

AVIS DE MARCHÉ DE SERVICES

Développement d'une plateforme d'informations et d'outils de gestion (Helpdesk) Pointe-Noire/Kouilou – République du Congo

1. Référence de la publication

CCIAM/PRCCE II/2018/ 10-001

2. Procédure

Restreinte

3. Intitulé du programme

Contribution à la réalisation du PRCCE II

4. Financement

N° FED/2017/391-067

5. Pouvoir adjudicateur

Chambre de Commerce d'Industrie, d'Agriculture et des Métiers de Pointe-Noire/
République du Congo

SPÉCIFICATIONS DU MARCHÉ

6. Nature du marché

Prix forfaitaire (Prix global) :

Le prix forfaitaire devra respecter le budget (l'offre peut-être en dessous ou égale au montant budgété), et comprendre le lancement du Helpdesk et des GRC, l'étude préalable, l'hébergement du site sur une période de 3 ans, le suivi et maintenance du Helpdesk jusqu'à 6 mois après la livraison du projet, les frais de déplacement (détailler le nombre de mission nécessaire), le logement, la restauration et toutes autres sujétions sous-jacentes.

7. Description du marché

Développement d'une plateforme d'informations et d'outils de gestion 'Helpdesk' par la mise en place de six (6) systèmes de gestion des relations clients (GRC) destiné à améliorer les méthodes de travail des organisations acteurs de la plateforme. C'est un outil servant à la mise à disposition de l'information administrative, réglementaire, juridique et fiscale pour les PME congolaises, mais aussi étrangères afin d'accéder aux informations utiles pour leur développement.

8. Nombre et intitulé du lot

Nombre : 1

Intitulé du lot :

Création et lancement d'un Helpdesk et de 6 GRC.

Le lot comprend :

- l'analyse sur le choix des informations à mettre en ligne ;
- la proposition d'une arborescence ;
- la proposition d'une charte graphique ;
- la proposition de 5 noms pour la plateforme. Les noms devront être simples, mémorisables facilement et représenter l'outil dans son environnement congolais ;
- la création d'une plateforme selon les caractéristiques techniques décrites au point 3.2 des termes de référence du helpdesk;
- le développement de 6 systèmes de Gestion de la Relation Client (GRC) ;
- le développement d'une application mobile de consultation du Helpdesk ;
- le suivi et la maintenance du Helpdesk sur une période de 6 mois ;
- l'hébergement du site pendant 3 ans.

9. Budget indicatif

110.000.000 XAF

10. Prestations additionnelles

N/A

CONDITIONS DE PARTICIPATION

11. Éligibilité

La participation au marché est ouverte à toutes les personnes morales présélectionnées (qu'elles participent à titre individuel ou dans le cadre d'un groupement - consortium - de soumissionnaires) qui sont effectivement établies dans l'un des États membres de l'Union européenne ainsi qu'aux pays membres de l'Afrique Caraïbes Pacifique (ACP).

Le marché prévoyant la réalisation de résultats techniquement bien définis pour un projet de plateforme d'informations, l'entreprise sélectionnée devra indiquer ses ressources internes les plus compétentes possible afin d'atteindre les résultats attendus.

L'équipe proposée devra en particulier inclure : i) un chef de projet ii) un analyste-programmeur expérimenté, (iii) un administrateur IT.

En outre, le fournisseur de la solution informatique devra également disposer d'une certification ISO 27001, ou prouver qu'il est en cours d'obtention et démontrer son expérience à mettre en œuvre des solutions sécurisées utilisant 2FA (2 factor-authentication).

12. Soumission

Toute personne physique ou morale éligible (au sens du point 11 ci-dessus) ou groupement de ces personnes (consortium) peut soumettre sa soumission.

Un consortium peut être un groupement permanent doté d'un statut juridique ou un groupement informel créé aux fins d'un appel d'offres spécifique. Tous les membres d'un consortium (c'est-à-dire, le chef de file et tous les autres membres) sont

conjointement et solidairement responsables devant le pouvoir adjudicateur.

La participation d'une personne physique ou morale inéligible (au sens du point 11) entraînera l'élimination automatique de la soumission concernée. Si cette personne faisait partie d'un consortium, son élimination entraînerait celle du consortium dans son ensemble.

13. Nombre de soumissions

Une personne physique ou morale ne peut soumettre plus d'une soumission, quelle que soit la forme de sa participation (comme entité juridique individuelle ou comme chef de file ou membre d'un consortium présentant une soumission). Dans le cas où une personne physique ou morale soumettrait plus d'une soumission, toutes les soumissions auxquelles cette personne participe seront rejetées.

S'il y a plusieurs lots, il ne peut y avoir aucune limitation au nombre de lots qu'un soumissionnaire peut se voir attribuer.

14. Interdiction des alliances entre des soumissionnaires retenus sur la liste restreinte.

Toute offre reçue de la part de soumissionnaires comprenant des sociétés autres que celles mentionnées sur les formulaires de soumission ayant servi à l'établissement de la liste restreinte sera éliminée de la présente procédure restreinte, sauf si le pouvoir adjudicateur l'autorise au préalable.

Les candidats invités à soumissionner ne peuvent ni s'associer ni établir de relations sous-contractuelles entre eux concernant le marché en question.

15. Situations d'exclusion

Les candidats doivent joindre à leur formulaire de soumission une déclaration signée (incluse dans le formulaire type de soumission) attestant qu'ils ne se trouvent dans aucune des situations d'exclusion visées au point 2.3.3 du Guide pratique.

16. Possibilités de sous-traitance

La sous-traitance est autorisée sous la condition qu'elle soit locale.

17. Nombre de candidats invités à soumissionner

8 entreprises présélectionnées seront invitées à présenter une offre détaillée dans le cadre du présent marché.

CALENDRIER PRÉVISIONNEL DES OPÉRATIONS

18. Date prévue d'envoi des invitations à soumissionner

07/11/2018

19. Date pour le début d'exécution du marché

02/01/2019

20. Période de mise en œuvre des tâches

A compter de la date de signature du contrat pour une période allant jusqu'à 14 mois maximum.

CRITÈRES DE SÉLECTION ET D'ATTRIBUTION

21. Critères de sélection

Les critères de sélection porteront d'une part sur la capacité professionnelle et technique et d'autre part sur la capacité financière.

Ces critères de sélection sont applicables aux entités qui signent le contrat et ne le sont pas aux experts, dont les CV sont examinés lors de l'évaluation technique. Voir le point 2.4.11 du Guide pratique.

Les critères de sélection suivants seront appliqués aux candidats. Dans le cas de soumissions par un consortium, ces critères de sélection s'appliqueront au consortium dans son ensemble. Les critères de sélection ne s'appliqueront pas aux personnes physiques et sociétés unipersonnelles qui travaillent comme sous-traitants.

Le soumissionnaire doit justifier d'au moins 5 ans d'expérience dans la réalisation de projets similaires.

Ressources humaines :

Tous les experts doivent disposer d'une maîtrise parfaite du français à l'écrit comme à l'oral, ainsi que des logiciels informatiques les plus courants.

Expert 1 : Chef de projet informatique

Le rôle des experts dans l'exécution du marché est crucial. Ces termes de référence définissent les profils requis pour les experts. Le soumissionnaire doit fournir une déclaration d'exclusivité et de disponibilité pour les experts suivants :

Qualifications et compétences :

Être titulaire BAC + 5 en informatique ou expérience équivalente

Maîtrise de l'informatique dont la connaissance des différents langages informatiques
Excellentes capacités de programmation en C#, ASP MVC .NET, HTML5, Entity Framework, JavaScript

Excellentes Connaissances des CMS (SharePoint, WordPress)

Excellentes connaissances en réseaux et systèmes d'exploitation

Maitrise de l'intégration de formulaires PDF et EXCEL dans des solutions métiers

Un grand sens de l'écoute

Capacité de management d'équipe (au moins de 5 personnes)

Bonne capacité d'analyse des besoins et d'adaptation

Rigueur et précision

Maîtrise de l'anglais indispensable

Expérience professionnelle générale :

Il/elle devra justifier d'au moins 12 années d'expérience professionnelle et notamment avoir travaillé plus de 3 ans au profit des pays ACP.

Il/elle dispose d'une expérience confirmée de 5 ans dans le domaine de la mise en œuvre de solutions informatiques en Afrique.

Expérience professionnelle spécifique :

Bonne connaissance de l'environnement économique dans les pays ACP ;

Expérience prouvée dans le développement de portail web ;

Expérience de chef de projet ;

Expérience dans le domaine au Congo serait un atout ;

Maîtrise du français aussi bien parlé qu'écrit ;

Bonnes capacités d'analyse et pédagogiques.

Expert 2 : Analyste-programmeur

Qualifications et compétences :

Être titulaire d'un Bac +3 en lien avec les sciences de l'informatique ;

Maîtrise de l'informatique dont la connaissance des différents langages informatiques ;

Excellentes capacités de programmation en C#, ASP MVC .NET, HTML5, Entity Framework, JavaScript ;

Excellentes connaissances des CMS (SharePoint, WordPress) ;

Bonnes connaissances en réseaux et systèmes d'exploitation ;

Maîtrise de l'intégration de formulaires PDF et EXCEL dans des solutions métiers ;

Bonne capacité à travailler en équipe ;

Grand sens de l'écoute ;

Bonne capacité d'analyse des besoins et d'adaptation ;

Rigueur et précision dans le travail ;

Maîtrise de l'anglais indispensable.

Expérience professionnelle générale :

Il/Elle dispose d'un minimum de 7 années d'expérience professionnelle dans la mise en place de solutions informatiques et de Gestion Relation Client.

Il/Elle a déjà développé un outil identique.

Expérience professionnelle spécifique :

Il/Elle doit maîtriser parfaitement le français aussi bien parlé qu'écrit.

Il/Elle a une expérience, a déjà travaillé sur un projet similaire en Afrique.

Expert : Administrateur de plateforme IT

Qualifications et compétences :

Être titulaire d'un Bac + 3 en informatique ;

Bonnes connaissances des CMS (SharePoint, WordPress) ;

Excellente maîtrise de l'intégration de formulaires PDF et EXCEL dans des solutions métiers ;

Connaissances techniques sur les langages de programmation, les technologies web (css, html...) et les LMS/plateformes collaboratives (moodle, sharepoint, office365, etc.) ;

Capacités d'analyse et de diagnostic ;

Maîtrise de l'anglais technique ;

Expérience professionnelle générale :

- Expérience en gestion et/ou développement de site internet
- Expérience dans le développement, correction des composants en utilisant les langages appropriés
- Expérience dans le développement outils/formulaires sous Excel
- Expérience dans la formation des utilisateurs

Expérience professionnelle générale spécifique :

Il/Elle doit maîtriser parfaitement le français aussi bien parlé qu'écrit

Il/Elle a une expérience a déjà travaillé sur un projet similaire en Afrique.

Autres experts, personnel de soutien et appui technique.

Le contractant doit veiller à disposer de ressources satisfaisantes, notamment en matière d'administration, de secrétariat, d'assistance technique et d'interprétation, pour pouvoir interagir pleinement à la mission.

En cas de sous-traitance, Il doit également transférer les fonds nécessaires au financement des activités prévues au titre du marché et s'assurer que le personnel est rémunéré régulièrement et en temps voulu.

Capacité économique et financière du candidat

La capacité financière sera jugée à partir des données à insérer dans le tableau contenu dans le formulaire de soumission. La période de référence prise en compte correspondra aux trois derniers exercices clos.

22. Critères d'attribution

Le meilleur rapport qualité/prix.

SOUMISSION

23. Date limite de réception des soumissions

Le 07/12/2018 à 15h30.

Il ne sera pas tenu compte des soumissions reçues après la date limite.

24. Modalités de présentation des soumissions et renseignements à fournir

Les soumissions doivent être rédigées uniquement au moyen du formulaire de soumission standard, dont le format et les instructions doivent être strictement respectés. Ce formulaire de soumission est disponible à l'adresse Internet suivante :

<http://ec.europa.eu/europeaid/prag/annexes.do?chapterTitleCode=B>

La soumission doit être accompagnée d'une déclaration sur l'honneur relative aux critères d'exclusion et de sélection, sur la base du modèle disponible à l'adresse internet suivante :

<http://ec.europa.eu/europeaid/prag/annexes.do?chapterTitleCode=A>

Tout document supplémentaire (brochure, lettre, etc.) joint à la soumission ne sera pas pris en considération.

25. Modalités d'envoi des soumissions

Les soumissions doivent être transmises en français exclusivement au pouvoir adjudicateur :

- SOIT par **courrier recommandé** (service postal officiel), à l'adresse suivante :

*Chambre de Commerce, d'Industrie, d'Agriculture et des Métiers de Pointe-Noire
35 Bd Charles de Gaulle
BP : 665- Pointe-Noire
République du Congo*

Dans ce cas, le registre de livraison atteste du respect de la date et de l'heure limite de réception des offres.

- SOIT par **porteur** (notamment les services de messagerie express) déposant **directement** la soumission auprès du pouvoir adjudicateur, contre accusé de réception signé et daté, à l'adresse suivante :

*Chambre de Commerce, d'Industrie, d'Agriculture et des Métiers de Pointe-Noire
35 Bd Charles de Gaulle
BP : 665- Pointe-Noire
République du Congo*

Horaires d'ouverture : du Lundi au Vendredi de 7h30 à 15h30

Dans ce cas, l'accusé de réception atteste du respect de la date et de l'heure limite de réception des offres.

L'intitulé du marché et le numéro de l'avis de marché (voir rubrique 1 ci-dessus) doivent figurer lisiblement sur l'enveloppe contenant la soumission et doivent être mentionnés dans toute correspondance ultérieure avec le pouvoir adjudicateur.

Les soumissions soumises de toute autre façon seront écartées.

En soumettant une soumission, les candidats acceptent d'être tenus informés de l'issue de la procédure par voie électronique. Une telle notification est réputée avoir été reçue le jour de son envoi, par le pouvoir adjudicateur, à l'adresse électronique mentionnée dans la soumission.

26. Modification ou retrait des offres

Les soumissionnaires peuvent modifier ou retirer leur offre moyennant une notification écrite avant la date limite de remise des offres. Aucune offre ne saurait être modifiée après ce délai.

La notification de modification ou de retrait doit être rédigée et présentée conformément au point 25. L'enveloppe extérieure (et, le cas échéant, l'enveloppe intérieure) doit porter la mention « modification » ou « retrait », selon le cas.

27. Langue opérationnelle

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

28. Date de publication de l'avis de pré-information

N.A

29. Base juridique.¹

FED : Annexe IV de l'accord de partenariat entre les membres du groupe des États d'Afrique, des Caraïbes et du Pacifique, d'une part, et la Communauté européenne et ses États membres, d'autre part, signé à Cotonou le 23 juin 2000 et modifié à Luxembourg le 25 juin 2005 et à Ouagadougou le 22 juin 2010. La référence renvoie à l'annexe IV telle que révisée par la décision n° 1/2014 du Conseil des ministres ACP-UE du 20 juin 2014.

30. Information complémentaire

N/A.

¹ Merci d'indiquer toute spécificité pouvant avoir un impact sur les règles de participation (par exemple spécificité géographique, thématique, à court terme ou long terme).