



Appel d'offres international

TERMES DE REFERENCE

**Pour la sélection d'un prestataire
en vue de l'élaboration et de la
mise en œuvre d'un plan de
reprise/continuité d'activités
(PRA/PCA) du système
informatique de l'OAPI**

Mai 2024

1. CONTEXTE

L'Organisation Africaine de la Propriété Intellectuelle (OAPI) est une Organisation intergouvernementale africaine spécialisée dans le domaine de la propriété intellectuelle.

L'OAPI a été créée le 13 septembre 1962 et compte à ce jour dix-sept (17) Etats membres à savoir : Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée-Equatoriale, Mali, Mauritanie, Niger, Sénégal, Tchad et Togo.

L'OAPI dont le siège se trouve à Yaoundé, au Cameroun, a pour mission :

- la délivrance des titres de propriété industrielle ;
- la mise à disposition de la documentation et la diffusion de l'information ;
- la formation en propriété intellectuelle ;
- la contribution à la promotion de la protection de la propriété littéraire et artistique ;
- la participation au développement économique des Etats membres.

Les principales caractéristiques du système OAPI dont le siège se trouve à Yaoundé au Cameroun sont :

- un Office de propriété industrielle commun à tous les Etats membres ;
- une législation unique applicable en matière de propriété intellectuelle dans les dix-sept (17) Etats membres : l'Accord de Bangui et de ses annexes ;
- la centralisation de toutes les procédures de délivrance de sept (7) titres de propriété industrielle : les brevets, les modèles d'utilité, les marques de produits ou de services, les dessins et modèles industriels, les noms commerciaux, les obtentions végétales et les indications géographiques.

L'OAPI dispose dans son infrastructure informatique d'un parc comprenant des serveurs, des équipements réseau, un dispositif de sécurité réseau, des ordinateurs de bureau et portables, des imprimantes individuelles et réseau, des scanners, des postes de téléphonie IP ainsi qu'un ensemble d'applications de gestion et métier.

Dans le cadre de la présente mission, l'Organisation lance un appel d'offres international pour la mise en place d'un plan de Reprise et de Continuité d'activité (PRA/PCA) pouvant permettre d'anticiper et d'atténuer les effets dévastateurs d'un sinistre informatique.

2. INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE

L'Organisation dispose à son siège d'une infrastructure informatique qui peut être résumée ainsi qu'il suit :

- un réseau local de plus de 300 points de connexion avec possibilité de connexion Wi-Fi ;
- deux liaisons spécialisées pour la connexion Internet reliées à un load balancer pour la répartition des charges entre les opérateurs ;
- un serveur (1) principal de type Blade fonctionnant en mode virtualisation avec l'hyperviseur VMware ESXI 7.0.2 ;
- quatre (4) serveurs physiques secondaires fonctionnant en mode virtualisation avec l'hyperviseur VMware ESXI 7.0.2
- plusieurs dizaines de serveurs virtuels fonctionnant sous les systèmes d'exploitation Windows et Linux ;
- plusieurs instances de SGDR sous Oracle, SQL Server, Postgres et MySQL ;
- un ERP, deux applications métier, un ECM et plusieurs autres applications et utilitaires ;
- un système de messagerie hébergé sur le cloud ;
- un serveur web hébergé en interne ;
- un système de pare-feu configuré en mode haute disponibilité ;
- un système antivirus centralisé ;
- un système de vidéo surveillance ;
- un système de contrôle d'accès ;
- un dispositif de sauvegarde constitué d'un NAS et d'un logiciel de sauvegarde ;
- un parc d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portables ;
- un autocommutateur de type PABX relié au réseau ;
- de postes de téléphones IP ;
- deux onduleurs installés en mode parallèle ;
- un régulateur de tension ;
- un groupe électrogène central.

3. OBJECTIF DE LA MISSION

L'objectif général de la mission consiste à proposer et mettre en œuvre un ensemble de processus et de moyens humains, matériels et technologiques permettant de faire face à un sinistre informatique.

Les solutions préconisées devront être à mesure de permettre immédiatement après la survenue d'un sinistre de garantir un fonctionnement à minima et prévoir dans les temps impartis un retour à la normale de manière à réduire au maximum le temps d'indisponibilité du système informatique.

En plus du fait d'accroître la résilience du système informatique en cas de sinistre, la solution finale devra assurer la disponibilité des outils de travail et garantir l'intégrité et la disponibilité des données.

Plus spécifiquement le prestataire devra :

- identifier les activités essentielles de l'Organisation et pour chacune d'elle déterminer la durée maximale d'interruption admissible RTO (Recovery Time Objective) ;
- décliner par nature d'opérations la perte de données maximale admissible RPO (Recovery Point Objective) ;
- déterminer les attentes de sécurité pour tenir compte du RTO et du RPO ;
- identifier, analyser, évaluer et proposer un mécanisme de gestion des risques les plus élevés ;
- identifier et formaliser les besoins de reprise et de continuité d'activités ;
- définir la stratégie de reprise et de continuité d'activités ;
- déterminer la volumétrie, la périodicité, le support ainsi que la durée de conservation des sauvegardes ;
- identifier des solutions d'externalisation des sauvegardes ;
- proposer un système informatique de secours fonctionnant de préférence en mode DRaaS (*Disaster Recovery As A Service*)
- spécifier les procédures de gestion de crise en cas de sinistre ;
- proposer un plan de communication faisant ressortir les différents canaux de communication (mail, sms, réseaux sociaux, etc.), les messages préparés à l'avance pour les divers scénarios de sinistres ainsi que la liste des personnes à contacter
- clarifier le rôle des divers intervenants ;
- formaliser les moyens et procédures du plan ;
- rédiger le plan de continuité et la documentation associée ;
- mettre en œuvre le plan et en assurer l'appropriation.

Les solutions préconisées devront être conformes aux recommandations des normes ISO 22399 et 27000 ainsi qu'à la norme ITIL « Continuity Management » et « Availability Management ».

Le choix du prestataire du site des sauvegardes externes et du site informatique de secours devra tenir compte de :

- la solide réputation du fournisseur dans le domaine du PRA/PCA ;
- la fiabilité des solutions technologiques ;

- les capacités d'évolutivité des solutions en fonction des besoins de l'Organisation ;
- le niveau du support et d'assistance.

4. DECOUPAGE DES PRESTATION SUR LE TEMPS

La mission s'étalera sur deux exercices budgétaires à savoir 2024 et 2025.

Pour l'exercice budgétaire 2024 il sera question de :

- rédiger le plan de Reprise/Continuité d'activité (PRA/PCA) du système informatique ;
- fournir un dispositif de stockage à grande capacité NAS (Network Attached Storage) de type Synology RackStation disposant de 16 baies et équipé de 16 disques d'une capacité minimale de 18 To chacun ;
- déployer la solution de sauvegarde sur site ;
- proposer un site externe pour l'hébergement des sauvegardes faites sur site et la sauvegarde de la messagerie professionnelle Microsoft 365 Business et prévoir le paiement des frais de cet hébergement sur une période de trois ans ;
- déployer la solution de réplication des sauvegardes faites sur site vers le site externe retenu ;
- déployer la solution de sauvegarde de la messagerie Microsoft 365 Business soit un total de 250 comptes de messagerie vers le site de sauvegarde externe retenu ;
- assurer le transfert des compétences à l'équipe technique de la direction en charge du système d'information ;
- identifier un prestataire pouvant héberger le site informatique de secours en indiquant le coût récurrent annuel de l'hébergement et éventuellement tous les autres coûts inhérents à ce choix.

En ce qui concerne les sauvegardes sur site et hors site, l'offre du prestataire devra inclure les frais d'abonnement annuel du logiciel VEEAM Availability Suite Enterprise Edition V12 sur une période de trois ans, de manière à couvrir les besoins de sauvegarde de cinquante (50) serveurs virtuels pour un volume de données en production estimé à trente (30) To.

Pour l'exercice budgétaire 2025 il sera question de :

- assurer la fonction d'assistant du maître d'ouvrage pour le suivi de la mise en œuvre du site informatique de secours ;

- proposer une version actualisée du plan de Reprise/Continuité d'activités en tenant compte du retour d'expérience sur les deux années ;

5. LIVRABLES

5.1 ANNEE 2024

Les résultats attendus à la première phase sont les suivants :

- ✓ un plan de Reprise/Continuité d'activité du système informatique ;
- ✓ la documentation de la politique de sauvegarde, restauration et réplication ;
- ✓ la documentation sur l'architecture détaillée de la solution ;
- ✓ le guide d'installation et de configuration ;
- ✓ le manuel d'exploitation de sauvegarde, restauration et réplication ;
- ✓ la fourniture d'un NAS Synology RackStation RS2821RP+ disposant de 16 baies et 16 disques d'une capacité minimale de 18 To chacun ;
- ✓ l'abonnement Veeam Availability Suite Enterprise Edition V12 pour une période de trois ans ;
- ✓ la solution de sauvegarde sur site fonctionnelle ;
- ✓ la solution de sauvegarde hors site fonctionnelle ;
- ✓ le site informatique de secours opérationnel ;
- ✓ le site des sauvegardes externes réservé et payé pour une période de trois ans ;
- ✓ le site informatique de secours réservé et payé pour une période de trois ans ;

5.2 ANNEE 2025

La seconde phase consiste à fournir les livrables ci-après :

- ✓ la version du plan de Reprise/Continuité d'activités actualisée ;
- ✓ la solution de sauvegarde sur site fonctionnelle et actualisée ;
- ✓ la solution de sauvegarde hors site fonctionnelle et actualisée ;
- ✓ le site informatique de secours opérationnel et actualisé ;
- ✓ le site des sauvegardes externes opérationnel et actualisé ;
- ✓ le site informatique de secours opérationnel et hébergé.

6. ORGANISATION DE LA MISSION

6.1 Gestion du projet

Au cours de la phase d'implémentation, l'OAPI désignera une équipe en charge du suivi quotidien du projet. Cette équipe assurera le relais auprès de la direction générale de l'OAPI pour les décisions importantes concernant le projet et décidera des options fonctionnelles ou techniques au cours de l'exécution de la mission.

L'adjudicataire désignera également une équipe chargée de l'exécution de la mission ayant à sa tête un chef d'équipe. Le chef d'équipe assurera la gestion du projet et informera « l'équipe projet » de l'OAPI de l'état d'avancement des différentes phases du projet et des actions futures.

Dans le cas où l'adjudicataire aurait recours à des sous-traitants, le chef d'équipe restera le seul et unique point de contact de « l'équipe projet » de l'OAPI.

L'adjudicataire sera immédiatement tenu de remplacer les membres de son équipe chargée de l'exécution du projet dans le cas de constat d'incapacité, d'insubordination ou d'inconduite graves.

En cas de remplacement d'un membre de son équipe pour quelque raison que ce soit, l'adjudicataire devra préalablement faire valider sa proposition par l'Organisation.

L'adjudicataire aura en charge la rédaction des procès-verbaux de toutes les réunions.

6.2 Environnement de travail de l'adjudicataire

L'OAPI offre à l'équipe de l'adjudicataire la possibilité de travailler dans ses locaux, à condition que celle-ci apporte le matériel informatique (notamment ordinateurs) nécessaire pour les travaux sur place.

Cette commodité n'exclut pas pour l'adjudicataire l'option de réaliser certaines tâches dans ses propres locaux.

6.3 Délai de réalisation de la mission

La mission se déroulera en deux (2) phases pour un **délai maximum d'un (1) an** réparti sur chacun des deux exercices budgétaires.

6.4 Réunion de lancement

Au cours de la réunion de lancement qui sera organisée par l'OAPI, les points suivants sans nécessairement être exhaustifs seront abordés :

- constitution des équipes projets ;
- définition des étapes principales du projet ;
- fixation du calendrier prévisionnel ;
- fixation de la périodicité des réunions d'évaluation de l'état d'avancement du projet ;
- définition des modalités de paiement ;

- définition de la charte de projet.

6.5 Assistance technique

Tout au long de l'exécution de la mission, l'adjudicataire devra assurer une assistance à L'OAPI. L'adjudicataire sera tenu d'assister l'OAPI, sur simple demande, aussi bien en ce qui concerne les sujets techniques que les choix méthodologiques opérés.

L'assistance sera soumise aux clauses contractuelles générales et fera partie intégrante du prix de l'offre.

6.6 Garanties

Les prestations réalisées seront garanties pour une période minimum de douze (12) mois à compter de la date de la réception définitive.

Pour ce faire, le prestataire donnera des précisions sur les points suivants :

1. décrire l'organisation et la structure du soutien technique ;
2. indiquer les centres d'assistance technique et leurs heures d'ouverture ;
3. décrire le processus de traitement des incidents, et indiquer s'il existe un moyen de vérification en ligne du statut d'un incident ;

6.7 Maintenance

L'adjudicataire proposera un projet de contrat de maintenance dans lequel il précisera les différentes prestations couvertes ainsi que les éléments de coût.

7. TRANSFERT DE COMPETENCES

Afin de pouvoir assurer un premier niveau d'assistance, les membres de l'équipe projet OAPI devront être formés.

Pour toutes les formations, l'adjudicataire devra fournir un manuel de cours détaillé décrivant les fonctions principales à maîtriser. Les dates exactes des formations seront fixées au cours du projet.

L'adjudicataire devra fournir une formation avancée destinée aux administrateurs du système. Cette formation pourra se dérouler en dehors des locaux de l'OAPI.

Le nombre maximum de personnes à former pour l'administration de l'outil est de cinq (5).

8. PROFIL DU PRESTATAIRE

Le prestataire devra réunir les conditions suivantes :

- être une entreprise spécialisée dans le domaine de l'informatique ;
- capitaliser un minimum de cinq (5) ans d'expérience dans le déploiement des solutions similaires ;
- disposer d'un service de support pouvant assurer la maintenance de la solution à proposer ;
- disposer d'une équipe d'ingénieurs stockage et sauvegarde ayant des compétences dans le déploiement des solutions backup Veeam, SAN et NAS.

Le prestataire indiquera le profil et l'expérience de son personnel. Il fournira tous les arguments nécessaires pour prouver qu'il est suffisamment outillé pour réaliser la mission dans les délais souhaités.

9. CONTENU DES OFFRES

Les offres devront notamment contenir un pli technique, un pli administratif et un pli financier **distinctement marqué comme tel**.

Le pli administratif contient entre autres :

- la soumission faisant connaître la dénomination et le siège de l'entreprise ;
- un certificat de domiciliation bancaire datant de moins de trois mois ;
- la preuve que l'entreprise est à jour vis-à-vis du fisc de son pays ;
- la preuve que l'entreprise est à jour vis-vis de l'organisme de sécurité sociale ;
- la caution de soumission ;
- le justificatif du paiement de l'équivalent de la somme de 50.000 FCFA dans le compte de l'OAPI ouvert dans les banques et à UBA et BANQUE ATLANTIQUE sous les références ci-après :

UBA BANQUE

Code Banque : 10033

Code Agence : 05207

Numéro de Compte : 07013000001

Clé : 01

CODE SWIFT : UNAFCMCX

IBAN : CM21 10033 05207 07013000001 01

BANQUE ATLANTIQUE :

Code Banque : 10034

Code Agence : 00050

Numéro de Compte : 95228150008
Clé : 10
CODE SWIFT : ATCRCMCMXXX
IBAN : CM21 10034 00050 95228150008 10

Le pli technique contient entre autres :

- une description de entreprise ;
- une copie signée des termes de référence ;
- un exposé décrivant de manière explicite la compréhension des besoins exprimés par l'OAPI ;
- une proposition d'un calendrier prévisionnel ;
- la liste de toutes les personnes que le soumissionnaire compte faire intervenir dans la réalisation du projet, ainsi que leurs CV ;
- les agréments et autorisations de l'éditeur ;
- des exemples de réalisations faites par le soumissionnaire ;
- la description de la nature de l'assistance proposée pendant période de garantie.

Le pli financier contient entre autres :

- une proposition détaillée de prix, indiquant les valeurs en **hors taxes et hors douane (HT/HD)**
- le coût de la mise en œuvre du site informatique de secours en y incluant les frais d'hébergement annuel pour une période de trois ans

Les offres devront parvenir au siège de l'OAPI au plus tard trente (30) jours à compter de la publication du présent appel d'offres, à l'adresse ci-après :

OAPI, Place de la Préfecture, Nlongkak, B.P. 887 Yaoundé – Cameroun, Tél. +237 222 20 57 00.

Les soumissions peuvent également être transmises par mail à l'adresse ccm@oapi.int. Dans ce cas les soumissionnaires protégeront leurs offres par un mot de passe.

10. MODALITE DE PAIEMENT

Les modalités de paiement seront définies d'un commun accord entre l'OAPI et l'adjudicataire. Aucun ajustement à la hausse du tarif initial ne sera accepté.

11. CRITERES DE NOTATION

L'examen des critères d'évaluation se fera en deux phases et portera sur les offres administratives et techniques d'une part et l'offre financière d'autre part.

Il va consister en une vérification de la conformité de l'offre du soumissionnaire par rapport aux exigences des termes de référence.

L'OAPI choisira librement l'offre du soumissionnaire qui lui paraîtra la meilleure au regard des critères ci-après :

CRITERE	NOTE
Qualification de l'entreprise (Spécialité, Agréement, Expérience, service du support, notoriété)	/5
Références des travaux similaires réalisés	/10
Expérience du personnel assigné à la mission	/10
Compréhension de la mission et méthodologie	/10
Conformité aux exigences du TDR	/20
Plan de formation et gestion de la période de garantie	/10
Chronogramme d'intervention	/3
Présentation générale de l'offre	/2
S/TOTAL	70
Elements de coût	30
S/TOTAL	30
TOTAL	100

La Direction Générale de l'OAPI se réserve le droit d'apporter toutes modifications ultérieures au présent appel d'offres ou de ne lui donner aucune suite.

12. MODALITES D'EXECUTION DES MISSIONS

La bonne exécution du projet se mesurera à travers :

- la qualité du PRA/PCA proposée ;
- le degré de satisfaction des exigences du PRA/PCA au cours de la mise en œuvre du système ;
- la stabilité et le niveau de performance du système installé ;
- la concision et la présentation de la documentation fournie ;
- le degré de transfert des compétences réalisé ;
- le respect du calendrier et de la méthodologie ;

- la disponibilité du service de support.

Les modalités pratiques d'exécution des missions sus-indiquées seront définies dans un contrat à intervenir entre le prestataire retenu et l'OAPI.

La Direction Générale de l'OAPI

