



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

DEMANDE DE PROPOSITIONS N°DP/Z00/DBA/057/2023

**FOURNITURE DE PRESTATIONS DE SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE ET DE
MAINTENANCE POUR LE MUR D'IMAGE DE LA BCEAO**

NOVEMBRE 2023

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 :

- son Siège, basé à Dakar ;
- une Direction Nationale dans chacun des Etats 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 en République de Côte d'Ivoire ;
- la Représentation auprès des Institutions Européennes de Coopération (RIEC), sise à Paris.

I.2. Objet

La présente Demande de Propositions a pour objet la fourniture de prestations de services de support technique et de maintenance pour le mur d'image de la BCEAO, pour une durée de trois (3) ans.

I.3. Allotissement

Le marché est constitué d'un lot unique et indivisible. Les soumissionnaires sont invités à présenter une proposition forfaitaire et globale du marché.

I.4. Conditions de participation au marché

La participation au présent appel à concurrence 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, le financement du terrorisme, la corruption, des pratiques collusoires, frauduleuses ou coercitives, ne sont pas autorisées à prendre part au présent appel à concurrence.

En outre, 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 de la présente Demande de propositions. Toutefois, seule la forme du "groupement solidaire" est autorisée.

A ce titre, les entreprises concernées devront présenter, dans leurs soumissions, l'acte constitutif du groupement signé par les Parties. Ce document devra 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 peut excéder 30% de la valeur du contrat.

I.7. Conformité des propositions

Toute soumission qui ne répondra pas explicitement aux exigences de la présente Demande de propositions sera rejetée pour non-conformité.

I.8. Période de validité des propositions

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

I.9 Langue de soumission

Les propositions 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

Il n'est pas exigé de garantie de soumission pour la présente Demande de propositions. 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 de la Demande de propositions.

I.11. 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 propositions 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 de la présente demande de propositions, 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. Modalités de paiement

En cas d'attribution, le règlement du montant du marché s'effectuera sur une base annuelle selon les modalités convenues d'accord parties.

I.14. Présentation des soumissions

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

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

I.14.1. Lettre de soumission

Les soumissionnaires devront produire une lettre de soumission selon **le modèle joint en Annexe**, précisant tous les éléments de leurs propositions qui les engagent contractuellement.

Cette lettre devra être signée par un responsable dûment habilité de l'entreprise soumissionnaire. **La non fourniture de la lettre de soumission dûment signée entraînera le rejet de l'offre.**

I.14.2. Présentation du soumissionnaire

Le soumissionnaire devra fournir les informations ci-après :

- une présentation succincte de la société et de ses activités ;
- son numéro d'immatriculation au registre du commerce ;
- une attestation d'immatriculation et de paiement des cotisations à l'Institution de sécurité sociale ;
- ses références financières (états financiers certifiés des trois (3) derniers exercices) ;
- les noms et prénom(s) de son mandataire légal ainsi que la fonction occupée dans la société.

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 des références bancaires conformes aux normes de codification bancaire internationales.

I.14.3. Proposition technique

La proposition technique devra comprendre au minimum les informations et documents ci-après :

- la présentation synthétique de l'offre ;
- les références techniques similaires ;
- la description détaillée des modalités de fourniture des maintenances préventive et curative (organisation, moyens de communication, SLA, etc.) ;
- l'organisation de l'équipe d'intervention et les CV nominatifs des intervenants (qualification et expérience) ;
- les preuves d'agrément des équipementiers et/ou des éditeurs ;
- la présentation des prestations proposées en mettant en exergue les délais d'intervention ;
- la communication de toute autre information technique jugée utile à la bonne compréhension et à la qualité de l'offre.

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.14.4. Proposition financière

La proposition financière devra être ferme, non révisable, exprimée hors taxes et hors douane, en franc CFA ou en euros.

Elle devra inclure tous les frais de déplacement et de séjour, le cas échéant.

La Banque Centrale ne sera pas impliquée dans l'organisation des déplacements ni du séjour éventuel du prestataire qui devra évaluer les frais y afférents et les inclure dans sa proposition financière.

L'utilisation éventuelle de moyens de livraison exceptionnels, même avec l'accord de la BCEAO, ne saurait ouvrir au prestataire un droit quelconque à supplément ou indemnité.

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 nécessaires 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.

Le soumissionnaire indiquera tout rabais inconditionnel ou conditionnel et la méthode d'application dudit rabais dans la lettre de soumission de l'offre.

Toute prestation ou service proposé par le candidat dans sa proposition 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.15. Lieux de réalisation des prestations

Les maintenances préventive et curative se dérouleront dans les locaux de la BCEAO sis à Dakar, Avenue Abdoulaye Fadiga, Dakar, Sénégal B.P. 3108.

I.16. Agrément

Les soumissionnaires devront fournir, dans leurs offres, la preuve d'agrément des équipementiers et/ou des éditeurs.

I.17. Assurance

Le prestataire devra souscrire, à sa charge, une police d'assurance valable pendant toute la durée du contrat et couvrant au moins les risques de transport et de livraison.

I.18. 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 fournisseur 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.19. Date et heure limite de transmission des soumissions

Les propositions devront exclusivement être transmises **en version PDF**, par voie électronique à l'adresse courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int au plus tard **le mercredi 13 décembre 2023 à 12 heures TU**, délai de rigueur.

Les courriels de transmission devront porter le titre “**Demande de propositions pour la fourniture de prestations de services de support technique et de maintenance pour le mur d’image 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.20. Evaluation des propositions

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 à l’article I.4, alinéa 2, en vigueur dans l’espace UMOA.

L’évaluation des propositions s’effectuera sur la base de leur conformité aux spécifications des termes de référence, d’une part, et de l’analyse ainsi que de la comparaison des prix proposés au regard des critères économiques et financiers, d’autre part.

L’évaluation des propositions enregistrées reposera en particulier sur les critères suivants :

- 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 ;
- les références de missions similaires, certifiées par des lettres de bonne exécution ;
- le coût de la prestation proposée.

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.

Les quantités pourront faire l’objet d’une augmentation ou d’une diminution à hauteur de 30%, à la discrétion de la Banque Centrale.

I.21. 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 le résultat n’est pas satisfaisant, son offre sera rejetée au profit du soumissionnaire classé second, qui sera soumis aux mêmes contrôles.

I.22. Attribution du marché

Le marché sera attribué au soumissionnaire dont la proposition sera la plus économiquement avantageuse pour la Banque Centrale au terme de l’analyse conjointe des spécifications techniques et des prix unitaires proposés.

La BCEAO se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre et d'annuler, le cas échéant, la Demande de Propositions 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) constitue 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.23. Publication des résultats et notification de marché

Les résultats de la Demande de Propositions 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 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 constitue le point de départ des délais contractuels d'exécution du marché.

I.24. 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.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 cinq (5) jours calendaires avant la date limite de dépôt des offres à l'adresse : courrier.ZDBA-SAMA@bceao.int.

Toute demande de renseignements qui parviendra 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 ledit site.

DEUXIÈME PARTIE : TERMES DE RÉFÉRENCE

II.1. Description de l'existant

La BCEAO dispose d'un mur d'image comportant les éléments ci-après :

1. un mur composé de dix (10) écrans de marque AG nevo ;
2. un serveur de gestion du mur de type VuWall VS120 ;
3. un dispositif de câblage optique permettant l'interconnexion des différents composants du mur au serveur de contrôle ;
4. un kit de maintenance comprenant deux (2) processeurs, une (1) carte mère, deux (2) ventilateurs pour processeur, une (1) alimentation en spare et d'autres accessoires.

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

Il est attendu du prestataire à sélectionner, la fourniture de prestation de services d'assistance et de maintenance pour les équipements et les licences intervenant dans le bon fonctionnement du mur d'image de la BCEAO, sus-énuméré.

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

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

II.2.1 Maintenance préventive

Elle consistera à assurer un entretien physique du matériel sous contrat en respectant les préconisations du constructeur. Elle devra permettre de maintenir en bon état de fonctionnement les équipements informatiques, 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, devront faire l'objet d'un planning annuel de maintenance qui sera fixé dès le début du contrat.

Toute modification du planning devra être notifiée par courrier à l'autre partie.

Les prestations devront prendre en charge au minimum :

- la mise à niveau des logiciels sur demande du Support ;
- le contrôle de la validité des licences sous contrat ;
- la réactivation des licences expirées ;
- le passage de tous les tests hardware ;
- l'analyse des fichiers logs et la correction des anomalies identifiées ;
- la vérification du bon état de fonctionnement.

La durée maximale d'interruption admissible est de quatre (4) heures de temps.

Il est souhaité que la maintenance préventive soit réalisée de préférence pendant les heures non ouvrées ou les week-ends afin de minimiser les risques de perturbation de la production.

II.2.2 Maintenance corrective illimitée

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

La maintenance curative devra 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 devra être effectuée dans un délai maximum de 24 heures après notification. Elle consistera en la réparation ou en la réinstallation complète sur site, si nécessaire, des composants ou sous-ensembles défectueux. La main-d'œuvre et les déplacements seront compris dans le prix du service.

Les travaux de maintenance corrective seront réalisés conformément aux modalités ci-après :

- le prestataire ne pourra pas exploiter d'outils de diagnostic à distance. Toutefois, il pourra s'appuyer sur 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 Compte rendu d'intervention

Pour chaque intervention de maintenance préventive ou curative, le soumissionnaire devra fournir un rapport d'intervention détaillé sur les travaux effectués.

ANNEXE : 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 prestations de services de support technique et de maintenance pour le mur d'image de la BCEAO".

Nous, soussignés.....soumettons par la présente, une proposition de prix pour la fourniture de prestations de services de support technique et de maintenance pour le mur d'image 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

Signature du représentant légal

Nom et titre du Représentant légal
