

AVIS DE SOLLICITATION DE MANIFESTATIONS D'INTERÊT

Procédure restreinte sous régionale pré-qualification des 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 lancée 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.

II. 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.

III. 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.

IV. 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) être 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^{ème} 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.

V. 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 26 avril 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/HELPDESK/BOAD, au plus tard le vendredi 26 avril 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 12 AVR 2024



Mamane Lawali ABDU
Directeur du Département
des Technologies et Systèmes
d'information