



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 GESTION DES
SERVICES INFORMATIQUES (ITSM)**

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 Parc informatique	5
5. PERIMETRE FONCTIONNEL.....	5
6. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES ET FONCTIONNALITES REQUISES .	6
6.1 Exigences fonctionnelles minimales.....	6
6.2 Exigences techniques.....	7
6.3 Conformité et bonnes pratiques.....	8
7. PRESTATIONS ATTENDUES.....	8
7.1 Fourniture.....	8
7.2 Implémentation des modules ITSM	8
7.3 Paramétrage et intégration	9
7.4 Livraison	9
7.5 Transfert de compétences	9
7.6 Assistance après mise en service	9
7.7 Intervenants du projet	9
7.8 Implémentation et test.....	10
8. CONSIDERATIONS GENERALES.....	10
8.1 Allotissement.....	10
8.2 Régime des prix.....	10
8.3 Conditions et modalités de paiement.....	11
8.4 Réception.....	11
8.5 Garantie.....	11
8.6 Critères d’évaluation des offres.....	12
8.7 Présentation des offres	12
8.8 Connaissance des conditions de travail.....	14

8.9 Dépôt des offres	14
8.10 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, 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 nécessite une structuration et un bon pilotage du système d'information (SI) de la Caisse afin d'améliorer la qualité des services informatiques fournis aux utilisateurs et aux métiers.

À cet égard, La CRRAE-UMOA envisage de recruter un prestataire pour l'acquisition et le déploiement d'une solution de gestion des services informatiques (ITSM) pour supporter les processus IT renforcer la gouvernance du SI.

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 à travers le déploiement de la solution, permettra à atteindre les objectifs suivants :

- amélioration de la qualité de service et de la disponibilité du SI ;
- structuration des processus IT conformes aux bonnes pratiques ITIL ;
- traçabilité et pilotage des activités IT ;
- meilleure collaboration IT / métiers ;

- maîtrise des coûts et des délais.

De manière plus spécifique, la mise en place de cette solution vise à :

- mettre en place une plateforme ITSM centralisée ;
- normaliser les processus IT (incidents, demandes, changements, etc.) ;
- réduire les délais de traitement et d'escalade ;
- disposer d'indicateurs fiables de performance IT ;
- améliorer l'expérience utilisateur (UX).

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 Parc informatique

Le parc informatique de la Caisse est constitué d'environ 130 ordinateurs de bureau et portables. Actuellement, le datacenter compte 07 serveurs physiques et un système hyperviseur avec Hyper-V qui héberge une cinquantaine de machines virtuelles. Les systèmes d'exploitation disponibles dans le parc sont : Windows 10, Windows 11, Windows 2019 Server, Windows 2025 Server, Linux. En outre, la Caisse dispose d'un système collaboratif avec Microsoft 365 mais également de quelques terminaux où sont installés office 2021, office 2024.

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 Caisse dispose d'un centre de services déployé sur Microsoft System Center Services manager 2012.

5. PERIMETRE FONCTIONNEL

La solution devra couvrir à minima les processus suivants :

- Gestion des incidents ;
- Gestion des demandes de services ;
- Gestion des problèmes ;
- Gestion des changements ;
- Gestion des actifs et configurations (CMDB) ;
- Gestion des niveaux de service (SLA) ;
- Catalogue de services ;
- Base de connaissances ;
- Portail utilisateurs.

6. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES ET FONCTIONNALITES REQUISES

La CRRAE-UMOA invite les soumissionnaires à proposer leurs meilleures offres pour la fourniture d'une solution ITSM avec les caractéristiques ci-après :

6.1 Exigences fonctionnelles minimales

La solution proposée devra couvrir au minimum les processus suivants :

6.1.1 Gestion des incidents

- Enregistrement multi-canal ;
- Création et suivi des tickets ;
- Gestion des priorités ;
- Workflow d'escalade automatique ;
- Historique complet ;
- Notification utilisateurs ;
- SLA paramétrables.

6.1.2 Gestion des demandes de services

- Catalogue de services configurable ;
- Formulaire personnalisés ;
- Workflow d'approbation ;
- Affectation automatique ;
- Suivi en temps réel.

6.1.3 Gestion des problèmes

- Analyse des causes racines ;
- Lien incidents / problèmes ;
- Suivi des actions correctives ;
- Enrichissement de la base de connaissances.

6.1.4 Gestion des changements

- Typologie des changements (standard, normal, urgent) ;
- Workflow d'approbation ;
- Journal des changements ;
- Analyse d'impact et des risques ;
- Planification et suivi.

6.1.5 Gestion des actifs et CMDB

- gestion des actifs IT (logiciels, matériels, licences SaaS) ;
- intégration et suppression des actifs ;
- gestion des contrats et des renouvellements ;
- Relations entre composants ;
- Historique des modifications.

6.1.6 Pilotage, reporting et tableaux de bord

- Définition des SLA/OLA ;
- Mesure automatique des engagements ;
- Alertes de dépassement ;
- KPI standards (MTTR, respect SLA, backlog, etc.) ;
- Tableaux de bord personnalisables ;
- Export des données.

6.1.7 Portail utilisateur et UX

- Portail web unique ;
- Accès simplifié aux services ;
- Suivi des demandes ;
- Base de connaissances accessible.

6.2 Exigences techniques

6.2.1 Architecture

- Solution On-Premise ;
- Haute disponibilité et performance ;
- Sauvegarde et restauration ;
- Journalisation des actions.

6.2.2 Sécurité

- Gestion fine des rôles et profils ;
- Authentification via Active Directory / LDAP ;
- SSO ;
- Chiffrement des données.

6.2.3 Intégrations

La solution devra permettre l'intégration avec :

- Active Directory ;
- Outils de supervision ;
- Outils de cybersécurité (SIEM, PAM, NDR, EDR) ;
- Messagerie électronique ;
- Outils métiers.

6.3 Conformité et bonnes pratiques

L'alignement de la solution sur les pratiques ITIL V4 est un critère essentiel en vue d'assurer une gestion efficace et standardisée des services IT. Par ailleurs, l'outil doit être compatible avec ISO 20000 et conforme aux normes RGPD.

L'adoption de ces bonnes pratiques garantit une approche structurée, favorisant l'amélioration continue et la satisfaction des utilisateurs.

L'automatisation des processus joue également un rôle clé pour optimiser les délais de traitement, limiter les erreurs humaines et renforcer la fluidité des opérations IT.

7. PRESTATIONS ATTENDUES

Le prestataire retenu devra assurer les prestations suivantes :

7.1 Fourniture

Une Solution ITSM avec les logiciels d'installation et les licences d'utilisation pour 100 utilisateurs.

7.2 Implémentation des modules ITSM

- Gestion des incidents ;
- Gestion des demandes de services ;
- Gestion des problèmes ;
- Gestion des changements ;
- Gestion des actifs et configuration (CMDB) ;
- Gestion des SLA ;
- Portail self-service.

7.3 Paramétrage et intégration

- Paramétrage des workflows ;
- Intégration avec l'Active Directory ;
- Intégration avec les outils de supervision.

Le soumissionnaire devra décrire dans son offre technique, de manière précise l'approche retenue pour le déploiement de la solution. Cette présentation inclura un planning structuré, réaliste, détaillant l'ordre chronologique des actions à mener et permettant d'assurer une exploitation réussie de la solution.

7.4 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)

7.5 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 seront dispensés à trois (3) participants, de préférence dans les locaux de la Caisse.

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

7.6 Assistance après mise en service

Le soumissionnaire devra prévoir l'intervention d'un technicien qualifié, apte à assurer, après la mise en service, un accompagnement des exploitants pour la prise en main, l'administration courante de l'installation ainsi que les ajustements nécessaires des configurations.

Durant la période de garantie, le prestataire apportera son assistance à la CRRAE-UMOA en prenant en charge, à distance ou sur site, toute difficulté d'usage non expressément couverte par la documentation fournie.

7.7 Intervenants du projet

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).

7.8 Implémentation et test

Avant toute réception des installations, il est procédé, en présence du Maître d'ouvrage ou de son représentant, de l'installateur, aux essais et contrôles de bon fonctionnement des implémentations suivant les descriptions et les procédures détaillées de ce présent cahier des charges, notamment :

- les essais de fonctionnement ;
- les essais d'efficacité des installations par mise en œuvre.

Les résultats des essais seront consignés dans un rapport d'essais joint au procès-verbal de réception.

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.

8. 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.

8.1 Allotissement

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

- une solution ITSM ;
- licence d'utilisation pour 100 utilisateurs d'une durée d'un (01) an ;
- prestations de services : installation, configuration, mise en service, transfert de compétences, 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.

8.2 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.

8.3 Conditions et modalités de paiement

La Caisse se libèrera des sommes dues au titre du présent marché par virement ou par chèque, sur la base d'une facture correspondant au montant exigible, accompagnée de tout document attestant de l'exécution et de la validation des prestations effectuées.

Une avance forfaitaire de démarrage d'au plus 30 % du marché global pourrait être consentie par la Caisse, sur présentation d'une garantie délivrée par un établissement bancaire ou une société d'assurance de premier rang. Elle serait déduite du paiement à effectuer à la livraison conforme des prestations.

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. Le montant total des pénalités encourues est plafonné à 2,5 % du montant global du marché. Passé un délai de trente (30) jours de retard de livraison, la Caisse se réserve le droit d'annuler le marché.

8.4 Réception

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

- réception provisoire après la livraison, l'installation et la configuration de la solution et 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 la solution (logiciel et licences) livrée, installée et configurée.

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

8.5 Garantie

Toutes les composantes de la solution doivent être livrées 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 logiciels, le cas échéant. Ils devront en outre, préciser dans leurs offres le coût annuel du renouvellement du support du matériel le cas échéant.

La date de prise d'effet des garanties, des services d'appui technique et des licences d'utilisation associés à la solution livrée 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 de la solution 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.

8.6 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 (couverture fonctionnelle, intégration et interopérabilité, sécurité et conformité, ...) ;
- la pertinence de l'offre financière ;
- la présentation des offres ;
- les références du soumissionnaire et expérience sur des projets similaires.

8.7 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 GESTION DES SERVICES INFORMATIQUES (ITSM) 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 :

- la lettre de soumission ;
- la présentation du soumissionnaire ;
- l'offre technique ;
- l'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.

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;
- 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 (logiciels, licences, prestations d'installation et configuration, formation, support/maintenance) ;
- 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 logiciels et licences ainsi que la durée des prestations.

8.8 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.

8.9 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.**

8.10 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.