



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

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES N°AO/Z00/DBA/030/06/2023

**POUR LA FOURNITURE DE SERVICES DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE POUR LES
CENTRES DE CONTACT TÉLÉPHONIQUES DE LA BCEAO**

Juin 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, situé 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), sis à Yamoussoukro en République de Côte d'Ivoire ;
- la Représentation auprès des Institutions Européennes de Coopération (RIEC), sise à Paris.

I.2. Objet

Le présent dossier d'appel d'offres a pour objet la fourniture de services de support et de maintenance pour les centres de contact téléphoniques déployés dans les Agences Principales de la BCEAO dans chaque Etat membre de l'UMOA.

I.3. Allotissement

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

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 du cahier des charges.

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 du présent appel d'offres. 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 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 doit 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 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.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. Modalités de paiement

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

I.14. Présentation des soumissions

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.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.

I.14.2. Présentation du soumissionnaire

Le Prestataire devra fournir les informations ci-après :

- une présentation succincte de la société et de ses activités ;
- son numéro du 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) ;
- une présentation de son représentant local pour la prise en charge de la maintenance des équipements dans chaque Etat ;
- 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. Offre technique

L'offre technique devra comprendre au minimum les informations et documents ci-après :

- la présentation synthétique de l'offre ;
- la liste d'au moins trois (3) références de marchés similaires, appuyées par des attestations de bonne exécution ou tout autre document équivalent ;
- la description détaillée de la fourniture des maintenances préventive et curative (organisation, moyens de communication, SLA...) ;
- l'organisation de l'équipe d'intervention et les CV nominatifs des intervenants ainsi que les preuves d'agrément de l'équipementier AVAYA ;
- 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.

I.14.4. Offre financière

L'offre 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 s'occupera pas de l'organisation des déplacements, ni du séjour éventuels du prestataire qui devra évaluer les frais y afférents et les inclure dans son offre 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 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.

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 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.15. Lieux de réalisation des prestations

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

Pays	sites	Adresses
BENIN	Agence Principale de Cotonou	Avenue Jean Paul II, 01, BP 325 Cotonou Tél. : (229) 21 31.24.66/67 Fax : (229) 21 31.24.65
BURKINA	Agence Principale de Ouagadougou	Avenue Gamal Abdel NASSER, BP 356 Ouagadougou Tél. : (226) 50 49 05 00/01 / (226) 50 30 60 15/16 Fax : (226) 50 31 01 22
COTE D'IVOIRE	Agence Principale d'Abidjan	Abidjan 01 Tél. : (225) 20 20 84 00 / 20 20 85 00 Fax : (225) 20 22 28 52
GUINEE BISSAU	Agence Principale de Bissau	Bissau Avenida dos Combatentes da Liberdade da Patria, BP : 38 Bissau Tél : (245) 325 63 25 Fax : (245) 325 63 00
MALI	Agence Principale de Bamako	Boulevard du 22 octobre 1946, BP 206 Bamako Tél. : (223) 20 22.37.56 Fax : (223) 20 22.47.86
NIGER	Agence Principale de Niamey	Rue de l'Uranium, BP 487 Niamey Tél. : (227) 20 72 24 91/92/95 Fax : (227) 20 73.47.43
SENEGAL	Agence Principale de Dakar	Bd du Général de Gaulle, angle Triangle Sud, BP 3159 Dakar Tél. : (221) 33 889 45 45 Fax : (221) 33 823 57 57
TOGO	Agence Principale de Lomé	Rue Abdoulaye FADIGA, BP 120 Lomé Tél. : (228) 221.53.84 Fax : (228) 221.76.02

I.16. Agrément

Les soumissionnaires devront fournir, dans leur soumission, la preuve de l'agrément de la Société AVAYA.

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 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 vendredi 14 juillet 2023 à 12 heures TU**, délai de rigueur.

Les courriels de transmission devront porter le titre "**Appels d'offres pour la fourniture de services de support et de maintenance des centres de contact téléphoniques 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 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 offres

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

Il n'est pas exigé de garantie de soumission pour le présent appel d'offres.

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 à la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme en vigueur dans l'espace UMOA.

L'évaluation des offres s'exercera sur la base de leur conformité aux spécifications du cahier des charges, 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.

L'évaluation des offres des soumissionnaires reposera 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 ;
 - 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.

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 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.22. Attribution du marché

Le marché sera attribué au soumissionnaire dont l'offre est 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, 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.23. 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 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 dix (10) 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 : Cahier des charges

II.1. Présentation du parc d'équipements des centres de contact

La BCEAO dispose, dans chacune de ses huit (8) Agences Principales, d'un parc d'équipements et de solutions de centre de contacts téléphoniques constitué des éléments ci-après :

- Autocommutateur Avaya IP Office 500 v2 ;
- Postes IP téléphoniques Avaya J179 ;
- Commutateur Cisco C9200L-24P-4G-E ;
- Avaya Aura System Manager ;
- Avaya Contact Center Select ;
- Avaya Aura Media Server (AMS) ;
- Avaya Web-based License Manager (WebLM) ;
- Passerelle GSM Yeastar TG800G ;
- Serveurs DELL R440.

Ces équipements et solutions ne sont couverts par aucun contrat de support et de maintenance (cf. Annexe 1).

II.2 - Souscription d'un contrat de support et de maintenance pour les centres de contact

Il est attendu des soumissionnaires, la fourniture d'une offre de service d'assistance et de maintenance pour les centres de contact de la BCEAO. 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 offre de service avec RMA pour l'ensemble des équipements du parc (Cisco, Avaya et Yeastar) ;
- les mises à jour des composants des centres de contact (Cisco, Avaya et Yeastar) ; une maintenance préventive : il s'agit d'effectuer des visites régulières (minimum 2 par an) pour inspecter et entretenir les équipements afin de prévenir les pannes et d'assurer leur bon fonctionnement. Cela inclut le nettoyage, le dépoussiérage et le remplacement des pièces défectueuses ;
- une maintenance corrective illimitée : en cas de panne ou de dysfonctionnement, le prestataire retenu devra intervenir rapidement pour réparer les équipements et remettre en état de fonctionnement le centre de contact. Il revient à chaque soumissionnaire de préciser en détail l'organisation pratique pour minimiser au maximum les temps d'indisponibilité ;
- support technique : le prestataire devra obligatoirement fournir une assistance téléphonique ou en ligne pour répondre aux questions et résoudre les problèmes des utilisateurs ;
- mise à jour, correctifs et améliorations : si de nouvelles versions, corrections de vulnérabilités ou améliorations logicielles/hardware sont disponibles, le prestataire de maintenance devra effectuer des mises à jour nécessaires pour garantir que les équipements existants fonctionnent avec les dernières technologies ;
- surveillance à distance : le prestataire ne sera pas autorisé à déployer un système de surveillance à distance pour détecter les problèmes potentiels ; cependant il peut, de concert avec les équipes internes, proposer une méthodologie de surveillance du centre de contact à intégrer au dispositif de surveillance de la Banque ;
- rapports d'intervention : à la fin de chaque intervention, le prestataire devra fournir un rapport d'intervention détaillé sur les travaux effectués, les pièces remplacées et les recommandations éventuelles pour optimiser les performances des équipements.

Le prestataire devra s'assurer auprès de la société AVAYA des dernières mises à jour en termes de gestion de licences afin de fournir un niveau de prestation équivalent à celui des licences existantes.

ANNEXE 2 : Formulaire de soumission

(indiquer le lieu et la date)

A l' attention de :

MONSIEUR LE DIRECTEUR DU BUDGET ET DES APPROVISIONNEMENTS

Objet : Fourniture de services de support et de maintenance des centres de contact téléphoniques de la BCEAO

Nous, soussignés.....soumettons par la présente, une offre de prix pour la fourniture de services de support et de maintenance des centres de contact téléphoniques 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
