

AVIS DE SOLLICITATION DE MANIFESTATIONS D'INTERÊT

Procédure restreinte sous régionale Pré-qualification de candidats

Recrutement d'un prestataire pour la modernisation des services HelpDesk

N°AMI/010./2024/DSA/DTSI/BOAD

Cet avis de marché doit être rédigé en respectant un principe de neutralité absolue, avec l'appui des services techniques compétents de la Banque. La définition des besoins de la Banque doit être assurée avec la plus grande précision et les critères de qualification toujours définis en rapport avec l'objet du marché afin d'obtenir les performances et la qualité des prestations dans un cadre de grande compétitivité entre les candidats, garant de transparence de la procédure.

I. DESCRIPTION DU PROJET

1. Type de marché

Marché à prix forfaitaire.

2. Description du marché

Dans le cadre de la mise en œuvre de son nouveau Schéma Directeur du Système d'Information, la BOAD s'est lancé dans la dématérialisation de ses différents processus métier. A cet effet, elle envisage moderniser le service support aux utilisateurs afin d'optimiser l'expérience utilisateur dans le contexte des changements inhérents à la digitalisation des processus de gestion de la Banque pour répondre à la politique du Zéro papier. Cette modernisation devra tirer parti des meilleures pratiques en termes de management des services informatiques conformément au standard ITIL ou HDI (Help Desk Institute).

Le prestataire à recruter devra accompagner la Banque dans chaque étape du projet à savoir :

- réaliser un diagnostic de l'organisation et des pratiques actuelles ;
- proposer une organisation adaptée et des bonnes pratiques de gestion du Helpdesk pertinentes pour la Banque ;
- formaliser et opérationnaliser les procédures de gestion du Helpdesk ;
- évaluer la solution de gestion du Helpdesk existant ;
- définir les architectures fonctionnelle et technique de la future solution ;
- accompagner la BOAD dans le choix de la solution technique pour la gestion du Helpdesk :
 - cette solution pourrait être celle qui est actuellement déployée ; dans ce cas, proposer les évolutions à prendre en compte pour adopter et internaliser les bonnes pratiques ;
- élaborer le cahier des charges de la future solution de gestion du Helpdesk ;
- proposer une démarche de suivi/évaluation de la modernisation du Helpdesk.

3. Budget maximal

Vingt-cinq millions (25 000.000) de francs CFA.

CONDITIONS DE PARTICIPATION

4. Éligibilité

La participation au marché est ouverte aux personnes morales (participant soit individuellement, soit dans un groupement - consortium – de soumissionnaires) éligibles conformément au Guide d'Achats de la BOAD, disponible à l'adresse www.boad.org/politiques-procedures-directives.

La participation d'une entité inéligible entraînera l'élimination automatique de l'offre concernée.

5. Nombre d'offres

Une personne morale ne peut pas soumettre plus d'une offre, quelle que soit la forme de sa participation (soit individuellement, soit dans un groupement - consortium - de soumissionnaires). Dans le cas où une personne physique ou morale soumettrait plus d'une offre, toutes les offres auxquelles cette personne participe seront éliminées.

6. Situations d'exclusion

Dans le formulaire de soumission, les soumissionnaires doivent soumettre une déclaration signée, incluse dans le formulaire standard de soumission, selon laquelle ils ne se trouvent dans aucune des situations visées au point 2.2.2 du Guide des Procédures d'Achats de la BOAD.

7. Possibilités de sous-traitance

La sous-traitance est autorisée.

CALENDRIER PRÉVISIONNEL DES OPÉRATIONS

8. Date prévue de commencement du marché

La mission doit impérativement être démarrée, au plus tard le mercredi 15 mai 2024.

9. Durée de mise en œuvre du marché

Soixante-quinze (90) jours calendaires, y compris les délais à accorder à la BOAD pour la notification d'observations d'étapes.

CRITÈRES DE SÉLECTION ET D'ATTRIBUTION

10. Critères de sélection

Les critères de sélection suivants seront appliqués aux soumissionnaires. Dans le cas où les offres seraient soumises par un consortium, ces critères de sélection s'appliqueront au consortium dans son ensemble :

1) Capacité économique et financière du soumissionnaire :

- a) Avoir un chiffre d'affaires annuel moyen (calculé sur les années 2020,2021 2022) doit être supérieur ou égal à quarante (40) millions FCFA. *Voir le Formulaire de soumission pour les pièces justificatives*
- b) Avoir une trésorerie et des équivalents de trésorerie de début et de fin d'exercice, globalement, excédentaires.

2) Capacité professionnelle du soumissionnaire

- a) Etre un prestataire spécialisé dans le management de services informatiques-*Joindre le registre du commerce ou tout document justificatif.*
- b) Disposer d'une expérience de cinq (5) ans dans la gestion du support aux utilisateurs et la mise en œuvre de solutions de gestion de support dans un environnement IT- *Joindre les pièces justificatives.*
- c) Avoir au moins 20 % du personnel faisant partie de ses effectifs permanents du disposant d'un niveau de certification dans des domaines en rapport avec le présent marché. *Voir le Formulaire de soumission pour les pièces justificatives*

3) Capacité technique du soumissionnaire

Avoir exécuté avec satisfaction, au cours des 3 dernières années (2023,2022,2021) au moins 2 missions similaires à celle de la modernisation des services de support utilisateur, d'un montant (pour chaque mission et en hors taxes) égal au moins au budget maximal du marché. *Voir le Formulaire de soumission pour les pièces justificatives.*

La liste des candidats présélectionnés comprendra entre 4 et 8 candidats.

Si plus de huit candidats éligibles satisfont aux critères de sélection énumérés ci-dessus, leurs points forts et leurs points faibles doivent être réexaminés afin d'établir un classement de leurs candidatures et d'identifier les huit meilleurs candidats] [ayant participé à la procédure. Les seuls critères de comparaison additionnels qui seront pris en considération dans le cadre de ce réexamen sont, dans l'ordre dans lequel ils figurent ci-après, les suivants :

- le plus grand nombre de marchés de services qui satisfont au critère 3 ;
- la valeur cumulée la plus élevée de tous les marchés de services qui satisfont au critère 3.

N.B: le premier critère de comparaison additionnel doit être appliqué à tous les candidats éligibles qui satisfont aux critères de sélection. Si, après avoir appliqué le premier critère de comparaison additionnel, il n'est pas possible d'identifier les huit meilleurs candidats parce que deux candidats ou plus sont à égalité pour la 8^e position, le second critère de comparaison additionnel ne s'appliquera qu'à ces candidats qui sont à égalité.

11. Critères d'attribution du contrat

Offre économiquement la plus avantageuse.

SOUSSION DE LA MANIFESTATION D'INTERET

12. Date limite de réception des manifestations d'intérêt

La date limite pour la réception des candidatures est prévue pour le vendredi 15 mars 2024 à 17H.

13. Modalités de présentation des manifestations d'intérêt et renseignements à fournir

Les manifestations d'intérêt doivent être rédigées uniquement au moyen du Formulaire de soumission standard, disponible à l'adresse internet suivante : www.boad.org/fr/opportunités/appels-doffre/.

14. Informations complémentaires et modalités d'envoi des manifestations d'intérêt

Les candidats intéressés peuvent solliciter et obtenir des informations complémentaires sur la mission, entre 8h30 et 16h30 (GMT), auprès de la BOAD, par mail à l'adresse consultations_sdsi@boad.org.

Les candidats intéressés par le présent appel à manifestations d'intérêt sont invités à envoyer leurs dossiers, en français, par courriel (au format PDF) en précisant l'objet "**Réponse à l'avis d'appel à manifestations d'intérêt – N°AMI 10 /2024/SDSI/HELPEDESK/BOAD**", au plus tard le vendredi 15 mars 2024 à 17H heures (GMT) à l'adresse consultations_sdsi@boad.org.

S'ils le souhaitent les cabinets peuvent envoyer une copie physique de leurs dossiers sous plis fermés portant l'adresse ci-dessous, en indiquant la référence de l'Avis à Manifestation d'intérêt :

*Monsieur le Directeur du Département des Technologies et Systèmes de l'Information
Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD)
68, Avenue de la Libération
BP 1172 Lomé-Togo
Réponse à l'Avis à Manifestations d'Intérêt - Référence N°AMI/010./2024/DSA/DTSI/BOAD*

En cas de divergence, la version électronique fera foi. Les manifestations d'intérêt reçues après la date et l'heure limites susvisées ne seront pas examinées.

La BOAD respecte pour la mise en œuvre de cet avis à manifestation d'intérêt, la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement de l'Union Européenne n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

Ainsi, et dans le cadre des envois électroniques des offres, toutes les données à caractère personnel seront traitées uniquement aux fins du présent appel d'offres, et pourront également être transmises aux organes chargés d'une mission de contrôle ou d'inspection. Le soumissionnaire dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant, de même que d'un droit de rectification de ces données. Toute question du soumissionnaire, relative au traitement des données à caractère personnel le concernant, peut être adressée à la BOAD.

15. Debriefing

Tout candidat qui souhaite connaître les raisons pour lesquelles son offre/proposition n'a pas été retenu doit en faire la demande. L'autorité contractante communiquera dans les plus brefs délais par écrit l'explication du rejet de la proposition. Si le soumissionnaire fait la demande d'assister à une réunion de **débriefing**, il devra en assumer tous les coûts.

16. Langue

Toutes les communications par écrit pour cette procédure d'appel d'offres et ce marché doivent être en français.

17. Base juridique

Le Guide des Procédures d'Achats de la BOAD, disponible sur le site web www.boad.org/politiques-procedures-directives.

N.B. La BOAD n'est pas tenue de donner une suite à la présente procédure de sollicitation de manifestations d'intérêt.



Lomé, le 14 février 2024

Mamane Lawali ABDOU
Mamane Lawali ABDOU
Directeur des Technologies et
des Systèmes d'information

FORMULAIRE DE SOUMISSION D'UNE MANIFESTATION D'INTERET

Procédure restreinte internationale

Réf. : N°AMI/010/2024/SDSI/HELPDESK/BOAD

Intitulé du marché : Modernisation des services HelpDesk

Nous, soussignés, avons l'honneur de vous soumettre notre manifestation d'intérêt pour le Recrutement d'un prestataire pour la modernisation des services HelpDesk. Nous vous soumettons notre manifestation d'intérêt en association avec : [Insérer le nom complet et l'adresse de chaque entité associée ou la mention « **non applicable** » s'il s'agit d'une entité unique].

Nous déclarons par la présente que toutes les informations et déclarations contenues dans la présente manifestation d'intérêt sont authentiques et nous acceptons que toute déclaration erronée y apparaissant puisse entraîner notre exclusion.

Notre candidature, ainsi que tous sous-traitants ou associés intervenant en rapport avec une quelconque partie du Marché, ne tombent pas sous les conditions d'exclusion du point 2.2.2 du *Guide des Procédures d'achats de la BOAD*. Nous nous engageons à ne pas octroyer ou promettre d'octroyer à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la procédure de passation du marché un avantage indu, pécuniaire ou autre, directement ou par des intermédiaires, en vue d'obtenir le marché. Nous nous engageons également à respecter les politiques et procédures de la BOAD relatives à la prévention et la lutte contre la fraude et la corruption, disponibles sur son site web (www.boad.org/politiques-procedures-directives).

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée.

Signature du représentant habilité : [Complète et initiales] _____

Nom et titre du signataire : _____

Nom et adresse du cabinet du Candidat : _____

NB : Un original signé du présent formulaire de soumission doit être joint à la manifestation d'intérêt. Les annexes au présent formulaire de soumission, à savoir les preuves, peuvent être des originaux ou des copies. Si ce sont des copies qui sont fournies, les originaux doivent être délivrés à la BOAD lorsque celle-ci le requiert.

1- MANIFESTATION D'INTERET SOUMISE PAR (identité du soumissionnaire)

	Nom(s) et adresses(s) de l'entité ou des entités juridique(s) soumettant la présente offre	Nationalité
Chef de file		
Membre		
Etc.		

2- PERSONNE À CONTACTER (pour la présente offre)

Nom	
Organisation	
Adresse	
Téléphone	
Adresse électronique	

3- CAPACITÉ ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

Veillez compléter le tableau « Données financières » suivant à partir de vos comptes annuels.

Données financières	Exercice 2020 FCFA	Exercice 2021 FCFA	Exercice 2021 FCFA	Moyenne FCFA des trois années
Chiffre d'affaires annuel, à l'exclusion du présent marché				
Trésorerie et équivalents de trésorerie en début d'exercice				
Flux net de trésorerie lié / (consacré) aux activités productives, aux opérations d'investissement et de financement à l'exclusion des futurs marchés				
Flux net de trésorerie lié/(consacré) aux futurs marchés, à l'exclusion du présent marché				
Trésorerie et équivalents de trésorerie en fin d'exercice [somme des trois lignes précédentes]				

N.B. Prière de joindre les éléments justificatifs.

4- EFFECTIFS (non applicable)

Prière d'indiquer les renseignements suivants pour les deux exercices précédents et pour l'exercice en cours.

Effectif moyen	Avant-dernier exercice		Dernier exercice		Exercice en cours	
	Total général	Total pour les domaines en rapport avec le marché	Total général	Total pour les domaines en rapport avec le marché	Total général	Total pour les domaines en rapport avec le marché
Personnel permanent						
Autre personnel						
Total						
Personnel permanent en pourcentage de l'effectif total (%)	%	%	%	%	%	%

5- DOMAINES DE SPÉCIALISATION

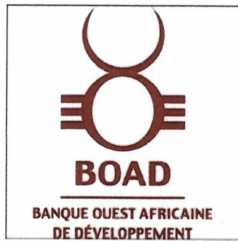
Veillez utiliser le tableau ci-dessous pour indiquer les domaines de spécialisation pertinents en rapport avec le présent marché de chaque entité juridique soumettant la présente offre, en inscrivant ces domaines en tête de chaque ligne et le nom de l'entité juridique en tête de chaque colonne. Cochez alors la/les case(s) correspondant au(x) domaine(s) de spécialisation dans le(s)quel(s) chaque entité juridique possède une expérience significative. [10 domaines au maximum].

	Chef de file	Membre 2	Membre 3	Etc.
Spécialisation pertinente n 1				
Spécialisation pertinente n°2				
Etc.				

6- EXPÉRIENCE

Veillez compléter le tableau ci-dessous pour résumer les principaux projets pertinents en rapport avec le marché qui ont été menés à bien au cours des 3 dernières années (2019, 2020 et 2021) par l'entité ou les entités juridique(s) soumettant ladite offre. Le nombre de références fournies ne doit pas excéder 15 pour l'ensemble de la manifestation d'intérêt.

Réf. n° (maximum 15)	Intitulé du projet		...						
Nom de l'entité juridique	Pays	Montant total du projet (en FCFA)	Part obtenue par l'entité juridique (%)	Quantité de personnel fournie	Nom du client	Source du financement	Dates (début/fin)	Nom des membres éventuels du consortium	
...	
Description détaillée du projet						Nature des services fournis			
...						...			



N.B. Prière de joindre les attestations/certificats de bonne fin délivrés par les clients.

Nom et prénom : <.....>

Dûment autorisé à signer cette offre au nom :

<.....>

Lieu et date : <.....>

Sceau de la société