	
<b>METHOD</b>	<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b>
	Project manager
	<b>HOW:</b>
	Records of the sources of existing multimedia elements integrated in new communication products
	Number of products in which the same element has been integrated
	<b>SOURCE OF INFO – IN PUT DOCUMENTS</b>
	Technical reports
	References of sources of multimedia elements
	<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Project managers provide the information in the technical reports to the contract manager</li><li>The contract manager consolidates the information on the different projects and communicates it regularly to DG REGIO</li></ul>

133-230  
 4



#### 4.8.2.3 KPIs on Customer Satisfaction

The indicators that will help ASCI's contract manager and project managers to ascertain the degree of client satisfaction with the products and services provided are:

Projects' Critical Success factors		
Client Satisfaction Indicators	Decent grasp of client requirements	Client satisfaction with the products and services delivered
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Availability of specification documents validated by the client before production</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Number of client complaints</li> <li>• Number of rejected deliverables (also a KPI of quality of the products)</li> <li>• Score awarded by the client when completing ASCI's client satisfaction questionnaires</li> </ul>

Success factor: Good understanding of client requirements	
<b>KPI</b> Customer satisfaction Availability of specifications documents validated by the client before production	<b>METHOD</b>
	<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project manager Quality manager (follow-up) <b>HOW:</b>
<b>SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In the case that the client submits a deliverable(s) specifications (in addition to the official request), the project manager assures its review by the competent team members and proposes improvements or modifications if necessary.</li> <li>• In the case that the client does not submit a project specifications document, the project manager prepares the respective document with the assistance of the relevant functions for the project.</li> <li>• The project specifications document must be approved before the starting of activities.</li> <li>• Additional or late specifications are recorded in the "Follow-up log of late specifications and changes requests" that becomes a complementary specifications document.</li> </ul>	
<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specification documents drafted by the client or ASCI</li> <li>• Input documents for the preparation of project specifications: DG REGIO official request for services, minutes of meetings, letters and mails received from the client, call for tenders documents, etc.</li> <li>• Follow-up log of late specifications and changes requests</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• The project manager validates the specifications document within ASCI</li> <li>• The quality manager verifies the availability of specifications documents and the use of the "Follow-up log of late specifications and changes requests"</li> <li>• The KPI results are communicated by the quality manager and to the contract manager</li> </ul>	
<b>TARGET</b>	
No projects can commence until the specifications document is approved	

134-230



<b>Success factor: Client satisfaction with the products and services delivered</b>	
<b>KPI</b> Number of client complaints	Customer satisfaction
<b>METHOD</b>	
<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project manager (collection of data) Quality manager (recording of data)	<b>HOW:</b> The project manager forwards all the complaints received from the client quality manager, by mail, phone, etc. or reported during kick-off/steering committee meetings. The quality manager records the information in a "client's complaints log"
<b>SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS</b> Messages, letters, faxes received from the client reporting a complaint Minutes of meetings with the client	<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b> Recording: "client's complaints log" Communications: The project manager circulates the information among the team members in internal meetings. The quality manager and the contract manager review the complaints log every two months.
<b>Internal KPI: Non-communicable to the client</b>	

<b>Success factor: Client satisfaction with the products and services delivered</b>	
<b>KPI</b> Score given by the client when filling ASCI's client satisfaction questionnaires	Customer satisfaction
<b>METHOD</b>	
<b>RESPONSIBLE FOR THE COLLECTION AND FOLLOW-UP OF DATA</b> Project manager (collection of data) Quality manager (follow-up)	<b>HOW:</b> The project manager sends the client a client satisfaction questionnaire upon termination of the project or once a year in case of long-term projects. The questionnaire assesses client satisfaction with regards general service, deliverables, and project management. Since satisfaction is a subjective measure, the questionnaire uses a system of points associated to different levels of perception -2=bad, -1=Poor, 0=Normal, +1=Good, +2=Very good The quality manager keeps a copy of all the questionnaires received by different projects and calculates an average client satisfaction score for the whole company.
<b>SOURCE OF INFO - IN PUT DOCUMENTS</b> Completed questionnaires	<b>RECORDING AND COMMUNICATING THE KPI</b> Recording: Client satisfaction log The project manager communicates the results to the project team members The quality manager prepares a report on client's feed back every 4 months and communicates it to the contract manager and project managers
<b>Internal KPI: Non-communicable to the client</b>	
<b>+1 average score as a minimum</b>	

135-230

W




5



## 5 PRODUCTION METHODOLOGIES

### 5.1 Ensuring consistency and the implementation of innovations into the Communication strategy

#### 5.1.1 The editorial committee

	<b>Risk analysis:</b> For a contract involving different players, and fields of activity, there is always the risk of a lack of coherence between the different deliverables (between key messages, information products or inside the different publications)
	<b>Solution:</b> Setting up an Editorial Committee, and entrusting the drafting and design of publications to an experienced Editor in Chief and Art Director.
	<b>Result:</b> A coherent implementation of the communication strategy..

We propose the setting up of an editorial committee which will be active **throughout the duration of the project** so as to ensure that all the actions taken are followed up. This will enable us to keep the quality of our products consistently high. The editorial committee could meet twice a month.




We proposed that the contract manager (chairperson), the specific project managers, the key employees (art director, editor in chief, journalist, communication expert, etc.) and of course DG REGIO's representatives attend its regular meetings.

The committee will discuss:

- pending projects (status, integrating major or small changes in our working plan, in our outline);
- future projects.

These meetings will be of utmost importance, ensuring that all the products are coherent, that there is no redundancy and that the information contained in DG REGIO products does not contradict other products.

#### 5.1.2 The Innovation Unit

	<b>Risk analysis:</b> For a contract involving high impact on the target audience and innovation there is always the risk that in four years ideas, concept and tools might be outdated.
	<b>Solution:</b> Setting up a small unit in charge of monitoring trends (i.e. New interactive developments, trends in the field of graphic design, etc.) related to the different tools used for the implementation of the contract.
	<b>Result:</b> Implementing tools that will always have a maximum impact.



We proposed that the contract manager (chairperson), the specific project managers, the key employees (art director, communication experts, on line services directors, etc.) and DG REGIO's representatives attend regular meetings or receive regular briefings from the innovation unit.

ASCI's staff will perform a regular monitoring of graphic design trends, IT developments, etc. The innovation unit will discuss:

- the new ideas identified
- their possible implementation in projects under development or in future projects.

Under the supervision of the contract manager, our teams will provide the different services:

## 5.2 Writing texts and copy for the base version of Information Products

Please note that in the following chapters we refer to our relevant DG REGIO interlocutors as "the client". This is due to the fact that for each step of our production processes, the relevant DG interlocutor is regarded as our client.

The procedures described in the following pages are tried and tested. We suggest using them but will naturally adapt them should DG REGIO so require.




### 5.2.1 Drafting and journalistic writing

At the beginning of the specific assignment, the contract manager or project manager will identify the most appropriate journalists depending on the tasks to be performed (type of publications, the field of activities, etc.)

During the project, the journalists will have to perform the following tasks:

- Research analysis and information gathering;
- Carrying out interviews and writing reports;
- Drafting articles, advertisements, leaflets, brochures, information sheets, web pages, etc.;
- Suggesting illustrations;
- Rewriting existing texts;
- Drafting and following up promotional and presentational material;
- Quality assurance and control.

### 5.2.1.1 Illustrate the texts

	<b>Risk analysis:</b> Drafting a text which differs in meaning from the illustration or graphic design.
	<b>Solution:</b> Involving the art director at the beginning of the process.
	<b>Result:</b> Illustrations and graphics that convey the messages delivered by the text..

137-230

*[Handwritten signature]*






The editor in chief will brief the artistic director on the themes and key messages to promote. This will allow the artistic director to develop ideas on the graphic design.

## 5.2.1.2 Research, analysis and information gathering

Research, analysis and information gathering are just part of the necessary preparation process that a journalist has to perform prior to conducting an interview, or drafting an article or report. The journalist will work under the supervision of the editor in chief. He will be assisted by proofreaders to guarantee the quality of the deliverables.

To carry out this activity rapidly and effectively, the journalist may need to consult with DG REGIO to access source material held by the organisation. If the journalist has access rights to restricted or confidential material while performing his/her activities, a confidentiality agreement will be signed (either collectively or individually).

	<b>Risk analysis:</b> Spending too much time gathering information
	<b>Solution:</b> Monitoring all information concerning DG REGIO activities daily;
	<b>Result:</b> Anticipating DG REGIO requirements, saving time during this phase.

To facilitate his/her contact with DG REGIO's officials so as not to waste time, journalists will carry out a daily information monitoring on DG REGIO's activities, thereby becoming familiar with DG REGIO's field of activity. When the contract begins, they will identify information sources under the supervision of the project manager and the editor in chief. This is a procedure which we have successfully implemented with DG COMM for the daily monitoring of information for the news section.

The journalists would carry out research to prepare pertinent questions to ask DG REGIO's staff at both face-to-face and telephone interviews. The information to be gathered might concern speeches, articles written by commissioners and senior officials, as well as indications of where relevant data photographic material or graphics may be sourced.

The journalists will analyse the information gathered and check that it is the most recent available.

Familiarisation with background material will include reviewing documents from DG REGIO and other relevant sources. They might be specialist publications, material from international organisations, national governments, NGOs, etc.

Guidance on the line to take or tone to adopt will come from DG REGIO representatives and/or the project manager or editor in chief. They will ensure that this approach covers the specific communication needs and target audience previously identified.

Once the familiarisation process is completed, journalists will marshal the facts and data and review the availability of photographs, tables, graphs, and other visual material.



At this stage, journalists will have an initial idea of the content outline and structure of the publication. Our experience shows, however, that the final selection of specific illustrations (photos, graphs, charts, tables) is linked to the actual content of the text and therefore will be conducted during and after the writing. This is why the outline will be produced during the writing phase.

For the purpose of a contract involving the production of different information products, we propose that each journalist involved in the project will report to the editor in chief with the information found. In this way, he/she will be able to send the information to the relevant project managers.

You will find below a transmission file:

<b>Information monitoring transmission file: News monitoring</b>	
<b>Prepared by:</b> Name last name	
<b>Position:</b> project manager, project coordinator, journalist (in house) or freelancer	
<b>Date Time</b> (when the document has been collected): dd/mm/yyyy	
<b>Title of the document:</b> XXX	
<b>Type of document:</b> (article, TV broadcast, news, documentary, etc.)	
<b>Source (title of the newspaper, of the website):</b> (Name of the newspaper, of the website, etc.)	
<b>Author:</b> name of the author	
<b>Publication date:</b> dd/mm/yy	
<b>Activity(ies) covered:</b> (Environment, RTD, energy, etc.)	
<b>Summary of the information:</b> (Who is interviewed, quotations, background, etc.)	
<b>Relevance for projects:</b> Documentary name, movie name, etc.	
<b>Comments:</b> (Reliability, accuracy, etc.)	
<b>Location:</b> (For electronic document: Where is it in ASCII standard library-For papers version: In which binder?)	

On the basis of this information gathering, the journalists may have to carry out interviews. In order to facilitate the interview, they will prepare questions in advance and submit them to the editor in chief and if applicable (for sensitive interviews) to DG REGIO's representative.

The questions then, if deemed necessary, may be sent in advance to the people scheduled for interview, to allow them to prepare their answers.

During the interview, the journalists will follow a certain dress code and be polite at all times. If allowed, they will record the interview and take notes.

139-230




✓

f



Once the interview is over, they will transcribe the different notes and records into a written document and submit it for approval to the interviewee, and comments will be noted. Then he will send a thank you letter or note to the interviewee.

Finally, the journalists may look actively for guidance from DG REGIO officials.

	<b>Risk analysis:</b> Disturbing DG REGIO officials when asking questions (wasting their time).
	<b>Solution:</b> Rigorous daily information monitoring, entrusting experienced journalists, training junior journalists and consulting ASCI's experts before consulting DG REGIO's experts
	<b>Result:</b> Good and efficient relations with DG REGIO's officials

### 5.2.1.3 Writing and keeping an electronic news column constantly updated (including reports)

#### 5.2.1.3.1 Writing and editing

On the basis of the information gathered in the various ways outlined above, the journalists will start writing. According to the specification file, they will take into account, among other factors:

- the support (paper or web);
- the different rules applied if writing for the web or for paper publications;
- the format (promotional, brochure, website, etc.);
- the target audience.

Journalists will follow European Guidelines (OPOCE style guide, IPG, and editorial rules from DG REGIO if available) as well as the standard implemented by the most reputed newspapers such as the Financial Times or Le Monde.




For the presentation and structure of the information, they will follow the inverted pyramid schema (the most important facts at the beginning of the article, or of the paragraph), and answer the 6 famous questions (the 5 Vs): Who? What? When? Why? How? Where? They will also bear in mind editorial rules for Internet such as Jacob Nielsen's guidelines, (a renowned expert in the field of usability), as well as the recommendations outlined by our collaborator and in-house ergonomics expert, Jean-Marc Hardy (please refer to [www.redaction.be](http://www.60questions.net/) or <http://www.60questions.net/>).

They will also take care when choosing Metadata (usually based on the EU Thesaurus) and links in order to ensure the text is accessible to users with disabilities.




140-040

45



	<b>Risk analysis:</b> The coherence of publications is an absolute necessity for communication activities to have an impact. With contracts of a certain duration involving different journalists from ASCII and its partners, there is a risk that publications may not carry the same set of messages, which diminishes the impact of the output.
	<b>Solution:</b> Appointing one editor in chief for all of the publications and producing an editorial guide.
	<b>Result:</b> Ensuring the coherence of the publications.

At the beginning of the framework contract, Jean Luc Jeannot as editor in chief will adapt our editorial guide to DG REGIO's specific requirements. The guide will be dispatched among our editorial team (including translators). The guide will never overrule the Commission's guidelines, but will complete them. It might be submitted to DG REGIO for approval if required.

	<b>Risk analysis:</b> Developing a publication that doesn't correspond to DG REGIO requirements
	<b>Solution:</b> Producing an outline of the brochure for approval from the client
	<b>Result:</b> Meeting REGIO's requirements

For publications the journalist will **draft an outline** of the content and structure and will submit it to the editor in chief. For long or sensitive publications, the outline will be checked by the project manager and then submitted to DG REGIO for approval in order to avoid any misunderstanding between the journalist and the client. Preliminary ideas for the graphical treatment of the publication can also be presented to DG REGIO at this stage.

Then, taking into account DG REGIO's comments, the first draft will be produced by the journalists. Before submission, the journalists will run one, final check to verify the quality of the text and compare it to the specifications.

The editor in chief checks its consistency, style, tone, grammar and syntax as well as its accuracy, taking into account DG REGIO's specifications for the project as well as for its overall communication strategy in general. He/she will rewrite parts if applicable.




The same type of process will be applied to each type of publication, following through the writing, editing, and adaptation phases. Throughout the whole process, journalists and the editor in chief bear in mind: the message; the target audience; the support (web or paper); the format and type of document (report, promotional material, leaflet, brochure etc.).

W  
41-230



### 5.2.1.3.2 Keeping a news column constantly updated

DG REGIO requests that the contractor keep an electronic news column constantly updated. We understand that the DG wants the successful contractor to be able to update the news column on DG REGIO's website as well as on the Commissioner's website.

	<b>Risk analysis:</b> The very nature of the news requires that it has to be published as soon as the event (political decision, conference, publication of new regulations, etc.) takes place. If not, readers will simply look for the information elsewhere and will not come back to the website. This is applicable to the original language in which the news is published and even for other languages versions. This is why we have to anticipate the news to update the website on time.
	<b>Solution:</b> Anticipating news thanks to regular planning and monitoring. Setting up a Newsteam, like the one ASCII already has, that is dedicated to this task.
	<b>Result:</b> The website is updated on time. Take a look at Mr Barroso's website.

Based on our experience for DG COMM (we are in charge of the daily update of the DG COMM homepage as well as of the Europa website homepage) and for the Council, we would propose the following methodology for website updates:

- We will clone the existing Newsteam set-up within ASCII and build a specific "News Team" in charge of providing DG REGIO with high quality multilingual news updates on time;
- This team will be composed of journalists trained to write for the web and an editor in chief, as well as in-house translators and web editors if applicable;
- We will propose a monthly agenda based on the daily monitoring of information related to DG REGIO's activities performed by the journalist(s);
- This agenda will be updated when new information is available and it will be made available to DG REGIO's contract manager for comments;
- On the basis of the agenda and any amendments, our team will send to DG REGIO the topics that should be online one day before their publication;
- After approval of the choice of topics and the articles to be published, our journalists will write the article under the supervision of the editor in chief (see section editing/quality control);
- Once the articles have been reviewed by the editor in chief and approved by the client (if applicable), they will be simultaneously translated by our translators and reviewed (please refer to our translation methodology);
- Then the translations will be simultaneously inserted by our team of web editors in DG REGIO's HTML pages or web content management system (please refer to our information architecture methodology).



### 5.2.2 Suggesting images

Images such as photographs and illustrations are tools of communication and must work with the text to convey the main messages of the publication. They have both an artistic and editorial function and therefore both teams should collaborate when choosing the images. Images must appeal to the target audience – this applies to the choice of photos or illustrations and to the selection of each photo or illustration. They will be chosen in order to reflect the multicultural nature of the target audience as well as of the project beneficiaries. They may be chosen from among DG REGIO's photo bank or, if not suitable, we will ask our partners Corbis, Reporters, etc.

The process for choosing images differs according to the product, as does the timing of this stage in the production cycle.

The selection of images for a brochure, for example, is part of both the editorial and graphic design processes. The images can be selected as soon as the main structure and body of text is complete (before proofreading for example). However, the choice of image(s) for a poster for instance is part of the graphic design phase of the product and cannot begin before this stage.

For the majority of products we will submit the images for validation in two stages:

#### ➤ Stage 1:

- Photos: submission of photos in electronic format in low resolution or before reworking (before purchasing) for validation of the content and idea. The accompanying caption should be submitted with the photo if there is a caption.
- Illustrations: submission of rough sketches of the illustration for validation of content and idea.

DG REGIO then validates each image or sketch. The images chosen are then purchased (if necessary), finalised and reworked (modifying colours, cropping, removing commercial logos, etc.) according to the client's requests and requirements of the project.

#### ➤ Stage 2:

- Finalised images are submitted for final validation by the client. Images for printed publications are submitted for validation as digital colour proofs. Images for websites are submitted in electronic format.

This procedure may not be appropriate for all images – those that form part of a banner, cover page or poster for example. In this case the images are validated at the graphic design phase (the mock-up phase in the case of a printed publication).

When selecting photos members of the team must ensure that, among other things:

- The photograph is appropriate for the project as far as intellectual property rights are concerned;
- All intellectual property rules are respected.

143-200

W

4



Once the text has been approved in its final version (illustrations, captions, texts, etc.) whether it comes from ASCII or is an amended text provided by DG REGIO, ASCII will start the translation process.

At ASCII when referring to translation (especially for the institutions and in this case for DG REGIO), we always propose a tailor-made process, coupling high quality deliverables and speed.

DG REGIO's framework contract relies greatly on the **communication of messages**. For successful communication, people need to be drawn to the ideas - the language, style and register used, as well as the clearness and accuracy of texts should be such that the reader's attention is not diverted from the message.




We have developed a variety of processes for DG REGIO, depending on the type of publication being translated, and the deadline to be met.

For instance, we would put forward a team of translators to work on any one given document in order to speed the process up. (See annex 8.4)

Furthermore we can put in place techniques to boost the process of text integration in a brochure or website. This technique will guarantee the quality of the integration of the different elements of texts and will apply to integration performed both by ASCII and by other contractors. (See annex 8.3)

5.3 Production of language versions of base texts

All the information provided by the experts will be proofread and rewritten by a journalist able to popularise the information or make it consistent with the client specifications and to check and correct the accuracy, the syntax, the grammar, the spelling as well as the tone and the style of the document.

	<b>Risk analysis:</b> An expert is not likely to deliver popularised information as ordered by DG REGIO
	<b>Solution:</b> The editor in chief rewrites the contribution to meet the client's specifications (document adapted to the target audience, following the key communication messages, etc.)
	<b>Result:</b> a document written in a journalistic style whose editorial content is coherent with the other documents produced by ASCII.

Some information and articles may be provided by external contributors. (By 'external contributors', we understand contributors other than ASCII journalists. These can be experts working for ASCII, officials from the Commission or other experts: members of associations involved in the field of DG REGIO's activities, (NGO beneficiaries of financial assistance, officials from governments, etc.)

5.2.3 Rewriting texts






### 5.3.1 Setting up the team

The head of the linguistic department at ASCII, Maria Gallo receives the request (from DG REGIO or from the project manager) and examines the demand, the subject matter and the volume to be processed.

She will search ASCII's profile database and will identify the most appropriate staff members, freelancers and/or subcontractors.

She will then contact the most appropriate, based on the document characteristics, such as the complexity of its vocabulary, the amount of translation required, and any other parameters established by DG REGIO.

The assistant and the head of department will start planning the work and fixing the time schedule.

	<b>Risk analysis:</b> For urgent matters, choosing the right profiles to perform the task might be time-consuming (we need the best part of a day to set up a translation team for a large project).
	<b>Solution:</b> Developing a rigorous schedule to be followed by ASCII and DG REGIO, from the design to the delivery of the final product, and the elaboration of an annual work programme
	<b>Result:</b> Saving time

The linguistic assistant then sets the process in motion.

### 5.3.2 Translation workflow

Our linguistic coordinator puts the document forward to the translation/proofreading process. He/she organises a meeting to explain the context and the tasks to be achieved and to set deadlines. All this information is sent to colleagues and if appropriate to freelancers and subcontractors by e-mail.

The request is assigned a number and a priority level. The requests are ordered according to check-in time and given a reference number (internal number, date received, date sent, deadline, tasks involved: translation, proofreading, etc.) for coordination, archiving and follow-up purposes.

For translation projects ASCII has developed its own tracking tool called "Autotrad". This tool will allow the head of our linguistic department to know the status of any document at any time.

According to the required tasks and the target languages involved the translation assistant dispatches the requests to the appropriate translators.




A comprehensive record of requests is kept by the translation assistant. When translators start working on a document, they make an entry in the appropriate workflow line to indicate they are working on it.

145-230

Handwritten signature and initials.



The head of the linguistic department, translation assistant and project managers are therefore capable of following the status of a number of documents being processed. When a translation is finished, checklists are used to make sure no formal details are forgotten. Translated or amended documents are sent for proof reading to an equally qualified employee and expressly someone, other than the original translator, thus bringing a 'clean eye' to the document for proof reading. They indicate, upon reception, the new status of the document in the workflow line.

	<b>Risk analysis.</b> Not respecting deadlines or proposing deadlines that do not suit the client.
	<b>Solution:</b> ASCII proposes that more than one translator will work on the same document and will entrust one reviser per document to guarantee the editorial consistency.
	<b>Result:</b> Respecting deadlines and the editorial consistency of the document.

The documents are analysed with spellcheckers and read through carefully. Content and semantic accuracy are crosschecked, factual accuracy verified and grammar and style analysed. The following requirements are key performance indicators and must be strictly adhered to:

- Completeness
- Absence of spelling and typing errors
- Correct grammar and terminology
- Adherence to the client's norms and standards in respect of document presentation and nomenclature
- Faithfulness to format and style of the original version
- Stylistic quality and readability

If problems are identified, the document comes back to the translator, who reviews the reviser's comments. They have the opportunity to overrule or discuss corrections, if these contradict the sources used as reference during the translation work.

In the case of the production of documents in several languages, harmonisation and concordance checks and homogeneity of presentation among languages are also carried out.

Upon reception of a request for a change, the project manager creates specific folders containing the original document with the indicated changes. The existing documents in other languages are also saved there. Having the original as a reference, translators work directly on these documents and save their contributions there.

Final validation by the project manager is required before delivery. She/he assures that all requirements set during the initialisation/specification phase are met, such as the correct formal presentation of the documents. Finally, the project manager guarantees the strict observance of deadlines and the correct transmission of documents.

030-230 146-230

17



	<b>Risk analysis:</b> Missing coordination between the translation of texts and their integration into a brochure or a website
	<b>Solution:</b> Developing a rigorous procedure which eliminates risks
	<b>Result:</b> Perfect integration of the different elements

Regarding the transmission of documents for lay-out or uploading: in order to guarantee the electronic transmission of deliverables to the graphic designers and to ensure that they are familiar with the proposed layout, we have developed a simple but efficient versioning system for transmitting information.

**Tip:** to guarantee that the employees (graphic artists) or any other of DG REGIO's contractors or official representatives working on the documents (i.e. the ones in charge of uploading documents on the website) integrate them at the right place, we propose the following:

For publications containing several articles, we propose to transmit information under rtf format.

Rtf format ensures the secure transmission of documents and is compatible with PC and Mac. The filename of the document will allow graphic designers to know:

- the language of the article
- the page where the article or text should be placed
- in case of several articles on the same page, the numbering should include A, B and C numbering for inclusion in the "chemin de fer" or outline
- the status of the file : [v0.0.1] to [v0.0.n] for successive versions until the text is validated by DG REGIO and is named [v1.0]

Each document will be presented in the following way:

Framework contract-project n°-Language-Page-Position-version.doc

As an example, a text written in Polish that should be placed on second position in page 12 of a Brochure would be entitled: DG REGIO-01-PL-12-B.v1.0.doc

This allows for a safer layout operation. As far as we are concerned, the ultimate aim is the production of impeccable output. Of course this operation might be used for the integration of documents or parts of texts in a website.

Please refer to the annex 8.3, to find a description of ASCII's "Windows translation methodology", and to annex 8.4 for a presentation of the translation time required for processing linguistic versions.



### 5.3.3 Quality assurance and control

All the quality assurance measures that will be applied for the execution of the project are described in the Quality Management Approach section. Some quality assurance measures specific to the editorial production have been described already in the sections above (editing, proofreading, etc.)

Additional quality assurance measures foreseen for the production of editorial content are:

- The development of training programmes for the team members and different profiles, such as training journalists for web writing, or training for the translators on the use of translation tools;
- Recruitment of qualified staff and mentoring of the junior profiles;
- Building an editorial guide for the DG REGIO contract.

#### ➤ ASCII's editorial guide

In order to ensure the editorial consistency of our work, and as a quality assurance measure, we would like to produce an editorial guide especially tailored to the needs of DG REGIO's project which could be validated by the DG.

The purpose of this guide would be to:

- avoid inconsistencies in editorial work;
- save time during the editing phase;
- ensure that contributors who are not located in Brussels are following the same rules;
- centralise all information necessary for the editorial work performed by journalists and consultants, in a single reference document.

The editorial guide aims to provide journalists with the basic information needed to meet DG REGIO's requirements. It will never overrule the existing editorial policy and will evolve according to the latter.


It will be based on DG REGIO editorial policy.

This guide might be developed in the main working languages used by our journalists (French or English, for instance). They will contain a set of general rules that will be applied to all texts whatever the language and specific rules for individual languages.

It will serve as a reference guide for the editors/journalists/translators working on the project.

The main characteristics of the guide should be:

- **Information accuracy:** written by an expert in institutional editorial policy (editor in chief) assisted by the senior expert, it will be updated regularly.
- **Accessible:** a paper version and/or an electronic version will be delivered to each employee working on the project as well as to newcomers. It will be included in the part of ASCII's standard library related to the project.

	Communication Services in the field of Development and Cooperation Activities implemented by DG REGIO Lot 1/ 66210-2006 Technical offer	Last revision 15-Apr-07
---	---	----------------------------