



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

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES N° AO/Z00/DBA/058/2023

**SÉLECTION D'UN PRESTATAIRE EN VUE DE LA FOURNITURE DE SERVICES DE SUPPORT
TECHNIQUE ET DE MAINTENANCE POUR LA PLATEFORME DE GESTION DES COMPTES À
PRIVILÈGES DE LA BCEAO**

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

I.2. Objet

Le présent dossier d'appel d'offres porte sur la sélection d'un prestataire, en vue de la fourniture de services de support technique et de maintenance pour les équipements et les licences de la plateforme de gestion des comptes à privilèges de la BCEAO, pour une durée de trois (3) ans.

I.3. Allotissement

Le présent dossier d'appel d'offres est constitué d'un lot unique et indivisible.

I.4. Visite des lieux

Aucune visite n'est prévue pour cet appel d'offres.

I.5. 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 du cahier des charges.

Toutefois, les sociétés impliquées dans des activités illégales, notamment le blanchiment des capitaux, 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.

En outre, tout soumissionnaire 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.6. Groupement

Les groupements sont autorisés dans le cadre du présent appel d'offres. Toutefois, seule la forme du "groupement solidaire" est acceptée.

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

I.7. Sous-traitance

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

I.8. Conformité des offres

Toute offre qui ne répondra pas explicitement aux exigences du présent dossier d'appel d'offres sera rejetée pour non-conformité. Par ailleurs, la Banque Centrale pourra exiger du soumissionnaire la preuve de l'origine et de l'état neuf des licences.

I.9. 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 des offres.

I.10. 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 licences pourront être rédigées dans une autre langue, à condition d'être accompagnées d'une traduction certifiée desdites notices en français.

I.11. Frais de soumission

Il n'est pas exigé de garantie 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.12. Monnaie de soumission et de paiement

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.13. 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.14. Modalités de paiement

En cas d'attribution, les règlements se feront sur une base annuelle ou selon les modalités convenues d'accord parties.

I.15. Présentation des soumissions

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

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

I.15.1. 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 qui l'engage contractuellement.

Le défaut de production de cette lettre, signée par un responsable dûment habilité de l'entreprise soumissionnaire, constituera un motif de rejet de l'offre.

I.15.2. Présentation du soumissionnaire

La présentation du soumissionnaire comprendra les informations ci-après :

- une présentation succincte de la société et des activités ;
 - une copie des documents attestant de son statut juridique et de son immatriculation, le cas échéant ;
-

- la copie des états financiers certifiés pour les trois (3) derniers exercices ;
- toute information indispensable à une bonne connaissance du soumissionnaire.

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

Par ailleurs, le soumissionnaire devra fournir dans son offre ses références bancaires conformes aux normes de codification bancaire internationales.

I.15.3. Offre technique

L'offre technique devra comprendre les pièces et informations suivantes :

- la présentation synthétique de l'offre ;
- les références de prestations techniques similaires ;
- la liste et les Curriculum Vitae (CV) des personnes chargées du dossier (qualifications et expériences) ;
- la description détaillée des modalités proposées pour la fourniture des maintenances préventive et curative (organisation, moyens de communication, SLA...) ;
- l'organisation de l'équipe d'intervention ;
- la ou les preuves d'agrément 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 ;
- la formulation d'avis et remarques ;
- la communication de toute autre information technique jugée utile.

I.15.4. Offre financière

L'offre financière devra être ferme, non révisable, exprimée hors taxes et hors douane en franc CFA ou en euros.

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) et faire ressortir notamment les éléments ci-après :

- un devis détaillé ;
- le coût annuel des services d'assistance et support (mise à jour) ;
- tous frais nécessaires non explicitement cités.

Tous services ou prestations, proposés par le soumissionnaire dans son offre et pour lesquels aucun prix n'est fourni, seront considérés comme inclus dans l'offre principale et ne donneront lieu à aucune facturation supplémentaire.

I.16. 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, le Prestataire 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.17. Délais de livraison et de configuration

Les délais de livraison et de configuration, le cas échéant, devront être indiqués dans la soumission et commenceront à courir à compter de la date de signature du marché.

Ces délais devront être scrupuleusement respectés 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.18. Lieux de la prestation

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

PAYS	Sites	Adresses
SENEGAL	Sites de production	Siège de la BCEAO à Dakar, Avenue Abdoulaye Fadiga Dakar, Sénégal B.P. 3108
		Agence Principale de Dakar, Bd du Général de Gaulle, angle Triangle Sud BP 3159 Dakar

I.19. Assurance

Les soumissionnaires devront souscrire, à leur charge, une police d'assurance valable pendant toute la durée du contrat et s'engager à fournir, sur demande, le certificat correspondant.

I.20. 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 lundi 11 décembre 2023 à 12 heures TU**, délai de rigueur.

Les courriels de transmission devront porter le titre **“AO/Z00/DBA/057/2023 - Sélection d'un prestataire pour la fourniture de services de support technique et de maintenance pour la plateforme de gestion des comptes à privilèges de la BCEAO ”**.

Les fichiers volumineux ne pouvant pas être transmis en un seul message pourront faire l'objet de plusieurs envois. Dans ce cas, il conviendrait 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.21. Evaluation des offres

Une Commission des Marchés procédera à la vérification de conformité, à l'évaluation et au classement des offres 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.5 du présent document, en vigueur dans l'espace UMOA.

L'évaluation des offres s'effectuera sur la base de leur conformité aux spécifications techniques des termes de référence, d'une part, et de l'analyse ainsi que de la comparaison des prix proposés, qui s'exerceront 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.

Le montant de l'offre du soumissionnaire devra correspondre à 100% des prestations requises pour ce marché.

I.22. 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 fournisseur 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 l'offre classée en deuxième proposition.

I.23. 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 refuser 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 marché, la BCEAO pourrait 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.24. Publication des résultats et notification provisoire

Les résultats de l'appel d'offres seront publiés sur le site internet de la BCEAO.

A cet égard, tout soumissionnaire 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 sera 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.25. 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 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 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 ou détruire, 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, les documents, rapports et données et autres informations qu'elle juge confidentiels.
-

I.26. 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 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 sont à la charge de la partie succombante.

I.27. 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 cinq (5) 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 candidats sont invités à visiter régulièrement le site.

DEUXIÈME PARTIE : TERMES DE RÉFÉRENCE

II.1. Description de l'existant

La BCEAO dispose d'une infrastructure de gestion des comptes à privilèges composée des éléments suivants :

1. Un Bastion central de type WALLIX BASTION (Appliances Certified TILL 600 Ressources) qui supporte 60 administrateurs en accès simultané et 300 actifs sous surveillance ;
2. Un serveur de gestion des accès des prestataires externes de type WALLIX ACCESS MANAGER ;
3. Un module de gestion de la double authentification des administrateurs internes et des prestataires externes de types WALLIX TRUSTELEM, supportant cent (100) utilisateurs;
4. Un module de gestion de l'élévation des privilèges de type BESTSAFE en cours de déploiement.

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

Il est attendu des soumissionnaires, la fourniture de prestation de services d'assistance et de maintenance pour des équipements et des licences nécessaires au bon fonctionnement de l'infrastructure WALLIX de la BCEAO, sus-énumérés.

La durée du service d'assistance et de maintenance requise est de trois (3) ans.

II.2.1 Maintenance préventive

Il s'agira d'assurer une maintenance préventive afin de maintenir un état de fonctionnement optimal des modules de la plateforme de gestion des comptes à privilèges.

Les actions de maintenance préventive seront effectuées une fois par an, conformément à un agenda convenu d'accord parties.

Les prestations devront prendre en charge au minimum :

- la mise à jour des logiciels conformément aux préconisations de l'éditeur de la plateforme WALLIX ;
- le contrôle de la validité des licences sous contrat ;
- la réactivation des licences expirées ;
- l'analyse des fichiers logs et la correction des anomalies identifiées ;
- la validation des tests de bon fonctionnement.

La durée maximale d'interruption admissible est de quatre (4) heures. A cet égard, la maintenance préventive devra être réalisée de préférence en dehors des horaires de production ou durant les week-ends.

II.2.2 Maintenance corrective illimitée

En cas de panne ou de dysfonctionnement, le prestataire devra intervenir conformément aux niveaux de service précisés dans son offre avec pour priorité une remise en service dans les meilleurs délais.

Les modalités de réalisation des prestations :

- les travaux de diagnostics et de dépannage devront être initiés dans un délai maximum d'une (1) heure après notification du dysfonctionnement par la BCEAO;
- le prestataire pourra solliciter les équipes techniques de la BCEAO pour la collecte des données nécessaires à l'analyse du dysfonctionnement ;
- la prise en main à distance des systèmes, par les équipes de support du Prestataire ou du constructeur, n'est pas autorisée.

II.2.3 Rapport détaillé

Le soumissionnaire devra fournir un rapport détaillé sur les travaux effectués après chaque intervention.

ANNEXE I : 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 technique et de maintenance pour la
plateforme de gestion des comptes à privilèges de la BCEAO**

Nous, soussignés....., soumettons par la présente, une offre de prix pour la fourniture de services de support technique et de maintenance pour la plateforme de gestion des comptes à privilèges de la BCEAO, pour un montant de.....FCFA HT/HD ou..... euros 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
