



BCEAO
BANQUE CENTRALE DES ÉTATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

Dossier d'Appel d'Offres AO/ZOO/DBA/025/2021

**Sélection d'un prestataire pour l'Amélioration du Dispositif de Supervision
des Systèmes Informatiques de la BCEAO**

Septembre 2021

PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

I.1. Préambule

La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) est l'Institut d'émission commun aux huit (8) Etats membres de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), à savoir le Bénin, le Burkina, la Côte d'Ivoire, la Guinée-Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo.

La BCEAO exerce ses activités à travers :

- le Siège, à Dakar ;
- une Direction Nationale dans chacun des États membres, comprenant une Agence Principale et une ou plusieurs Agences Auxiliaires ;
- le Secrétariat Général de la Commission Bancaire (SGCB) de l'UMOA, sis à Abidjan ;
- le Centre de Traitement Fiduciaire, sis à Yamoussoukro ;
- la Représentation auprès des Institutions Européennes de Coopération (RIEC), à Paris.

La BCEAO dispose d'un centre de données constitué d'infrastructures de traitement et de stockage réparties sur deux (2) sites, dans un environnement virtualisé VMWare. Il est répliqué en asynchrone sur un (1) site de secours. L'ensemble des sites distants de la Banque, répartis dans les huit (8) pays de l'UMOA, accèdent au système de traitement des données (Datacenter) à travers un réseau privé de télécommunications de type VSAT. Ce Datacenter fédère les réseaux locaux de type Ethernet qui y sont installés.

Le dispositif de supervision des systèmes de la BCEAO repose principalement sur la solution ZABBIX qui permet de :

- surveiller l'état du réseau, des liaisons de télécommunications, des infrastructures de traitement et des serveurs de base ;
- surveiller les applications et les processus métiers ;
- rapporter et alerter sur les fonctionnements normaux et anormaux des systèmes informatiques.

Compte tenu de l'importance de la disponibilité régulière du Système d'Information pour le bon fonctionnement de ses services, la BCEAO envisage d'en améliorer le dispositif de supervision. A cet égard, la Banque a décidé de recourir aux services d'un prestataire aux fins d'accompagner ses équipes internes pour l'amélioration dudit dispositif.

I.2. Objet

Le présent appel à concurrence porte sur la sollicitation d'une offre forfaitaire et globale pour l'amélioration du dispositif de supervision de la BCEAO conformément aux bonnes pratiques en termes de supervision des systèmes informatiques.

I.3. Allotissement

L'appel d'offre est composé d'un lot unique et indivisible.

I.4. Conditions de participation à l'appel d'offres

La participation au présent marché est ouverte aux entreprises spécialisées dans le domaine de la supervision informatique. Il convient de préciser que les sociétés impliquées dans le financement des activités illégales, notamment le blanchiment des capitaux et le terrorisme, ne sont pas autorisées à prendre part au présent appel à concurrence. De même, tout candidat en situation de conflit d'intérêt devra en informer la Banque Centrale dans sa lettre de soumission, en précisant les termes dudit conflit d'intérêt.

I.5. Conformité des offres

Toute offre qui ne répondra pas explicitement aux exigences du présent dossier d'appel d'offres sera rejetée pour non-conformité.

I.6. Période de validité des offres

La validité des offres devra être d'au moins cent quatre-vingt (180) jours à compter de la date de dépôt. Les variantes ne sont pas autorisées mais les options sont acceptées.

I.7. Langue de soumission

Les offres et tous les documents concernant la soumission, échangés entre le soumissionnaire et la Banque Centrale, devront être rédigés en langue française. Les notices des équipements pourront être formulées dans une autre langue, à condition d'être accompagnées d'une traduction en français des passages pertinents.

I.8. Frais de soumission

Le soumissionnaire supportera tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre. La Banque Centrale ne sera en aucun cas responsable de ces frais, ni tenue de les régler, quels que soient le déroulement et l'issue de la procédure d'appel d'offres.

I.9. Monnaie de soumission

La monnaie utilisée est le franc CFA. Toutefois, les soumissions valorisées en euros seront acceptées pour les fournisseurs établis hors de la zone UMOA. Pour des besoins de comparaison, toutes les offres seront converties en francs CFA.

I.10. Modalités de paiement

En cas d'attribution, les modalités de règlement proposées sont les suivantes :

- une avance de démarrage de trente pour cent (30 %) du montant total du marché à la signature du contrat contre la fourniture d'une lettre de garantie à première demande délivrée par un établissement de crédit agréé par la BCEAO. La mainlevée de cette garantie est effectuée par la Banque Centrale dans un délai de vingt-huit (28) jours après la recette du dispositif, attestée par la signature d'un procès-verbal de recette par les deux Parties ;
- soixante-dix (70 %) dudit montant après la validation de l'ensemble des livrables, visés au point II.4, et la fin de la formation.

I.11. Formation et transfert de compétence

Les soumissionnaires doivent proposer des modules de formation certifiés à l'exploitation et à l'administration de l'application de supervision Zabbix. Ces sessions de formation devront être conduites par un formateur agréé par Zabbix au profit de dix (10) participants. Les sessions de formation devront être dispensées au Siège de la BCEAO au Sénégal.

I.12. Régime fiscal

En vertu des dispositions des articles 28 du Traité de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), en date du 20 janvier 2007, 7 des Statuts de la BCEAO, 10, paragraphe 10-1 du Protocole relatif aux privilèges et immunités de la BCEAO, annexés audit Traité, et 8 de l'Accord de Siège conclu le 21 mars 1977 entre le Gouvernement de la République du Sénégal et la BCEAO, la Banque Centrale bénéficie, dans le cadre du présent appel d'offres du régime de l'exonération de tous impôts, droits, taxes et prélèvements d'effet équivalent dus dans les

Etats membres de l'UMOA.

I.13. Présentation des soumissions

Chaque exemplaire des offres devra être présenté en quatre (4) parties distinctes :

- une lettre de soumission ;
- une présentation de la société ;
- une proposition technique ;
- une proposition financière.

Le soumissionnaire veillera à organiser les fichiers constitutifs des offres afin de faciliter leur exploitation (*par exemple, un sous-répertoire devra être créé pour chaque composante de la solution proposée*). Par ailleurs, un soin particulier devra être accordé à la qualité des images et des catalogues qui devront mettre en valeur les biens et services proposés.

I.13.1. Lettre de soumission

Le soumissionnaire devra produire une lettre de soumission selon le modèle joint à l'annexe I précisant tous les éléments de sa proposition.

Cette lettre devra être signée par un responsable dûment habilité de l'entreprise soumissionnaire.

I.13.2. Présentation du soumissionnaire

La présentation du soumissionnaire comprendra :

- une présentation générale de la société (dénomination, siège social, capital social, domaines de spécialisation, partenaires, etc) ;
- toute information indispensable à une bonne connaissance du soumissionnaire ;
- la copie des états financiers des trois (3) derniers exercices (2018, 2019 et 2020) ;

En cas de sous-traitance, les mêmes informations concernant le sous-traitant devront être communiquées à la Banque.

Par ailleurs, le soumissionnaire devra fournir dans son offre une copie des documents attestant de son statut juridique, son numéro d'immatriculation le cas échéant ainsi que ses références bancaires conformes aux normes de codification bancaire internationales.

I.13.3. Offre technique

Les soumissionnaires devront fournir les informations ci-après :

- description de la prestation ;
 - méthodologie de travail ;
 - chronogramme des actions et descriptif des tâches ;
 - liste des livrables ;
 - au moins deux (2) références de missions similaires conduites auprès d'autres entités, attestées par la production des attestations de bonne exécution ;
 - durée de la prestation ;
 - charge de travail en jours/homme en fonction des profils ;
 - organisation de l'équipe d'intervention et curriculum vitae nominatifs des intervenants ;
 - modèles de documents de livrables ;
-

- tout autre document que le prestataire juge nécessaire à la bonne compréhension et à la qualité de son offre.

I.13.4. Offre financière

La proposition financière devra être exprimée en francs CFA, hors taxes et hors droits de douane. Elle devra inclure tous les frais de déplacement et de séjour. La Banque Centrale ne s'occupera pas de l'organisation des déplacements et du séjour du prestataire qui devra évaluer les frais y afférents et les inclure dans son offre financière. Les conditions devront être détaillées (en nombre ou volume horaire et prix) en faisant ressortir notamment les éléments ci-après conformément au cadre estimatif joint en annexe 2.

- honoraires ;
- frais de déplacement ;
- frais de séjour ;
- frais de logistique (secrétariat, télécommunication, etc.).

Tout service proposé par le prestataire dans son offre et pour lequel aucun prix n'est fourni sera considéré comme inclus dans l'offre principale et ne donnera lieu à aucune facturation supplémentaire.

I.14 Actualisation des offres

Au regard des évolutions technologiques, il pourra être demandé au soumissionnaire retenu de réviser son offre pour tenir compte éventuellement desdites évolutions, dans le cas où un délai de six (6) mois s'écoulent entre le lancement de l'appel d'offres et la signature du contrat de marché.

I.15. Date et heure limites de transmission des dossiers

En raison de la Covid-19, les offres seront exclusivement transmises en version PDF, par voie électronique, à l'adresse **courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int** au plus tard le **vendredi 22 octobre 2021 à 12 heures TU**, délai de rigueur.

Aucun pli expédié par voie postale (DHL, Chronopost, EMS, etc) ou par porteur ne sera recevable.

I.16. Ouverture des plis et évaluation des offres

Une Commission des Marchés procédera à la réception, l'ouverture, la vérification de conformité, l'évaluation et au classement des offres reçues.

Il n'est pas exigé de garantie de soumission pour ce présent appel d'offres. L'évaluation des offres se fera sur la base de leur conformité aux spécifications techniques du présent dossier d'appel d'offres d'une part, de l'analyse et la comparaison des prix proposés, qui s'effectuent au regard des critères économiques et financiers, d'autre part.

La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre et d'annuler le processus de sélection en rejetant toutes les propositions, à tout moment, avant l'attribution du marché.

Il sera procédé à des ajustements de prix en cas d'erreurs arithmétiques. De même, s'il y a contradiction entre le prix indiqué en lettres et en chiffres, le montant en lettres fera foi.

A l'issue du dépouillement, le marché pourra faire l'objet de négociations commerciales avec le soumissionnaire pressenti.

Avant l'attribution du contrat, la BCEAO se réserve le droit de procéder à une vérification du caractère raisonnable des prix proposés dans le cadre de la présente procédure. Une

conclusion négative (des prix déraisonnablement élevés ou bas) pourrait constituer un motif de rejet de l'offre, à la discrétion de la BCEAO. Dans ce cas, elle pourrait inviter le soumissionnaire classé deuxième à l'issue de l'évaluation technique et financière des offres pour des négociations.

I.17. Publication des résultats et notification provisoire

Les résultats provisoires de l'appel d'offres seront publiés sur le site internet de la BCEAO. A cet égard, tout candidat pourra former un recours gracieux par écrit, adressé au Directeur Général de l'Administration et des Ressources Humaines, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, à compter de la date de publication des résultats provisoires. Le recours ne pourra porter que sur l'attribution du marché. Le délai de réponse de la BCEAO est de dix (10) jours ouvrés maximum. Passé ce délai et sans une réponse de la BCEAO, le recours doit être considéré comme rejeté.

Lorsque les motifs exposés ne sont pas substantiels ou de nature à remettre en cause la décision d'attribution du marché, la Banque Centrale n'est pas tenue de donner suite au recours. Dans ce cas, celui-ci doit être également considéré comme rejeté.

I.18. Vérification de la qualification des candidats

La Banque Centrale se réserve le droit de vérifier les capacités techniques et financières du prestataire retenu à exécuter le marché de façon satisfaisante.

Cette vérification tiendra compte, notamment, de la capacité et la solvabilité financière du soumissionnaire. Elle pourrait se fonder sur l'examen des preuves de qualification que la Banque Centrale jugera nécessaires.

Le cas échéant, son offre sera rejetée et la Banque Centrale examinera l'offre classée deuxième, puis appréciera également la capacité de ce soumissionnaire à exécuter le marché de façon satisfaisante.

I.19. Lieu de prestation

La prestation aura lieu dans les locaux du Siège de la BCEAO, sis à l'avenue Abdoulaye FADIGA, à Dakar.

I.20. Délais de réalisation de la mission

Le délai de réalisation de la mission devra être indiqué dans la soumission et commencera à courir à compter de la date de signature du contrat.

Ce délai devra être scrupuleusement respecté sous peine d'application d'une pénalité égale à un pour mille (1‰) du montant de la commande, par jour calendaire de retard. Toutefois, le montant de ces pénalités ne pourra excéder trois pour cent (3%) du prix du marché.

I.21. Réception

La réception est effectuée en deux temps selon la procédure suivante :

- réception provisoire, après la réalisation de la mission et validation du rapport provisoire ;
- réception définitive, après validation du rapport définitif.

Les réceptions provisoire et définitive feront l'objet de procès-verbaux signés par les deux parties.

I.22. Assurance

Le prestataire devra souscrire, à sa charge, des polices d'assurance valables pendant toute la durée du contrat. Ces polices d'assurance devront couvrir au moins les risques de transport et de livraison.

I.23. Confidentialité

Dans le cadre de la mission, chaque partie s'engage à préserver le caractère confidentiel de toute information communiquée comme telle. Ainsi, le prestataire est tenu notamment de :

- garder confidentiels tous documents et informations de quelque nature qu'ils soient, qui lui ont été communiqués par la BCEAO ou dont il a eu connaissance, quels qu'en soient la forme, le support et le contenu, dans le cadre de l'exécution de ses prestations ;
- n'utiliser ces documents et informations qu'aux seules fins d'exécuter le marché. En conséquence, même après la cessation du contrat, le prestataire ne peut les communiquer à des tiers ou les exploiter dans ses relations avec ceux-ci, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la BCEAO ;
- prendre toutes les dispositions nécessaires, notamment auprès des membres de son personnel appelés à prendre connaissance de ces documents ou à connaître ces informations, et dont le prestataire répond entièrement en la matière, pour prévenir et éviter leur divulgation à des tiers, de quelque manière que ce soit ;
- restituer, sans délai à la BCEAO, à sa demande, au terme de l'exécution de la présente mission ou à la date de prise d'effet de la protection, les documents, rapports et données et autres informations qu'elle juge confidentielles.

I.24. Litiges et contestations

Tout litige sera réglé à l'amiable. A défaut de règlement à l'amiable, tout différend sera, de convention expresse, soumis à l'arbitrage selon le Règlement d'arbitrage de la Cour Commune de Justice et d'Arbitrage (CCJA) de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) et tranché par un arbitre ad hoc désigné par la CCJA.

L'arbitrage se déroulera en langue française à Dakar (Sénégal), selon le droit sénégalais.

Les frais de l'arbitrage seront à la charge de la partie succombante.

I.25. Informations complémentaires

Pour toute demande d'informations complémentaires, les soumissionnaires pourront prendre l'attache de la Direction du Budget et des Approvisionnements, par courriel au moins dix (10) jours avant la date limite de dépôt des offres à l'adresse : courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int. Toute demande de renseignements parvenue au-delà du délai précité ne sera pas prise en compte.

Les questions formulées ainsi que les réponses apportées seront mises en ligne sur le site Internet de la BCEAO à l'adresse www.bceao.int. A ce titre, les soumissionnaires sont invités à consulter régulièrement le site.

DEUXIÈME PARTIE : TERMES DE RÉFÉRENCES

La mission sera confiée à un prestataire expert en supervision de systèmes informatiques ayant une expérience avérée dans la surveillance d'environnements hétérogènes et multi-sites.

II.1 – Prestations attendues

Dans le cadre de la mission, les prestations attendues concernent :

- l'évaluation des écarts de conception et de configuration ;
- la formulation de recommandations conformes aux standards et aux bonnes pratiques, en vue de la correction des écarts identifiés ;
- la proposition d'un plan d'actions correctives et l'assistance des différentes parties prenantes pour la mise en œuvre de la solution ;
- la proposition et l'implémentation des modèles de supervision par groupe d'actifs ;
- l'élaboration et la conception des tableaux de bords pour divers profils d'utilisateurs (Directeurs, Chefs de service, et Exploitants) ;
- l'élaboration d'écrans pour les différents segments des réseaux, les groupes de serveurs et les applications concernées ;
- l'évaluation de la validité des certificats numériques délivrés et la notification à ses administrateurs à l'approche des dates d'expiration ;
- l'élaboration des cartes pour les différents segments des réseaux, les groupes de serveurs et les applications concernées ;
- la configuration de la génération de divers rapports pour les différents segments des réseaux, les groupes de serveurs et d'applications ;
- l'amélioration du système de notification par messagerie électronique et l'exploration des opportunités d'alerte par SMS ;
- la conception de scénarios pour superviser les applications (applications métiers, machines virtuelles java, etc.) ;
- la génération automatique et l'envoi par messagerie électronique des taux de disponibilité des systèmes et applications jugées critiques ;
- la génération de rapports sur les services à travers le calcul de niveaux de services (SLA).

II.2- Approche méthodologique

Les soumissionnaires doivent préciser, dans leurs offres, l'approche méthodologique adoptée pour la réalisation de la mission ainsi que les référentiels connexes. Les méthodologies devront être adaptées au contexte de la BCEAO. Elles devront permettre d'aboutir à l'élaboration de bilans critiques de l'existant, à la formulation de recommandations et à la proposition de solutions pertinentes.

A cet égard, les soumissionnaires devront décrire la méthodologie retenue pour mener convenablement la mission. Ils devront également indiquer dans leurs offres les moyens techniques et humains qui seront déployés dans le cadre de la mise en œuvre de leur démarche méthodologique.

Les informations sur les outils et ressources requises doivent être communiquées à la BCEAO.

II.3- Références et profils des intervenants

Les soumissionnaires devront fournir des attestations de bonne exécution de missions similaires dans des institutions semblables à la BCEAO. Ils devront également transmettre les curriculum vitae des personnes qui participeront aux travaux, en détaillant leurs compétences et expériences dans des missions similaires.

Il est à noter que toute modification de personnel initialement proposé est une cause de rupture de contrat ou de disqualification, sauf cas de force majeure, et avec l'accord préalable et écrit de la BCEAO. Par ailleurs, les personnes participant à la mission doivent faire partie de l'effectif permanent des soumissionnaires.

Toutefois, les soumissionnaires peuvent faire intervenir des consultants, sur présentation de contrats de consultance qui doivent inclure une clause de confidentialité, tout en assumant pleinement la responsabilité des risques de divulgation d'information par ces derniers en lien avec la mission.

II.4 - Livrables

Dans le cadre de la mission, les livrables ci-après doivent être fournis :

- un rapport faisant ressortir, à la suite d'une étude de l'existant, les écarts et les recommandations d'amélioration relatives à la conception et à l'optimisation du système de supervision de la BCEAO ;
 - une proposition de choix de solutions adressant les écarts et couvrant les besoins exprimés dans le cahier des charges ;
 - un document de conception détaillée de la solution à mettre en œuvre ;
 - une proposition d'organisation pour l'exploitation de la solution à mettre en œuvre ;
 - un planning prévisionnel de mise en œuvre des recommandations formulées ;
 - un modèle de supervision prévu pour chaque type d'actifs sus-cités ;
 - un manuel utilisateur incluant des guides de configuration de tableaux de bord, d'écrans et de rapports, etc ;
 - un manuel d'administration ;
 - une formation pour dix (10) participants qui se tiendra au Siège de la BCEAO ;
 - un transfert de compétences.
-

ANNEXE I : Formulaire de soumission

(indiquer le lieu et la date)

A l' attention de :

MONSIEUR LE DIRECTEUR DU BUDGET ET DES APPROVISIONNEMENTS

Objet : Appel d'offres pour l'amélioration du dispositif de supervision des systèmes informatiques de la BCEAO

Nous, soussignés....., soumettons par la présente, une offre de prix pour l'amélioration du dispositif de supervision des systèmes informatiques de la BCEAO pour un montant de.....FCFA HT/HD ou..... euros.

Nous déclarons, par la présente, que toutes les informations et affirmations faites dans cette offre sont authentiques et acceptons que toute déclaration erronée puisse conduire à notre disqualification.

Notre proposition engage notre responsabilité et, sous réserve des modifications résultant d'éventuelles négociations du marché, nous nous engageons, si notre proposition est retenue, à commencer la prestation au plus tard à la date convenue lors desdites négociations.

Signataire mandaté

ANNEXE 2 : Cadre estimatif

Description de la dépense	Nombre ou volume horaire	Prix
Honoraires		
Frais de déplacement		
Frais de séjour		
Frais de logistique (secrétariat, télécommunication, etc.)		