



Banque Ouest Africaine de Développement

TERMES DE REFERENCES (TDR) :  
**RECRUTEMENT D'UN PRESTATAIRE POUR ASSURER LA TIERCE MAINTENANCE  
APPLICATIVE SUR LES SOLUTIONS SAP DE LA BOAD**

Dernière mise à jour : 05/09/2024

Version : Initiale

Statut : Proposé

## SOMMAIRE

1.	Introduction .....	4
1.1.	Contexte.....	4
1.2.	Objectifs de la mission .....	4
1.3.	Résultats et Prestations attendus.....	5
1.4.	Périmètre .....	6
2.	<b>Description de l'environnement existant de SAP.....</b>	<b>7</b>
2.1.	<b>Présentation de l'environnement .....</b>	<b>7</b>
2.2.	Projets en cours .....	7
2.3.	<b>L'actif informatique .....</b>	<b>8</b>
2.4.	Licences SAP de la BOAD.....	8
3.	<b>Besoins fonctionnels et techniques .....</b>	<b>10</b>
3.1.	<b>Besoins d'ordre général.....</b>	<b>10</b>
3.2.	Besoins spécifiques : Comptabilité analytique.....	11
4.	<b>Approche et Méthodologie .....</b>	<b>11</b>
5.	<b>Livrables attendus.....</b>	<b>12</b>
5.1.	Livrables Techniques .....	12
5.2.	Livrables de Support.....	12
5.3.	Livrables de Gestion de Projet .....	12
6.	<b>Recettes et contrôles .....</b>	<b>13</b>
6.1.	Contrôles.....	13
7.	<b>Organisation de la mission .....</b>	<b>13</b>
8.	<b>Profil du prestataire .....</b>	<b>14</b>
8.1.	Le prestataire .....	14
8.2.	<b>Profil de l'équipe .....</b>	<b>14</b>
8.2.1.	Chef de projet .....	14
8.2.2.	Consultants technico-fonctionnels et Consultants Techniques .....	14

### HISTORIQUE DU DOCUMENT

VERSION	MODIFICATIONS	Statut	AUTEUR	DATE
1.0	Version initiale		BOAD	01/07/2024

### REVUES ET APPROBATIONS

NOM(S)	PRENOM(S)	DATE	REVUES/APPROBATIONS

## 1. Introduction

### 1.1. Contexte

Créée en 1973 et opérationnelle depuis 1976, la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD) est une institution commune de financement du développement **des Etats de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA)**. Elle est un établissement public à caractère international qui a pour objectif de promouvoir le développement équilibré des Etats membres et de réaliser son intégration économique en finançant des projets prioritaires de développement. Les Etats membres sont : le Bénin, le Burkina, la **Côte d'Ivoire**, la **Guinée-Bissau**, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo.

Pour augmenter la productivité de ses activités, la BOAD a acquis et implémenté depuis **la fin d'année 2014, l'ERP SAP** à la faveur de son plan stratégique 2009 – 2014.

**L'objectif de l'implémentation de l'ERP est de disposer d'un outil lui permettant de couvrir et de maîtriser l'ensemble des processus opérationnels, de supports et de pilotage de la Banque. Ainsi cette première installation de l'ERP a permis de couvrir les volets Ressources Humaines (HR), Gestion des biens (MM), Finance et Control (FICO).**

**En vue d'adresser d'autres processus**, dans le cadre de son nouveau Schéma Directeur du Système **d'Information (SDSI) 2021-2025**, la BOAD a lancé un nouveau projet pour la migration de son ERP vers la toute dernière version S/4HANA afin de pouvoir intégrer de nouveaux processus à savoir la gestion de la trésorerie (TRM) ainsi que la planification **(SAC Planning) et le suivi budgétaire (Funds Management)**. **A terme, l'environnement SAP** devra aussi prendre en compte le volet Banking avec la solution SAP Pioneer (SAP Banking).

Pour maîtriser les différents modules implémentés, la Banque souhaite **s'attacher les services d'un** ou des prestataire (s) **en vue d'assurer la Tierce Maintenance** Applicative (TMA) de toute sa plateforme SAP. Ce document constitue les Termes de Références (TDR) en vue du recrutement de ce prestataire.

### 1.2. Objectifs de la mission

La Banque souhaite recruter un ou plusieurs cabinet(s) spécialisé(s) en Tierce Maintenance Applicative (TMA) pour assurer la maintenance, le support et le développement évolutif de toute son infrastructure applicative SAP. **Il s'agira d'établir un partenariat solide** avec des prestataires de services qui démontre une expertise avérée dans ce domaine.

Les principaux objectifs de cette consultation consistent à :

- assurer la disponibilité et la performance des systèmes SAP ;
- garantir la conformité des applications avec les normes en vigueur et les besoins métiers ;
- optimiser les processus existants et proposer des améliorations ;
- assurer une assistance réactive et efficace aux utilisateurs.

A ce titre le prestataire retenu, assurera la résolution rapide des incidents, la mise en **œuvre d'améliorations fonctionnelles, la prévention des dysfonctionnements, et le support technique** à destination des utilisateurs finaux, par des formations éventuelles à **la suite de résolution d'incident ou de mise en place de nouvelles fonctionnalités**. Le prestataire retenu devra démontrer sa capacité à comprendre l'environnement applicatif existant, à s'aligner sur les exigences métiers, à proposer des solutions innovantes pour

l'évolution continue des applications et à garantir la disponibilité de ses experts SAP afin d'assurer efficacement ces tâches.

### 1.3. Résultats et Prestations attendus

Les résultats attendus de la mission et les prestations associées sont les suivants :

- **Le maintien de la disponibilité et de la performance** : assurer la disponibilité continue et optimiser les performances des systèmes SAP, y compris les modules spécifiés dans les lots.
- **La conformité et évolution** : garantir la conformité des applications avec les normes réglementaires et les exigences métiers évolutives.
- **L'optimisation des processus** : identifier et proposer des améliorations continues pour optimiser les processus existants soutenus par les systèmes SAP.
- **Le support efficace** : fournir un support réactif et efficace aux utilisateurs, y compris la gestion des incidents et des problèmes rapportés.

Afin d'atteindre les objectifs fixés, il est attendu des soumissionnaires les exigences suivantes :

- ❑ **élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de maintenance et du support applicatif et fonctionnel sur la plateforme applicative SAP** : le prestataire devra définir et conduire tous les travaux de la stratégie de la maintenance et du support à mettre en place à la Banque. Ces travaux donneront lieu à la **formalisation par le prestataire d'un dossier des spécifications techniques et fonctionnelles**.  
Il est attendu du titulaire du marché qu'il fournisse la stratégie de maintenance et un support dans les règles de l'art conformément aux recommandations de l'éditeur SAP. Le soumissionnaire fera une proposition de contrat de maintenance et de support applicatif qui sera chiffrée sur la base des besoins exprimés dans la section 3 du présent document. **Ce contrat fera l'objet de négociation et de validation par les juristes de la Banque si le soumissionnaire est retenu afin de le rendre conforme aux exigences de la BOAD ;**
- ❑ **réalisation des travaux de maintenance et de support** : il est attendu du titulaire du marché qu'il réalise la maintenance et le support applicatif et fonctionnel des systèmes SAP pour permettre à la Banque de fonctionner avec un système plus performant, disponible, stable et efficient répondant aux besoins des utilisateurs. Le système étant dans SAP RISE, **il convient de noter qu'il ne s'agira pas de maintenance technique du système. Il s'agira** plutôt de la maintenance applicative et/ou fonctionnelle. Toutefois, une assistance à la montée en version des solutions déployées sera exigée. **Dans le cadre de l'administration système du basis, les interventions se limiteront aux services non pris en charge ou facturés par le RISE. Il s'agit** entre autres de la maintenance de la plateforme On-Premise de Solution Manager 7.2 et SAP Router y compris la gestion de la montée en version des OS et des instances ABAP, JAVA et Base de données SQL Server ou HANA.
- ❑ **réalisation de mini-projet de déploiement de solutions** : le prestataire aura la charge d'étudier et de mettre en œuvre tout mini-projet ou projet de déploiement de solutions SAP qui lui sera confié par la Banque. **La mise en œuvre de la clôture analytique sur le système SAP de la BOAD est un exemple de mini-projet qui sera obligatoirement réalisé par le prestataire retenu ;**
- ❑ **réalisation de transfert de compétences** : il est attendu du titulaire du marché qu'il réalise la formation des utilisateurs sur les solutions en exploitation et le transfert de connaissance aux équipes techniques de la BOAD dans le cadre des réalisations

techniques opérés par les consultants du prestataire ;

À la suite de **la résolution d'un incident ou après la mise en œuvre d'une évolution** du système, une séance de restitution devra également être prévue afin de former **l'équipe technique sur les solutions apportées et permettre aux métiers de prendre en main les nouvelles fonctionnalités.**

- ❑ **documentation : il est attendu du prestataire l'élaboration de spécifications techniques, des modes opératoires, des guides utilisateurs et des documents de paramétrages, etc. dans le cadre du déploiement de nouvelles fonctionnalités ou solutions ou de la résolution d'un incident relevé par la Banque.**

Outre ces attentes, le prestataire retenu fournira les différents livrables détaillés dans la section 5 des Termes de référence.

#### 1.4. Périmètre

La BOAD utilise les solutions SAP pour gérer divers processus financiers, logistiques, de ressources humaines, de trésorerie et de conformité. Les modules concernés sont déployés sur le cloud (privée et public) dans le cadre du programme RISE de SAP. L'objectif est de garantir la continuité, l'optimisation et l'évolution de ces systèmes pour répondre aux besoins métiers actuels et futurs.

Le projet de Tierce Maintenance couvre le catalogue de solutions SAP ci-après :

Solutions	Modules	Description	Utilisation
SAP S/4HANA ERP	FICO	Finance et Contrôle de gestion	Comptabilité et contrôle de gestion
	MM	Gestion des Achats et Stocks	Gestion des achats, Stocks
	HCM/Paie	Ressources Humaines et Paie	Gestion des ressources humaines et paie
SAP S/4HANA Funds Management	FM	Funds Management	Suivi, contrôle et exécution budgétaire
SAC Planning	SAC Planning	SAP Analytics Cloud for Planning	Planification budgétaire et reporting analytique
SAP S/4HANA for Group Reporting	SAP Group Reporting	Consolidation financière	Consolidation financière
SAP SuccessFactors	SuccessFactors	Gestion des talents	Gestion des talents
SAP TRM	Treasury and Risk Management	Gestion de la trésorerie et des emprunts	Gestion de la trésorerie et des emprunts
Cash Management	Cash Management	Gestion des paiements	Gestion des paiements
SAP MBC	MBC	MultiBank-Connectivity	Transfert de fonds vers SWIFT
SAP GRC	GRC	Governance, Risk and Compliance.	Gestion de l'Audit, Risque Opérationnel, Fraude, Contrôle
SAP Concur	SAP Concur	Gestion des voyages professionnels	Gestion des demandes de missions et notes de frais

Le prestataire proposera un ensemble de consultants pouvant couvrir tous ces modules énumérés.

## 2. Description de l'environnement existant de SAP

### 2.1. Présentation de l'environnement

Le système SAP de la BOAD est composé de modules en Cloud Privé et de certains modules en Cloud Public SAP ainsi que quelques outils systèmes en on-premise. Ces modules sont les suivants :

- Modules migrés de ECC6 vers SAP S/4HANA : HR, MM/SD, FI/CO.
- Solution SuccessFactors ; cet outil de gestion des talents est en exploitation depuis 2021. Les principaux modules déployés sont ; Employee Central, Performance and Goal, Recrutement, JAM, Développement, etc.
- Nouveaux modules en cours d'implémentation : Funds Management, Treasury and Risk Management (TRM), Cash Management, SAP GRC (Audit, Risque Opérationnel, Business Integrity Screening, Process Control).

Les solutions cloud SAP SuccessFactors et SAP Analytics Cloud for Planning ont été aussi mise en œuvre dans le cloud public SAP. SAC Planning a été intégré en partie.

La Banque envisage également la mise en place au cours de l'année 2024 et 2025, les solutions suivantes :

- SAP Concur : pour la gestion des déplacements professionnels en remplacement de son système existant développé en interne.
- SAP Pioneer (SAP for Banking : OMS-CML) : gestion du cœur de métier bancaire en remplacement de son système existant développé en interne. Ce projet phare du SDSI sera réalisé par un cabinet spécialisé recruté par la Banque. Ce système comprend deux modules clés à savoir Operation Management System (OMS) et CML. OMS est basé sur SAP et développé par ledit Cabinet. Il permet de gérer le cycle de vie des projets de financement et de développement. Quant au module dédié de gestion des prêts SAP CML, il permet de gérer toutes les opérations de gestion de prêts (décaissement, remboursement, etc.).

Le système S/4HANA est constitué de quatre (04) environnements autonomes (Développement, Qualité, Préproduction et Production) ainsi qu'un DR (Disaster Recovery) site sur l'environnement de production tous hébergés dans le cloud privé de SAP (RISE).

La Banque dispose également d'une plateforme On-premise Solution Manager 7.2 et SAP Router.

### 2.2. Projets en cours

Dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma Directeur Informatique (SDSI) 2021-2025, la BOAD a lancé plusieurs projets de transformation numérique, notamment le projet de migration de SAP ECC6 vers S/4HANA. Constitué de 2 phases, la phase 1 a consisté à la migration des modules FI/CO, MM/SD, HR/Paie vers S/4HANA. Cette phase est terminée. Quant à la phase 2, elle consiste à intégrer les solutions SAP Group Reporting (Consolidation financière), SAP Analytics Cloud Planning et Funds management en vue **d'adresser la planification budgétaire**, le suivi et le contrôle budgétaire ; la gestion de **l'Audit, la Fraude et le Risque Opérationnel** avec SAP GRC (Governance, Risk and Compliance) (Cf. Licences disponibles en annexe). **L'une** des activités que le prestataire

retenu adressera serait l'intégration du système S/4HANA à SAP SuccessFactors ainsi qu'aux solutions tiers DigitalRecruiters et Campus Digital (CrossKnowledge) et plus spécifiquement à la solution SAP Banking en collaboration avec le prestataire en charge de son implémentation ;

La Banque envisage également lancer l'intégration de la solution MultiBank-Connectivity (MBC) en vue de la réalisation des transferts de fonds via SWIFT.

### 2.3. L'actif informatique

La Banque dispose également d'autres applications dans son parc, notamment :

- Microsoft Windows et Office 365 avec une architecture hybride.
- Un intranet : plateforme de communication et de partages interne avec le personnel de la Banque.
- Un site Internet.
- un Active Directory Azure et On-premise.
- Microsoft Exchange online et on-premise pour la messagerie électronique.
- Un parc de serveurs majoritairement de marque HP et des serveurs virtuels.
- Un Accès VPN pour les accès distants.
- des firewalls fortigate..
- Des accès internet via les opérateurs locaux au TOGO en fibre optique.
- Un accès WAN via VSAT.

### 2.4. Licences SAP de la BOAD

Les licences dont dispose la BOAD sont énumérées ci-dessous. Les solutions apportées par le prestataire doivent être de préférence limitées dans le cadre de l'exploitation de ces licences. Le prestataire pourra également faire des suggestions pour leur utilisation optimale.

Licences disponibles :

Contrat SAP BOAD actuel valable jusqu'à fin 2026			
Licenses (150 FUEs Max)		# Items	
7018652	SAP S/4HANA Enterprise Management for Professional use	121 usr.	DIGITAL CORE ERP + HR+USER BANKING
7018654	SAP S/4HANA Enterprise Management for Functional use	13 usr.	
7018653	SAP S/4HANA Enterprise Management for Productivity use	420 usr.	
7018682	SAP S/4HANA, Developer access	3 usr.	
7020302	SAP S/4HANA Finance for cash management	2 unit	Cash Management
7020198	SAP Transactional Banking for SAP S/4HANA, Legal person option	10 unit	Loans; deposits, collaterals
7020306	SAP S/4HANA Finance for treasury and risk management	2 unit	TRM
7017373	SAP PAYROLL PROCESSING	1 unit	PAYROLL



7017727	SAP Business Planning and Consolidation, version for SAP NetWeaver, professional edition	15 usr.	PLANIFICATION BUDGETAIRE
7018868	SAP Busin Plan and Cons addon f S/4HANA	15 usr.	
7019212	SAP Enable Now, author option	10 usr.	USER TRAINING ENABLE NOW
7019213	SAP Enable Now, consumption option	500 usr.	

La BOAD a fait une souscription au RISE SAP Private Cloud pour S/4HANA.

Articles	Quantité	Unité	Solutions	
SAP Group Reporting for Data Collection (8007701)	1		S/4HANA et Autres	
SAP Analyt Cloud, Plan Pred Std Priv CF (8006118)	35	Users		
SAP Analyt Cloud, Plan Pred Prof Priv CF (8006119)	8	Users		
SAP Enable Now, cloud edition (8006100)	250	Users		
SAP S/4HANA Cld for bs int scrn, priv ed (8008724)	5	Revenue		
SAP S/4HANA Cld for Group Rep, priv ed (8008714)	1			
SAP S/4HANA Cld for fin TLoD, priv ed (8008659)	10	Users		
SAP Extended Single Sign-on, priv cld (8011097)	1	Flat Fee		
S/4 Cld, add non-prod tier, priv ed (XS) (8008685)	1			
SAP AnalytCloud test ten pred private CF (8008396)	50	Users		
SAP Payroll Processing, pce (8008783)	500	Users		
SAP S/4HANA Cld for TRM, priv ed (8008768)	2	Revenue		
SAP Addit File Storage, priv cld ed (8008794)	4	Gigabytes		
SAP S/4HANA Cld for cash mgt, priv ed (8008697)	2	Revenue		
SAP S/4HANA Cld, disaster rec, priv ed (8008675)	1	% net rec		
SAP Integration Suite, standard edition (8008411)	1			
RISE with SAP S/4HANA Cld, priv ed (8010833)	150	Users		
Supplier Network (8010829)	1	Documents		
LBN freight collaboration option (8010828)	1	Documents		
AIN (8010827)	1			
Signavio Process Collab Hub,starter pack (8011500)	1	Users		
Signavio Process Mgr, starter pack (8011499)	1	Users		
SAP Process Insights, starter pack (8011497)	1	Flat Fee		
Cloud Platform Enterprise Agreement (8005605)	1	Spend Vol		
SAP SFSF Succession & Development (8005104)	500	Users		SuccessFactors
SAP SFSF Learning (8005144)	500	Users		
SAP SFSF Recruiting Marketing (8005156)	500	Users		
SAP SFSF Recruiting Management (8003767)	500	Users		
SAP SFSF Recruiting Posting (8004475)	500	Job Pstng		
SAP Jam, Advanced, user (8003552)	500	Users		
SAP SFSF Performance & Goals (8005102)	500	Users		
SAP SFSF Compensation (8005103)	500	Users		
SAP SFSF Onboarding (8005154)	500	Users		
SAP SFSF Talent Management package (8005161)	500	Users		
SAP SFSF Employee Central, CPI option (8005136)	500	Users		
SAP Sig Mgmt by DocuSign, premium SFSF (8008033)	20	Transactns		

### 3. Besoins fonctionnels et techniques

Le présent appel d'offre est présenté sous un lot unique à exécuter par le ou les prestataires qui seront retenus. Ces derniers feront l'objet d'un contrat de maintenance et de support.

Il est adressé aux sociétés ou intégrateurs agréés SAP et ayant une expérience avérée dans la mise en œuvre, la maintenance et le support sur les systèmes techniques et applicatifs SAP. Les solutions du périmètre: SAP S/4HANA FICO, FM, MM, HCM/Paie et SuccessFactors, SAC Planning, Group Reporting, Treasury and Risk Management (TRM), Cash Management, MultiBank-Connectivity (MBC), SAP Governance, Risk and Compliance ; SAP Concur.

#### 3.1. Besoins d'ordre général

Les besoins fonctionnels incluent :

- **la maintenance corrective, évolutive et préventive** : gestion des incidents, correctifs, mises à jour et optimisation des performances ;
- **le support aux utilisateurs** : assistance niveau 2 et 3, formation et documentation ;
- **la gestion des intégrations** : en collaboration avec les équipes internes et autres partenaires pour les projets d'intégration aux solutions SAP et outils tiers ;
- **le suivi et reporting** : rapports réguliers sur les activités de maintenance, les incidents et les performances du système.

Le cabinet retenu devra intervenir de manière proactive pour garantir la disponibilité, la performance et la pérennité des solutions déployées et maintenues tout en répondant efficacement aux besoins de changement.

Le prestataire devra assurer les rôles de support fonctionnel suivant :

- **corriger les anomalies et les bugs liés à l'exploitation des données et des fonctionnalités des modules.** Le prestataire aura pour tâche d'examiner l'ensemble des anomalies identifiées par les utilisateurs et de les corriger ;
- **assurer le support pour l'exploitation des différents modules implémentés ;**
- **assurer l'évolution du système en paramétrant et développant les nouvelles fonctionnalités identifiées par la Banque.** Ces fonctionnalités qui seront identifiées seront étudiées et implémentées par le prestataire ;
- **améliorer le système sur la base de l'existant,** en menant une étude pour faire des propositions visant à fiabiliser le système. Si ces propositions sont validées, le prestataire se chargera de leur mise en œuvre ;
- **réaliser les développements spécifiques ABAP si nécessaire ;**
- **participer aux projets d'implémentation ou d'extension** relatifs aux modules du lot concernés.

Par ailleurs il sera en charge d'adresser les points suivants :

- **assurer un support de niveau 2 et 3 (Gestion des incidents sur l'ensemble de la plateforme applicative SAP, changements et de modifications) ;** Les interventions resteront hors du périmètre d'intervention de RISE ;
- **assurer le support de la plateforme On-premise Solution Manager 7.2 et SAP Router.** La maintenance des systèmes sera nécessaire y compris la montée en version des OS et des instances ABAP, JAVA et Base de données SQL Server ou HANA ;
- **assister la Banque à assurer une veille technologique sur les modules exploités,**

tout en la conseillant sur les dispositions à prendre pour garantir la stabilité de la plateforme SAP, en respectant les meilleures pratiques dans le domaine ;

- définir, proposer **et mettre en œuvre avec la Banque**, une politique de mise à niveau des supports package ;
- passer les supports package qui sont hors des services non payants RISE en **collaboration avec l'équipe technique BOAD** ;
- passer les notes (de sécurité) SAP critiques **en collaboration avec l'équipe technique BOAD** ;
- assurer régulièrement un transfert de compétences des différentes actions menées sur les systèmes aux équipes techniques de la BOAD ;
- **mettre à la disposition de la Banque des rapports et des alertes sur l'état de fonctionnement des systèmes SAP.**

Toutes **les interventions devront être sanctionnées par un rapport d'intervention complet**, élaboré sous **l'autorité** du Responsable des Données, Transformations et Performance **avant d'être** transmis au **Directeur des Technologies et Système d'Information** pour validation.

### 3.2. Besoins spécifiques : Comptabilité analytique

Le prestataire sera en charge de la mise en place de la clôture analytique dans SAP. En effet, **la BOAD souhaite utiliser pleinement l'outil SAP et éviter tout retraitement avec pour objectif d'obtenir les soldes caractéristiques de gestion et les indicateurs de gestion analytiques directement dans le progiciel.** Plusieurs fonctionnalités et reportings analytiques sont attendus, notamment :

- **l'ajustement ou la refonte au besoin de la comptabilité analytique ;**
- **mettre en œuvre le schéma analytique ;**
- éditer le tableau synoptique des résultats analytiques par exercice ;
- analyser la performance des centres de profits, des produits financiers, des **branches d'activités, des guichets, etc. sur plusieurs exercices ;**
- éditer le tableau synthèse de retraitements des éléments de produits ;
- éditer le Tableau synthèse de retraitements des éléments de charges ;
- présenter les coûts complets par centre de responsabilité ;
- analyse de la performance des centres de profit ;
- analyse de la performance des produits de la Banque ;
- analyse de la rentabilité par guichet ;
- rapprocher les résultat analytique et résultat comptable général.

La clôture analytique sera implémentée à partir des solutions S/4HANA FI/CO, Funds Management (FM) et SAP Analytics Cloud (SAC). Le prestataire est invité à chiffrer ce mini-projet dans son offre commerciale sur une ligne dédiée. Pour rappel, un projet de **mise en œuvre de la solution SAP Funds Management et SAC Planning sont en cours de réalisation** à la date de rédaction de ces Termes de Références.

## 4. Approche et Méthodologie

Le soumissionnaire doit décrire une méthodologie claire et structurée pour la gestion de projet et la fourniture de services de maintenance applicative, y compris la gestion des incidents, les mises à jour et les améliorations.

Il doit présenter une approche collaborative. Il démontrera sa capacité à travailler en étroite collaboration avec les équipes internes de la BOAD et d'autres partenaires pour assurer une intégration harmonieuse des solutions SAP de la BOAD.

Les prestations attendues devront être réalisées de façon professionnelle et sérieuse, selon les « best practices » de SAP et règlements en vigueur.

**Le prestataire devra conduire la maintenance et le support de l'ERP aussi bien technique que fonctionnel avec une équipe d'experts compétents et certifiés SAP.** La langue de travail de la BOAD est le français. Il est donc exigé **de la part de l'équipe technique et fonctionnelle** du prestataire une communication orale et écrite en langue française. Cette **maintenance et support donneront lieu à la formalisation d'un ensemble de documents techniques** en français qui comprendra :

- **la méthodologie de la mise en œuvre de la maintenance et du support avec un planning détaillé** : dans cette méthodologie, le prestataire expliquera également en détails la politique de la gestion des incidents et définir les délais **d'intervention** (avec un SLA – Service Level Agreement), la politique de la gestion des changements et modifications dans les systèmes SAP de la Banque y compris les évolutions, tout en respectant les exigences de la BOAD ;
- **la liste des rapports et procédures à mettre en œuvre pour l'exploitation du système**, en proposant **des procédures d'exploitation** ;
- les différents livrables : à la fin de chaque intervention le prestataire mettra à la disposition de la Banque les différents livrables.

Ces documents devront être formellement validés par la BOAD avant le début ou à la fin **de la mise en œuvre de la maintenance et du support en fonction du document.**

## 5. Livrables attendus

### 5.1. Livrables Techniques

Les livrables techniques concernent :

- **les rapports de maintenance applicative** : documentation des interventions réalisées, correctifs appliqués et incidents résolus.
- **La documentation des systèmes** : documentation mise à jour des configurations et **paramétrages, procédures et guides d'utilisation.**
- **les rapports de maintenance système** : rapports périodiques sur montées en version des supports packages, des SPS, montées en versions des différentes solutions.

### 5.2. Livrables de Support

Les livrables du support concernent :

- **les Plans de formation** : définir les programmes de formation pour les utilisateurs finaux et les administrateurs tout en incluant le matériel pédagogique (support de formation, guide, etc.) ;
- **les Rapports de support : Documentation détaillée des demandes d'assistance**, avec des indicateurs de temps de réponse et de résolution.

### 5.3. Livrables de Gestion de Projet

Les livrables liés à la gestion de projet concernent :

- **le Plan de projet** qui détaille les phases, les activités, les jalons et les livrables ;
- **les rapports d'avancement** : **rapports périodiques sur l'état d'avancement des travaux de maintenance et des projets d'intégration** ;
- **les cahiers de recettes** : élaborer les cahiers de recettes en collaboration avec les métiers ;

- **documentation** : élaboration des documents de conception et fonctionnelle, plan **d'assurance qualité, guide de configuration et de paramétrage, guide utilisateurs** et administrateurs, fiche de sécurité ;
- **les rapports de clôture** : Bilan final des prestations réalisées, avec des recommandations pour les améliorations futures.

## 6. Recettes et contrôles

### 6.1. Contrôles

Les différents contrôles auront pour objet de vérifier que :

- la maintenance effectuée est conforme aux attentes de la BOAD ;
- le support effectué par le prestataire respecte les spécificités indiquées dans le présent cahier des charges et est en conformité avec les exigences de la Banque ;
- le système global satisfait à toutes les spécifications techniques et fonctionnelles dont la conformité aux meilleures pratiques SAP et aux règles de **l'art** ;
- l'intégrité du système global est assurée.

Pour mener à bien ces contrôles :

- le prestataire définira les plans de tests qui seront validés par la BOAD avant de les dérouler ;
- sur la base des plans de tests, la BOAD effectuera les tests dans les environnements dédiés à cet effet ;
- les tests permettant de constater la résolution des incidents ou alertes signalés.
- les contrôles stipulés dans les plans de tests.

Les plans de tests préparent les différentes étapes de validation des travaux. Ils seront fournis par le prestataire et feront partie des spécifications. Ceux-ci devront être validés au préalable par la BOAD. Les plans de tests constituent une partie importante du contrat de maintenance et de support.

Pour chaque étape de la recette, le plan de tests précisera :

- les tests à réaliser (cahier de test) ;
- les conditions de réalisation ;
- Les responsables des tests ;
- les résultats à obtenir ;
- La validation de ces tests et des résultats.

## 7. Organisation de la mission

La mission sera réalisée sur une période de 12 mois renouvelable. Elle sera structurée selon les phases suivantes :

- ✓ **Phase de démarrage** : Revue des systèmes existants, définition des processus de support et de communication.
- ✓ **Phase de maintenance** : Maintenance corrective, évolutive et préventive, support aux utilisateurs, suivi des performances.
- ✓ **Phase de clôture** : Évaluation des prestations, documentation finale et recommandation.

Le prestataire retenu mettra à la disposition de la Banque une équipe **d'experts**, composée comme suit :

- **Un chef de projet** : il sera chargé de la coordination **des interventions de l'équipe** du prestataire. Il sera également **l'interlocuteur direct** de la BOAD.

- **des experts fonctionnels SAP**, agissant en tant que référent de la solution relatif au lot concerné. Ces référents SAP assurent la maîtrise et l'efficacité opérationnelle des services, jouant un rôle clé dans la qualification des tickets, l'expertise et le respect des pratiques établies pour la BOAD ;
- **des experts techniques et opérationnels SAP** seront également sollicités pour réaliser les prestations relatives à la prise en compte des besoins de la Banque.

**NB** : Le soumissionnaire aura un interlocuteur technique unique (le Directeur du Département des Technologie et **des Systèmes d'Information** ou son représentant) et un interlocuteur (métier) opérationnel qui pourrait être différent suivant les modules. Un **plan de gestion de projet ainsi qu'un plan d'assurance qualité seront élaborés par le prestataire en vue d'assurer une bonne gouvernance du projet.**

## 8. Profil du prestataire

### 8.1. Le prestataire

Le soumissionnaire doit présenter un profil répondant aux critères suivants :

- ✓ **Disposer d'un certificat de partenariat SAP** ;
- ✓ **Expérience dans la maintenance des systèmes SAP** : Le soumissionnaire doit démontrer une expérience significative dans la maintenance des modules SAP spécifiés. Cette expérience sera évaluée sur **le nombre d'années** ainsi que les secteurs où le soumissionnaire aura apporté des preuves de son intervention.
- ✓ **Références clients et études de cas** : Au moins 3 références solides et des études de cas détaillant des projets similaires (Support et maintenance en mode Tierce Maintenance Applicative) réalisés avec succès seront requises pour évaluer l'expérience et les compétences du soumissionnaire.

### 8.2. Profil de l'équipe

Le personnel clé du prestataire doit disposer à minima des profils suivants :

#### 8.2.1. Chef de projet

Son rôle serait de coordonner les activités de maintenance et de support.

##### Qualification générale

- **Être titulaire d'un BAC +5 en ingénierie des systèmes d'information, en informatique de gestion ou tout autre diplôme équivalent ;**

##### Expérience professionnelle

- **Avoir au moins 10 ans d'expérience dans la conduite de projet IT** notamment SAP ;
- **Avoir conduit avec succès au moins deux (2) missions similaires liées à la maintenance et le support sur SAP ;**
- **Avoir une connaissance du secteur bancaire** notamment dans les banques de financement et de développement.

#### 8.2.2. Consultants technico-fonctionnels et Consultants Techniques

Le prestataire devra proposer une équipe avec des experts IT ayant une bonne connaissance des plateformes complexes alignées avec les besoins de la BOAD en matière de support et de maintenance sur les solutions SAP S/4HANA FI, CO, HR, TRM, Cash Management GRC, Group Reporting, SuccessFactors, en administration système et développement ABAP **en fonction du domaine d'expertise relatif aux différents modules. Ces experts doivent disposer d'au moins de cinq (5) ans d'expériences** et un diplôme BAC+5 ou équivalent, **dans les travaux similaires et justifier d'une maîtrise** du module sur lequel il est appelé à intervenir.