



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

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES - N° AO/Z00/DBA/046/2023

**SÉLECTION D'UN PRESTATAIRE POUR LA FOURNITURE DE SERVICES DE SUPPORT
ET DE MAINTENANCE POUR DES INFRASTRUCTURES DES CENTRES DE DONNEES DE
LA BCEAO**

SEPTEMBRE 2023

PREMIERE PARTIE : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

I.1. Introduction

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 :

- son 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, basé à Yamoussoukro ;
- la Représentation auprès des Institutions Européennes de Coopération (RIEC), sise à Paris.

I.2. Objet

Le présent cahier des charges a pour objet la sélection d'un prestataire qualifié, en vue de la fourniture de services de support et de maintenance pour des équipements et des licences des centres de données de la BCEAO.

I.3. Allotissement

Le marché est constitué d'un lot unique.

I.4. Conditions de participation au marché

La participation au présent appel d'offres est ouverte à tous les soumissionnaires éligibles, disposant de qualifications techniques et financières correspondant aux exigences des termes de référence.

Toutefois, les sociétés impliquées dans des activités illégales, notamment le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la corruption, ainsi que toute pratique collusoire, frauduleuse ou coercitive, 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. Groupement

Les groupements sont autorisés dans le cadre du présent appel à concurrence. Toutefois, la seule forme acceptée est le type solidaire.

A ce titre, les entreprises concernées devront présenter, dans leur soumission, l'acte constitutif du groupement signé par les Parties. Ce document devra également indiquer, en outre, le chef de file dudit groupement.

I.6. Sous-traitance

La sous-traitance est subordonnée à l'accord préalable écrit de la Banque Centrale. Si elle est autorisée, cette sous-traitance ne pourra excéder 30% de la valeur du contrat initial.

I.7. 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.8. Période de validité des offres

La validité des offres devra être d'au moins cent vingt (120) jours à compter de la date de transmission.

I.9. 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.

I.10. 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 ou de les rembourser, quels que soient le déroulement et l'issue de la procédure d'appel d'offres.

I.11. 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.12. Régime fiscal

En vertu des dispositions des articles 28 du Traité de l'Union Monétaire Ouest Africaine (UMOA), 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, la Banque Centrale bénéficie dans le cadre du présent Dossier d'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.

A ce titre, les formalités d'obtention du titre d'exonération seront accomplies en relation avec les services compétents de la BCEAO.

I.13. Propriété des documents et droits d'auteur

Les documents et les livrables fournis par le Prestataire retenu dans le cadre de l'exécution de ses missions resteront la propriété de la Banque.

Les droits d'auteur pour tous les documents préparés par le Prestataire demeureront sa propriété. Cependant, il autorisera la Banque, sans préalable, à utiliser ces documents pour la réalisation d'autres prestations similaires ou supplémentaires, sans qu'il puisse prétendre à quelque indemnité que ce soit.

Le Prestataire retenu sera censé avoir reçu l'autorisation écrite des détenteurs des procédés brevetés ou protégés, des droits de licences et autres, utilisés par lui dans le cadre du présent marché. La responsabilité de la Banque ne saurait en aucun cas être engagée à l'occasion d'un litige à ce sujet.

I.14. Modalités de paiement

En cas d'attribution, le règlement du montant du contrat se fait sur une base annuelle selon les modalités convenues d'accord parties.

I.15. Présentation des soumissions

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

La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute proposition et d'annuler l'appel d'offres en rejetant toutes les propositions, à tout moment, avant la signature du contrat.

I.16. Présentation des offres

Les offres devront comprendre les quatre (4) parties ci-après :

- une lettre de soumission ;
 - une présentation du soumissionnaire ;
 - une proposition technique ;
 - une proposition financière.
-

I.16.1. Lettre de soumission

Le soumissionnaire devra produire une lettre de soumission **selon le modèle joint en Annexe 1**, précisant tous les éléments de sa proposition qui l'engage contractuellement. Cette lettre devra être signée par un responsable dûment habilité de l'entreprise soumissionnaire.

I.16.2. Présentation du soumissionnaire

Le Prestataire devra fournir les informations ci-après :

- présentation succincte de la société (dénomination, siège social, domaine(s) de spécialisation, partenaires, etc) ;
- numéro du registre du commerce ;
- attestation d'immatriculation et de paiement des cotisations à l'Institution de sécurité sociale ;
- copie des états financiers certifiés pour les trois (3) derniers exercices (2020, 2021 et 2022) ;
- liste de références de prestations similaires ;
- présentation du représentant local pour la prise en charge de la maintenance des équipements dans chaque Etat.

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

Par ailleurs, le soumissionnaire devra communiquer ses références bancaires conformes aux normes de codification bancaire internationales.

I.16.3. Offre technique

Les offres techniques devront être présentées conformément aux dispositions ci-après :

- la présentation synthétique de l'offre ;
- les références techniques similaires ;
- les références des personnes chargées du dossier (qualification et expérience) ;
- la description détaillée de la fourniture des maintenances préventive et curative (organisation, moyens de communication, SLA...) ;
- l'organisation de l'équipe d'intervention ;
- les preuves d'agrément des équipementiers et ou des éditeurs ;
- la présentation des prestations proposées en mettant en exergue les délais d'intervention et tout autre document jugé nécessaire à la bonne compréhension et à la qualité de l'offre.

NB. La liste exhaustive des intervenants devra être fournie, avec pour chaque intervenant, outre son CV, son domaine d'expertise, ses certifications professionnelles, ainsi que ses références sur des projets similaires.

I.16.4. Offre financière

L'offre financière devra être exprimée hors taxes en franc CFA ou en euros. Elle devra être ferme, non révisable et 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 financières devront être détaillées (en nombre ou volume horaire et prix) en faisant ressortir notamment les éléments ci-après :

- un devis détaillé pour les pièces détachées, nécessaire à la constitution d'un stock au niveau de la Banque ;
 - le coût annuel des services d'assistance et support (mise à jour, réparation) ;
 - tous frais nécessaires non explicitement cités.
-

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

I.17. Agrément

Les soumissionnaires revendeurs devront communiquer, dans leurs soumissions, la preuve de l'agrément des équipementiers et/ou des éditeurs.

I.18. Assurance

Le ou les prestataires et/ou leurs sous-contractants devront, à leur charge, souscrire des polices d'assurance valables pendant toute la durée du contrat et s'engageront à fournir, sur demande, le certificat correspondant.

I.19. Délais - Pénalités de retard

Lorsque les délais contractuels de livraison sont dépassés, le prestataire retenu encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité par jour calendaire de retard égale à trois pour mille (1‰) qui sera retenue d'office sur les sommes qui lui sont dues.

Ce taux est applicable au montant de la prestation livrée hors délai. Toutefois, le montant total des pénalités qui seront appliquées n'excédera pas cinq pour cent (5%) du montant global du marché.

I.20. Lieux de prestation

Les maintenances préventive et curative se dérouleront dans les locaux de la BCEAO aux adresses suivantes :

PAYS	SITES	ADRESSES
COTE D'IVOIRE	Agence Principale d'Abidjan (<i>Secours</i>)	Avenue Abdoulaye FADIGA BP 01 1769 Abidjan 01 Tél. : (225) 20 20 84 00 / 20 20 85 00 Fax : (225) 20 22 28 52
SENEGAL	Siège (<i>Principal</i>)	Avenue Abdoulaye FADIGA 3108 Dakar Tél. : (221) 33 839 05 00 Fax : (221) 33 823 83 35
	Agence Principale de Dakar (<i>Backup</i>)	Bd du Général de Gaulle, angle Triangle Sud BP 3159 Dakar Tél. : (221) 33 889 45 45 Fax : (221) 33 823 57 57

I.21. Confidentialité

Dans le cadre de la mission, chaque partie devra s'engager à préserver le caractère confidentiel de toute information communiquée comme telle. Ainsi, le prestataire sera 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 du marché ;
- 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 pourra 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 du marché ou à la date de sa prise d'effet, les documents, rapports et données ainsi que toutes autres informations qu'elle juge confidentielles.

I.22. Date et heure limite de transmission des offres

Les offres devront exclusivement être transmises **en version PDF**, par voie électronique à l'adresse courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int au plus tard **le jeudi 21 septembre 2023 à 12 heures TU**, délai de rigueur.

Les courriels de transmission devront porter le titre "Appels d'offres pour la sélection d'un prestataire pour la fourniture de services de support et de maintenance pour des infrastructures des centres de données de la BCEAO".

Les fichiers volumineux ne pouvant pas être transmis en un seul message pourront faire l'objet de plusieurs envois. Dans ce dernier cas, il conviendra de préciser, en fonction du nombre d'envois, la mention 1/X, X étant le nombre total d'envoi de la soumission.

Les plis expédiés par voie postale (DHL, Chronopost, EMS, etc.) ou par porteur ne seront pas recevables.

I.23. Evaluation des offres

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

Préalablement à l'évaluation des offres, la BCEAO se réserve le droit de procéder à la vérification de l'éligibilité des soumissionnaires, eu égard notamment aux législations relatives à la lutte contre les activités illégales visées dans la clause I.4 du présent dossier, en vigueur dans l'espace UMOA.

Les critères d'évaluation des offres se présentent, par ordre de priorité, comme ci-après :

- la qualité technique des intervenants appréciée sur la base de leurs qualifications et expériences dans la conduite de prestations similaires ;
- la méthodologie et l'approche proposées ;
- le coût de la prestation proposée.

Ainsi, l'évaluation des offres sera faite sur la base des critères d'évaluation précités d'une part, et de l'analyse ainsi que de la comparaison des prix proposés, qui s'effectueront au regard des critères économiques et financiers, d'autre part.

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.

I.24. Vérification de la qualification des candidats

La Banque Centrale se réserve le droit de vérifier par tous les moyens appropriés les capacités technique et financière, notamment la solvabilité, du prestataire classé premier à exécuter le marché de façon satisfaisante.

Cette vérification sera fondée sur l'examen des preuves de qualification que la Banque Centrale jugera nécessaires.

Si l'examen n'est pas satisfaisant, son offre sera rejetée et la Banque Centrale procédera à l'examen de la seconde offre évaluée la moins-disante.

I.25. Attribution du marché

Le marché sera attribué au soumissionnaire dont l'offre sera jugée la plus économiquement avantageuse pour la Banque Centrale et non celle dont le montant est le plus bas.

La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre et d'annuler, le cas échéant, l'appel d'offres en rejetant toutes les soumissions, à tout moment, avant l'attribution du marché.

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) constituera un motif de rejet de l'offre, à la discrétion de la BCEAO. Dans ce cas, elle pourra inviter le soumissionnaire classé deuxième à l'issue de l'évaluation technique et financière des offres pour des négociations.

I.26. Publication des résultats et notification de marché

Les résultats 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. Ledit recours ne pourra porter que sur l'attribution du marché.

Le délai de réponse de la BCEAO est de dix (10) jours maximum. Passé ce délai et sans une réponse de la BCEAO, le recours devra être considéré comme rejeté.

L'attribution du marché sera notifiée au soumissionnaire retenu. Un contrat pourrait lui être soumis pour signature.

La date de signature du contrat par les deux Parties constituera le point de départ des délais contractuels d'exécution du marché.

I.27. Litiges et contestations

Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend né de l'exécution ou de l'interprétation du marché.

A défaut de règlement à l'amiable, le 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 (1) arbitre ad hoc désigné conformément à ce Règlement.

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.28. 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 calendaires 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 candidats sont invités à visiter régulièrement le site.

DEUXIÈME PARTIE : TERMES DE RÉFÉRENCE

II.1. Présentation du parc d'équipements et de licences concernés

La BCEAO dispose pour ses centres de données, d'un parc d'équipements et de licences qui ne sont plus couverts par un contrat de support et de maintenance :

- deux (2) Appliances NAS Dell EMC NX3240 ;
- deux (2) Appliances Dell EMC VPLEX VS6 (Licence 12 To chacune) ;
- un (1) Serveur Dell PowerEdge R430 ;
- un (1) Serveur Dell PowerEdge R840 ;
- deux (2) instances de licences VMware vCenter Server 8 Standard ;
- une (1) instances de licences VMware vCenter Server 8 foundation ;
- trois (3) licences VMware vSphere 8 Enterprise Plus for 1 processor ;
- quatre (4) licences VMware vSphere 8 Enterprise Plus for 1 processor ;
- une licence VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor (8 CPU) ;
- dix huit (18) instances de licences VMware vSphere 8 Essentials Kit for 3 hosts (Max 2 processors per host) ;
- deux (2) instances de licences VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack).

II.2 - Souscription d'un contrat de support et de maintenance

Il est attendu des soumissionnaires, la fourniture des services d'assistance et de maintenance pour des équipements et des licences des centres de données de la BCEAO, sus-énumérés.

La durée du service d'assistance et de maintenance requise est d'un (1) an.

Le service d'assistance et de maintenance devra comprendre les éléments ci-après :

- **une maintenance préventive** : Elle consiste à assurer un entretien physique du matériel sous contrat en respectant les préconisations du constructeur. Elle doit permettre de maintenir en bon état de fonctionnement les équipements informatiques. Elle doit permettre de prévenir les pannes matérielles, et d'améliorer ainsi la disponibilité du Système d'Information de la Banque. Les actions de maintenance préventive nécessitant un arrêt du système, en accord entre les deux parties, doit faire l'objet d'un planning annuel de maintenance qui sera fixé dès le début du contrat. Ce planning doit prévoir une maintenance préventive chaque trimestre à compter de la date de signature du présent contrat. Toute modification du planning devra être notifiée par courrier à l'autre partie.

Les prestations doivent prendre en charge au minimum :

- le dépoussiérage interne ;
- le nettoyage externe des appareils ;
- la mise à niveau des logiciels sur demande du Support ;
- le renouvellement des licences sous contrat ;
- le passage de tous les tests hardware ;
- la consultation et le traitement des fichiers logs ;
- la vérification du bon fonctionnement.

Les actions de maintenance préventive seront réalisées de préférence pendant les heures non ouvrées ou les week-ends afin de minimiser les risques de perturbation de la production.

-
- **une maintenance corrective illimitée** : En cas de panne ou de dysfonctionnement, le prestataire retenu doit intervenir rapidement pour réparer les équipements et remettre en état de fonctionnement les infrastructures concernées. La maintenance curative doit prendre en charge au minimum les prestations ci-après :
 - la fourniture d'une assistance téléphonique ou en ligne pour répondre aux questions et résoudre les problèmes des utilisateurs ;
 - l'intervention pour dépannage doit être effectuée dans un délai maximum d'une (1) heure. Elle consiste en la réparation ou le remplacement sur site, si nécessaire, des pièces ou sous-ensembles défectueux, ou cassés à la suite de l'usage normal du matériel par des pièces ou sous-ensembles neufs ou équivalents. La main-d'œuvre et les déplacements sont compris dans le prix du service. Les interventions susceptibles d'impacter la production doivent être effectuées en dehors des heures non ouvrées selon des modalités convenues par les deux parties ;
 - le prestataire de maintenance doit effectuer des mises à jour nécessaires pour garantir que les équipements existants fonctionnent avec les dernières technologies, si de nouvelles versions, corrections de vulnérabilités ou améliorations logicielles/hardware sont disponibles ;
 - le soumissionnaire n'est pas autorisé à déployer un système de surveillance à distance pour détecter les problèmes potentiels ; cependant il peut/devra, de concert avec les équipes internes, proposer une méthodologie de surveillance du centre de contact, à intégrer au dispositif de surveillance de la Banque ;
 - la prise en main à distance des systèmes par les équipes support du Prestataire ou du constructeur des équipements est fortement déconseillée ;
 - lorsque la résolution des incidents rencontrés nécessite un niveau d'expertise avancé ; dans ce cas, les deux parties devront prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de l'accès à distance et l'enregistrement de toutes les actions menées par les équipes support distantes sur les systèmes accédés. Il reste entendu que le Prestataire et les équipes support distantes sont astreints aux clauses de confidentialité des informations dont ils pourraient avoir connaissance pendant l'accès à distance.

Le soumissionnaire doit fournir un rapport d'intervention détaillé sur les travaux effectués, les pièces remplacées et les recommandations éventuelles pour optimiser les performances des équipements à la fin de chaque intervention.

ANNEXES**ANNEXE 1: Formulaire de soumission**

(indiquer le lieu et la date)

A l'attention de :

MONSIEUR LE DIRECTEUR DU BUDGET ET DES APPROVISIONNEMENTS

BP 3108 DAKAR

BCEAO/SIEGE

Objet : Fourniture de services de support et de maintenance pour des infrastructures des centres de données de la BCEAO

Nous, soussignés.....soumettons par la présente, une offre de prix en vue de la sélection d'un prestataire pour la fourniture de services de support et de maintenance pour des infrastructures des centres de données de la BCEAO pour un montant total de.....FCFA HT/HD ou.....euro réparti comme suit (préciser selon le cas).

La durée de validité de notre soumission est de cent-vingt (120) jours pour compter du (indiquer la date).

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 des négociations

Signataire mandaté

Nom et titre du signataire

ANNEXE 2 : Répartition des équipements et licences des centres de données par pays

Editeur	Equipements / Licences	Dakar	Abidjan	Total
Dell EMC	Appliance NAS Dell EMC NX3240	1	1	2
	APPLIANCE Dell EMC VPLEX VS6+ LICENCE 12 To	2	-	2
	LOGICIEL Dell EMC NETWORKER V19 (1To)	-	-	6
	Serveur Dell PowerEdge R430	1	-	1
	Serveur Dell PowerEdge R830	1	-	1
VMWARE	Basic Support Coverage VMware vCenter Server 8 Standard for vSphere 8 (Per Instance)	2	-	2
	Basic Support Coverage VMware vCenter Server 8 Foundation for vSphere 8 up to 4 hosts (Per Instance)	1	-	1
	Basic Support Coverage VMware vSphere 8 Enterprise Plus for 1 processor	3	-	3
	Basic Support Coverage VMware vSphere 8 Enterprise Plus for 1 processor	4	-	4
	Basic Support Coverage VMware vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	8	-	8
	Subscription VMware vSphere 8 Essentials Kit for 3 hosts (Max 2 processors per host)	18	-	18
	Basic Support Coverage VMware Site Recovery Manager 8 Enterprise (25 VM Pack)	2	-	2