



CRRAE-UMOA

Caisse de Retraite par Répartition Avec Epargne
de l'Union Monétaire Ouest Africaine

CAHIER DES CHARGES

**POUR L'ACQUISITION ET LE DEPLOIEMENT D'UNE
SOLUTION DE SAUVEGARDE ET DE
RESTAURATION (VEEAM) COUPLEE AVEC UN
SERVEUR DE STOCKAGE NAS**

A LA CRRAE-UMOA

Date limite de réception des offres : **Vendredi 10 avril 2026 à 12H 00mn**

Sommaire

1. PRESENTATION DE LA CRRAE-UMOA.....	4
2. CONTEXTE	4
3. OBJECTIFS	4
4. DESCRIPTION DE L'EXISTANT	5
4.1 Les réseaux (LAN) en place	5
4.2 Environnement virtuel et stockage.....	5
5. SPECIFICATIONS TECHNIQUES.....	5
5.1 Périmètre Fonctionnel	5
5.2 Exigences Techniques	6
5.3 Exigences Opérationnelles	7
5.4 Exigences de Sécurité	7
6. PRESTATIONS ATTENDUES	7
6.1 Fourniture de Licences et de matériels	8
6.2 Services Professionnels	8
6.3 Tests et Validation	9
6.4 Documentation.....	9
6.5 Support et Maintenance.....	9
6.6 Livrables Attendues	9
6.7 Transfert de compétences	9
6.8 Equipe de réalisation	9
6.9 Livraison	9
7. CONSIDERATIONS GENERALES.....	10
7.1 Allotissement.....	10
7.2 Régime des prix.....	10
7.3 Délais et pénalités	10
7.4 Réception.....	11
7.5 Garantie.....	11
7.6 Critères d'évaluation des offres.....	11
7.7 Présentation des offres	11

7.8	Connaissance des conditions de travail.....	13
7.9	Dépôt des offres	13
7.10	Compléments d'information	14

I. PRESENTATION DE LA CRRAE-UMOA

La CRRAE-UMOA est un Organisme Public International de prévoyance retraite. Elle gère deux (02) régimes de retraite par répartition, à savoir, le Régime de Retraite par Répartition du Personnel Cadre (RRPC), le Régime de Retraite Complémentaire du Personnel Non Cadre (RCPNC), et un Régime de Retraite Volontaire par Capitalisation (RVC). La Caisse gère également au profit des retraités cadres, deux (2) Fonds Autonomes d'Assurance Maladie (FAAM-RRPC et FAAM-RCPNC).

Outre ses deux (02) Adhérents Fondateurs que sont la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) et la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD), la CRRAE-UMOA est ouverte aux banques, établissements financiers et sociétés d'assurance de l'UEMOA, ainsi qu'aux institutions financières multinationales africaines dont le siège est situé dans l'un des Etats membres de l'Union.

Ses principales missions sont les suivantes :

- assurer la pérennité et la viabilité des régimes en appliquant une gestion performante et transparente, garantissant l'équilibre financier ;
- continuer à offrir aux assurés et aux adhérents les prestations et services les plus attractifs et compétitifs du marché de la retraite en Afrique ;
- fournir aux assurés et aux adhérents, des prestations et services de premier niveau s'inscrivant dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de service.

2. CONTEXTE

Dans le cadre de son plan de transformation digitale initié en 2025, la CRRAE-UMOA renforce l'usage des technologies de l'information et de la communication pour améliorer la qualité de ses services, la performance de ses processus et la satisfaction de ses assurés et partenaires.

Cette transformation ne saurait réussir pour la Caisse sans qu'elle ne garantisse une protection des données et ne s'assure de la continuité de service du système d'information. À cet égard, la CRRAE-UMOA envisage de recruter un prestataire pour l'acquisition et le déploiement d'une solution fiable, sécurisée et centralisée de sauvegarde et de restauration constituée d'un logiciel de sauvegarde et de restauration VEEAM et d'un serveur de stockage des données NAS.

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les critères de sélection du prestataire et les conditions de soumission à l'appel d'offres pour son recrutement.

3. OBJECTIFS

Le projet vise à couvrir l'ensemble des environnements IT et répondre aux exigences de disponibilité, intégrité, confidentialité et traçabilité des données. A cet égard, la solution permettra d'atteindre les objectifs suivants :

- garantir la sauvegarde régulière et sécurisée des données ;
- assurer des restaurations rapides et fiables (fichiers, applications, systèmes) ;
- réduire les risques de perte de données (sinistre, erreur humaine, cyberattaque) ;

- répondre aux exigences réglementaires et d'audit ;
- mettre en place une architecture évolutive et pérenne.

4. DESCRIPTION DE L'EXISTANT

Dans ce chapitre, sont présentés les existants matériels, logiciels et fonctionnels de la Caisse en rapport avec l'objet de la consultation.

4.1 Les réseaux (LAN) en place

La CRRAE dispose de deux sites opérationnels : un site principal situé à la Riviera Bonoumin et un site secours basé au Plateau. Les deux sont interconnectés par un tunnel VPN d'un débit de 30Mbs. Chacun de ces sites est doté d'une infrastructure réseau de type LAN (Local Area Network). L'infrastructure réseaux et sécurité est composée de plusieurs équipements : firewall Sophos XGS 2300 et Fortigate 400F, Switches d'accès et de distribution Cisco, Routers Cisco...

Actuellement, l'ensemble des serveurs de la Caisse sont hébergés sur le site principal de la Riviera. D'importantes solutions de sécurité et d'exploitation telles qu'un SIEM, un NDR, une solution de gestion des vulnérabilités et un ITSM sont en cours d'acquisition.

En outre, dans le cadre de l'évolution de l'environnement numérique de la CRRAE-UMOA, un projet de migration de plateforme collaborative sur Microsoft 365 a été lancé et est en cours d'exécution.

4.2 Environnement virtuel et stockage

L'infrastructure repose sur une architecture robuste constituée de trois nœuds HP interconnectés via un réseau SAN et reliés à une baie de stockage HPE 3PAR par l'intermédiaire d'une liaison fibre optique 10 Gbit/s. Cette plateforme héberge un parc d'environ cinquante machines virtuelles, réparties entre des systèmes Linux et Windows.

L'ensemble de l'environnement est administré à l'aide de la solution de virtualisation Microsoft Hyper-V, qui assure la gestion centralisée, la tolérance aux pannes, la redondance, ainsi qu'une allocation dynamique des ressources. Le système permet également un équilibrage de charge automatique, garantissant une haute disponibilité et des performances optimales pour l'ensemble des services hébergés. Le nombre de serveurs physiques est estimé à 10 et les utilisateurs à environ une centaine.

Toutefois, il convient d'indiquer qu'un projet d'acquisition d'une nouvelle infrastructure hyperconvergée Nutanix qui sera installée sur les deux sites (03 nœuds chacun), est en cours de réalisation.

Par ailleurs la CRRAE-UMOA dispose d'une solution de sauvegarde constituée d'un logiciel Backup Exec avec Veritas et d'un lecteur de sauvegarde sur bandes HP Storage LTO 8.

5. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

5.1 Périmètre Fonctionnel

La solution doit couvrir les éléments suivants :

5.1.1- Environnements à Sauvegarder

- Machines virtuelles Nutanix AHV (Windows et Linux) ;
- Serveurs physiques Windows ;
- Base de données (SQL Server, Oracle...) ;
- Postes de travail si nécessaire ;
- Infrastructure Microsoft 365 (Exchange Online, OneDrive, SharePoint, Teams).

5.1.2- Fonctionnalités Requises

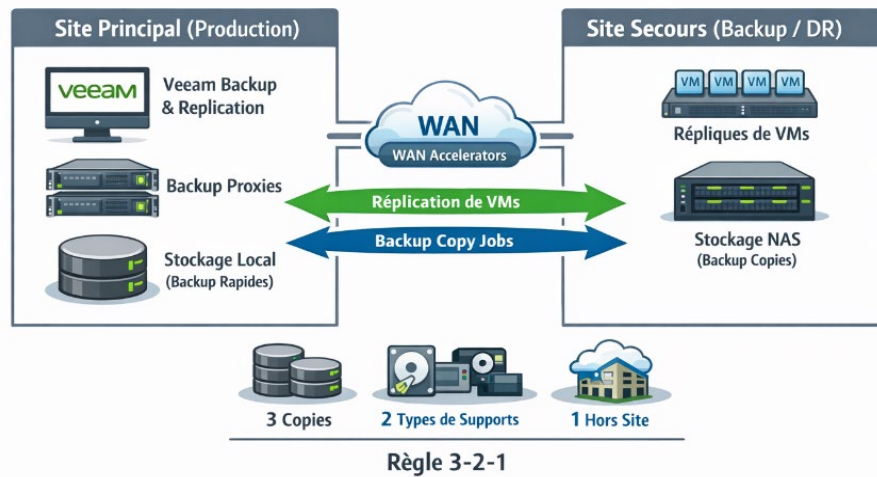
- Sauvegarde complète, différentielle et incrémentielle ;
- Restauration rapide (Instant Recovery) pour VM, fichiers, bases de données ;
- Réplication des VM vers un site de secours ;
- Protection contre les ransomwares (immutabilité, Hardened Repository, Object Storage S3) ;
- Gestion centralisée via console unifiée ;
- Notification et supervision des sauvegardes ;
- Chiffrement des données au repos et en transit ;
- Test automatisé de la validité des sauvegardes (SureBackup) ;
- Archivage vers stockage local.

5.2 Exigences Techniques

5.2.1- Architecture

L'architecture Veeam sur deux sites (Principal et Secours) reposera sur la règle 3-2-1, utilisant la réplication de VMs pour la reprise après sinistre et des "Backup Copy Jobs" pour la rétention à long terme. Les composants clés de l'architecture sont les suivants :

- Site Principal (Prod) : Serveur Veeam Backup & Replication (VBR), Proxies de sauvegarde locaux, et Référentiel de sauvegarde local (vitesse élevée).
- Site Secours (Secondaire) : pour recevoir les copies de sauvegardes et les répliques.
- Connectivité : lien WAN stable entre les deux sites.
- Réplication : copie synchrone ou asynchrone des VMs pour un redémarrage rapide.
- Backup Copy Jobs : copie des sauvegardes du site Principal vers le site Secours pour une protection hors site.
- WAN Accelerators : optimisation du transfert des données pour réduire la bande passante nécessaire.



5.2.2 Compatibilité

La solution doit être compatible avec :

- Version de l'hyperviseur Nutanix AHV ;
- Solution de stockage existante (Veritas Backup Exec) ;
- Microsoft Office 365.

5.3 Exigences Opérationnelles

- Fréquence de sauvegarde : quotidienne / hebdomadaire / mensuelle ;
- Planification automatisée des sauvegardes ;
- Rapports détaillés et envoi de notifications ;
- Conformité avec les bonnes pratiques Veeam.

5.4 Exigences de Sécurité

- Chiffrement AES 256 bits ;
- Immutabilité des sauvegardes ;
- Authentification multifactorielle
- Gestion des accès basée sur les rôles (RBAC) ;
- Conformité aux référentiels internes de sécurité.

6. PRESTATIONS ATTENDUES

Il est attendu du soumissionnaire les prestations ci-après :

6.1 Fourniture de Licences et de matériels

6.1.1- Licences

Référence	Libellé Produit	Quantité
VEEAM Advanced, souscription et Veeam backup pour MS365		
P-ADVUL-0I-PP000-00	Veeam Data Platform Advanced Universal Perpetual License. Includes Enterprise Plus Edition features. 10 instances pack. 1 year of Production (24/7) Support is included. Public Sector.	06
V-ADVUL-0I-P02PP-00	2 additional years of Production (24/7) maintenance prepaid for Veeam Data Platform Advanced Universal Perpetual License. 10 instances pack.	06
P-VBO365-0U-SU3YP-00	Veeam Backup for Microsoft 365. 3 Years Subscription Upfront Billing & Production (24/7) Support. Public Sector.	100

6.1.2 Infrastructure de stockage

Le soumissionnaire devra proposer deux (02) serveurs de stockage de même marque, équipées de disques offrant des capacités utiles respectives de 15 To pour le Site Principal et 25 To pour le site Secours. Les caractéristiques détaillées sont les suivantes :

- des disques SSD pour la baie de 15To et des disques durs SAS pour la baie de 25To avec possibilité d'extension grâce à des slots libres ;
- des interfaces réseaux 10 Gb ;
- double contrôleur assurant la haute disponibilité ;
- des alimentations redondantes ;
- des fonctionnalités de snapshot ;
- rackables, avec des kits de rails pour armoires ;
- la prise en charge du stockage immuable, (Object Storage compatible S3 recommandé).

La baie de 15 To devra contenir toutes les sauvegardes avec une rétention plus courte et alors que celle de 25To l'ensemble des sauvegardes aura une rétention plus longue.

6.2 Services Professionnels

Le soumissionnaire retenu devra assurer les prestations suivantes :

- Installation et configuration du serveur Veeam et composants associés ;
- Installation et configuration des serveurs de stockage NAS ;
- Configuration de l'architecture de sauvegarde et de restauration intégrant les 2 sites avec une stratégie 3-2-1 ;
- Intégration dans l'environnement existant ;
- Configuration des jobs de sauvegarde et restauration ;

- Mise en place d'un référentiel de sauvegarde ;
- Activation des protections anti-ransomware.

6.3 Tests et Validation

- Test de restauration complète de deux VM (Linux et Windows) ;
- Test SureBackup ;
- Validation du site de secours.

6.4 Documentation

- Dossier d'architecture ;
- Procédures d'exploitation ;
- Manuel utilisateur.

6.5 Support et Maintenance

- Support technique pendant la durée de validité des licences ;
- Accès aux mises à jour Veeam ;
- Assistance en cas d'incident critique.

6.6 Livrables Attendues

- Rapports de tests ;
- Documentation utilisateur et administrateur.

6.7 Transfert de compétences

Les soumissionnaires devront proposer une stratégie de transfert de compétence aux équipes internes de la Caisse, qui sera mise en œuvre à l'issue des travaux du déploiement de la solution. Cette stratégie devra inclure des modules de formation à l'exploitation et à l'administration de la plate-forme et des équipements proposés. Ces modules de formation, qui seront dispensés à trois (3) participants dans les locaux de la Caisse.

Le Soumissionnaire devra transmettre une documentation technique et d'exploitation.

6.8 Equipe de réalisation

Le soumissionnaire décrira la composition de ses équipes (CV), y compris d'éventuels partenaires si nécessaire (à déclarer en cotraitance ou sous-traitance). L'équipe technique en charge de l'installation et la configuration de la solution doit fournir les certifications de compétences de la solution et doit justifier d'une expérience significative pour ce type de prestations (CVs, références et coordonnées clients demandés).

6.9 Livraison

La livraison des équipements ou logiciels se fera aux frais et aux risques du soumissionnaire retenu dans les locaux de la CRRAE-UMOA à l'adresse indiquée ci-dessous :

Complexe Immobilier CRRAE-UMOA, Rue OBIN Atsin, Riviera Bonoumin – Cocody Abidjan (Site principal)

NB :

Les entreprises devront examiner en détail les éléments du projet et apporter toutes les modifications qu'elles jugeront nécessaires à la bonne exécution des travaux. Ces modifications devront être accompagnées d'une note explicative mettant en évidence les avantages qu'elles présentent pour la CRRAE-UMOA.

7. CONSIDERATIONS GENERALES

Toute offre ne répondant pas explicitement aux exigences du présent cahier des charges sera rejetée pour non-conformité.

Aucune réclamation ne pourra être faite à la CRRAE-UMOA quant à la justification de ses choix lors de l'adjudication.

7.1 Allotissement

La présente consultation est constituée d'un (01) lot unique détaillé comme suit :

- Solution de sauvegarde VEEAM
- Serveurs de stockage NAS
- Prestations de services : Installation, configuration, mise en service, transfert de compétence, formation.

La CRRAE-UMOA se réserve le droit de modifier la composition et les quantités de ces articles, sans que les variations n'excèdent 15 % de la composition et des quantités d'origine.

7.2 Régime des prix

Les prix des prestations devront être établis sous la forme d'une pro-forma, en francs CFA.

En vertu des dispositions de l'article 10 de l'Accord de Siège conclu le 8 mai 2008 entre le Gouvernement de la République de Côte d'Ivoire et la CRRAE-UMOA, le présent marché bénéficie du régime de l'exonération de tous les impôts, droits, taxes et prélèvements d'effet équivalent, en vigueur en Côte d'Ivoire.

En conséquence, les prix et modalités financières prévus dans le présent appel d'offres s'entendent hors taxes et hors frais de douane.

7.3 Délais et pénalités

Les fournisseurs préciseront les délais de livraison. Ils seront passibles d'une pénalité de 0,5 pour mille calculée sur le montant de l'offre, par jour calendaire de retard. Passé un délai de trente (30) jours de retard de livraison, la Caisse se réserve le droit d'annuler la commande.

7.4 Réception

La réception est effectuée en deux temps selon la procédure suivante :

- réception provisoire après la livraison des licences et équipements, l'installation et la configuration de la solution ainsi que le constat du bon fonctionnement ;
- réception définitive à la fin de la période de garantie d'un (01) an, après la levée de toutes les réserves émises et la constatation du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements/logiciels livrés, installés et configurés.

Les réceptions provisoire et définitive feront l'objet de procès-verbaux signés par les deux parties.

7.5 Garantie

Tous les équipements/logiciels doivent être livrés neufs avec les dernières versions des logicielles en date. Les soumissionnaires devront préciser dans leurs offres, la durée, les conditions et les modalités de la garantie du fabricant des équipements/logiciels, pièces et main d'œuvre. Ils devront en outre, préciser dans leurs offres le coût annuel du renouvellement du support du matériel le cas échéant.

En cas de non-conformité, le retour des équipements est fait entièrement à la charge du fournisseur. La date de prise d'effet des garanties, des services d'appui technique et des licences d'utilisation associés aux équipements livrés devra être postérieure à la date de livraison dans les locaux de la CRRAE-UMOA établie par le bordereau de livraison. Le non-respect de cette clause est un motif de rejet ou de résiliation du marché pour cause de non-conformité. La garantie couvre les vices cachés pouvant affecter le fonctionnement des équipements, la fourniture de pièces détachées ainsi que tous les frais liés aux réparations qui sont effectuées (transport, déplacement, hébergement, main d'œuvre, etc.) durant la période de référence.

Par ailleurs la CRRAE-UMOA applique une retenue de garantie égale à 5% du montant total du marché jusqu'au terme de la période d'un (01) an, à compter de la date de signature du procès-verbal de réception provisoire.

7.6 Critères d'évaluation des offres

Les offres seront évaluées selon les critères suivants :

- les délais de livraison ;
- la conformité de l'offre technique aux caractéristiques minimales ;
- la méthodologie de déploiement ;
- la pertinence de l'offre financière ;
- la présentation des offres ;
- les références du soumissionnaire et expérience sur des projets similaires

7.7 Présentation des offres

Les offres seront présentées en deux (02) exemplaires sous format papier et un (01) autre exemplaire sur support numérique (CD, DVD ou clé usb) ; le tout rangé dans une enveloppe fermée et scellée, sur laquelle il devra être écrit, sous peine d'être considérées comme nulles :

Au coin supérieur gauche :

**" APPEL D'OFFRES POUR L'ACQUISITION ET LE DEPLOIEMENT D'UNE SOLUTION DE SAUVEGARDE ET DE RESTAURATION (VEEAM) COUPLEE A UN SERVEUR DE STOCKAGE NAS A LA CRRAE-UMOA
A n'ouvrir qu'en commission de dépouillement "**

Au centre :

**Monsieur le Directeur Général de la CRRAE-UMOA
Complexe Immobilier CRRAE-UMOA, Rue OBIN Atsin, Riviera-Bonoumin,
Cocody • 01 BP 2056 Abidjan 01**

CÔTE D'IVOIRE

En outre, chaque exemplaire de l'offre devra comporter quatre (04) parties distinctes à savoir :

- Lettre de soumission,
- Présentation du soumissionnaire,
- Offre technique,
- Offre financière.

Chaque partie devra être sous enveloppe fermée portant le titre de la partie.

Lettre de soumission

Les soumissionnaires devront produire une lettre de soumission précisant tous les éléments de leurs offres qui les engagent contractuellement. Cette lettre devra donc être signée par un responsable de l'entreprise soumissionnaire.

Présentation du soumissionnaire

Une présentation du soumissionnaire précisant son caractère juridique et éventuellement, le lieu de tenue de la comptabilité. Elle doit comprendre également les éléments ci-dessous :

- l'attestation datant de moins de trois (3) mois indiquant que le prestataire est en règle vis-à-vis de l'Administration Fiscale de l'État où il est établi ;
- l'attestation datant de moins de trois (3) mois indiquant que le prestataire est en règle vis-à-vis de la caisse de sécurité sociale de l'État où il est établi ;
- l'attestation d'assurance pour la responsabilité civile ;
- l'attestation d'immatriculation au Registre du Commerce du lieu de résidence ;
- les preuves de l'agrément l'éditeur de la solution et du matériel.

Offre technique

Les offres techniques devront être présentées conformément aux dispositions ci-après :

- les spécifications techniques et fonctionnelle de la solution conformément aux exigences définies dans le présent dossier d'appel d'offres ;
- les fiches numéros de référence de l'éditeur/constructeur de la solution et du matériel ;
- la liste des références de projets similaires appuyées par les attestations de bonne exécution ou tout autre document équivalent ;

- la composition de l'équipe d'intervenants avec les curriculum vitae nominatifs et détaillés des membres et les certifications obtenues de la solution ;
- la méthodologie de conduite de projet ;
- la stratégie de déploiement proposée ;
- le chronogramme détaillé réalisation ;
- le plan assurance qualité.

Offre financière

Les soumissionnaires devront proposer une offre financière forfaitaire et globale en Hors taxe et Hors douane, pour l'ensemble de leurs prestations (prestations de base et prestation supplémentaires). Ils devront proposer un tableau financier, comprenant les rubriques ci-après :

- désignation détaillée (équipements, logiciels, licences ; prestations d'installation et configuration, formation, support/maintenance, frais divers...),
- quantité,
- prix unitaire,
- prix total,
- taux de remise
- prix total net.

Les conditions devront être détaillées en faisant ressortir les honoraires, ainsi que les frais divers. Toute prestation ou service proposé par le soumissionnaire et non chiffré, sera considéré comme inclus dans l'offre et ne donnera lieu à aucun frais supplémentaire.

NB : Le soumissionnaire devra indiquer le délai de livraison des équipements et logiciels ainsi que la durée des prestations.

7.8 Connaissance des conditions de travail

En faisant acte de candidature, le soumissionnaire reconnaît :

- avoir pris connaissance de la nature du marché, des prestations qui en découlent, ainsi que des contraintes y afférentes, sur la base desquelles, il a fixé le prix global et forfaitaire ;
- être inscrit au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) et en règle vis-à-vis de la législation sociale, administrative et fiscale qui lui est applicable .
- engager sa responsabilité en cas de carence, erreur, ou omission portant sur les renseignements donnés à la Caisse dans le cadre de sa soumission au marché.

7.9 Dépôt des offres

Les offres doivent être déposées au **Secrétariat de la Direction du Capital Humain, de l'Administration et du Patrimoine (DCHAP) situé au 4^{ème} Etage A du Complexe Immobilier CRRAE-UMOA, Riviera-Bonoumin, Cocody.**

7.10 Compléments d'information

Pour obtenir des renseignements destinés à une meilleure appréciation du dossier d'appel d'offres, les soumissionnaires peuvent adresser leur requête **par messagerie électronique à l'adresse darh@crrae.org**.

Les demandes de compléments d'informations devront être émises sept (07) jours calendaires au plus tard, après la date de lancement de l'appel d'offres.

Les réponses y apportées, le cas échéant, seront communiquées au soumissionnaire requérant et publiées sur le site internet de la CRRAE-UMOA, à la rubrique « Avis et communiqués ».

Par ailleurs, la CRRAE-UMOA se réserve le droit de communiquer des informations complémentaires au dossier d'appel d'offres, au plus tard, huit (08) jours calendaires avant la date de clôture du dépôt des offres.