



DOSSIER DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT DE PRIX

Émis le 25 SEPTEMBRE 2026

POUR

Mise en place de l'interfaçage du système de gestion (SGAS, Spectraweb, E-services) et du système ERP (Sage X3) de l'ARCEP

Demande de renseignement de Prix Ouverte
DRPO N° 003/ARCEP/PRMP/2026 du 25 septembre 2026

Autorité contractante :
Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP)

Source de financement : **Budget ARCEP 2026**

BUDGET 2026

Table des matières	
Section I- Avis de demande de renseignement de prix	4
Section II- Instructions aux candidats	7
A. Introduction	7
B. Le Dossier de demande de renseignement de prix	8
C. Préparation des offres	9
Section III. Données Particulières de la demande de renseignement de prix (DPDRP)	13
Section IV- Modèles d'annexes	17
I. Lettre de Soumission	17
II. Formulaire d'engagement à respecter les dispositions du code d'éthique et de déontologie dans la commande publique	18
III. Bordereau descriptif et quantitatif	20
IV. Description technique des Fournitures ou Services	21
1. Contexte et objectif	22
2. OBJECTIFS DU PROJET	23
3. SCHEMA GENERAL DE FONCTIONNEMENT	23
4. APPROCHE METHODOLOGIQUE	24
4.1 Phase d'étude préalable	24
4.2 Méthodologie de réalisation	25
4.3 Opération de réception	25
5. EXIGENCES FONCTIONNELLES	29
6. EXIGENCES OPERATIONNELLES	32
7. SOLUTION ET DOCUMENTATION TECHNIQUE	34
7.1 La solution logicielle	34
7.2 Les matériels	34
7.3 La documentation technique	34
7.4 Niveaux de services	35
7.5 Administration de la solution	35
8. EXPERIENCES ET REFERENCES	35
8.1 Profil et Références du soumissionnaire	35
8.2 Profils des intervenants sur le projet	36
9. OFFRE TECHNIQUE	37
10. OFFRE FINANCIERE	42
11. LIVRABLES	42
12. Plans	43
13. Inspections et Essais	43
Section IV. Modèle d'annexes	44
1. Bordereau des prix et calendrier de réalisation des Services connexes	44
2. Formulaire de qualification	45
3. Formulaire de Marché	46

4.	Déclaration de garantie.....	53
5.	Attestation de capacité financière ou de disponibilité de crédit	54
6.	Modèle de garantie de bonne exécution	56
7.	Modèle de garantie de remboursement d'avance	58



Section I- Avis de demande de renseignement de prix

Objet : Avis de Demande de Renseignement de Prix ouverte : mise en place de l'interfaçage du système de gestion (SGAS, Spectraweb, E-services) et du système ERP (Sage X3) de l'ARCEP

Réf. : **ADRPO n° 003/ARCEP/PRMP/2026**

1. Cet Avis d'appel d'offres fait suite à l'Avis Général d'Appel d'Offres paru dans le quotidien national Togo-Presse le **23 janvier 2026**.
2. L'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes (ARCEP) sollicite des offres sous pli fermé de la part de candidats répondant aux qualifications requises pour la mise en place d'un interfaçage du système de gestion (SGAS, Spectraweb, E-services) et du système ERP (Sage X3) de l'ARCEP. La mise en place est faite en un (01) lot à l'**Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) 4638, Boulevard Général Gnassingbé Eyadema – Cité OUA – Immeuble ARCEP, BP : 358 Lomé, Togo Tél. +228 22 23 63 80 ; Fax : +228 22 23 63 94 E-mail : arcep@arcep.tg Site web : www.arcep.tg** dans un délai de *quatre-vingt-dix (90) jours*.

Le montant prévisionnel du marché est de *soixante-dix millions (70 000 000) F CFA TTC*.

1. Les exigences en matière de qualification sont :

a. Pour les anciennes entreprises

➤ *Exigences Techniques*

- **Voir les spécifications techniques**

➤ *Exigences d'ordre financier :*

- Le candidat doit fournir une attestation de disponibilité financière correspondant à au moins 50% du montant de l'offre du soumissionnaire ;
- Le candidat doit avoir réalisé au cours des trois (03) dernières années (2023, 2024 et 2025), au moins un chiffre d'affaires annuel moyen égal à 0,5 fois le montant toutes taxes comprises de l'offre. Le chiffre d'affaires doit être accompagné par les états financiers certifiés par un expert-comptable ou comptable agréé ;

b. Pour les entreprises naissantes et celles qui n'ont pas encore trois années d'existence

➤ *Exigences Techniques*

○ **Voir les spécifications techniques**

➤ Exigences d'ordre financier :

Les sociétés nouvellement créées qui sont dans l'impossibilité de fournir les états financiers des trois (03) dernières années (2023, 2024 et 2025) exigés sont autorisées à prouver leur capacité économique et financière par tout autre document substitutif distinct de l'attestation de capacité financière ;

- un plan d'affaires sur trois (3) ans,
- un état prévisionnel de trésorerie sur vingt-quatre (24) mois,
- tout document de nature bancaire et financière permettant à l'autorité contractante de s'assurer du financement des investissements nécessités par l'activité et du besoin en fonds de roulement.

Le Candidat doit quantifier tous les coûts de ses livrables.

Voir le document de Demande de Renseignements et de Prix pour les informations détaillées.

2. La passation du marché sera conduite par demande de renseignement de prix, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

3. La participation à cette demande de renseignements et de prix telle que définie au décret n° 2022-080 du 06 Juillet 2022 portant Code des marchés publics au Togo concerne les candidats éligibles et remplissant les conditions définies dans le présent dossier de Demande de Renseignements et de Prix et qui ne sont pas frappés par les dispositions des articles 36 de ladite loi.

4. Les candidats intéressés peuvent consulter gratuitement le dossier de demande de renseignement de prix complet ou le retirer à titre onéreux contre paiement d'une somme non remboursable de *cinquante mille (50 000) F CFA* à l'adresse mentionnée ci-après : à l'adresse mentionnée ci-après **l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) 4638, Boulevard Général Gnassingbé Eyadema – Cité OUA – Immeuble ARCEP, BP : 358 Lomé, Togo Tél. +228 22 23 63 80 ; Fax : +228 22 23 63 94 E-mail : arcep@arcep.tg Site web : www.arcep.tg de : 8H30 à 11H30 et de 15H30 à 17H TU.**

Les candidats peuvent obtenir des informations auprès de :

Monsieur TOSSOU KANYI; ARCEP, 4638, Boulevard Général Gnassingbé Eyadema – Cité OUA, BP : 358 Lomé, Togo Tél. +228 22 23 63 80 ; Fax : +228 22 23 63 94 E-mail : arcep@arcep.tg Site web : www.arcep.tg

Les demandes d'éclaircissements se feront du 25 septembre 2026 au 13 octobre 2026.

5. Les offres devront être déposées à l'adresse ci-après : **Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) Secrétariat Central, 4638, Boulevard Général Gnassingbé Eyadema – Cité OUA – Immeuble ARCEP, Lomé, Togo**

Tél. +228 22 23 63 80 ; Fax : +228 22 23 63 94, au plus tard le 23 octobre 2026 à 10H00 TU.
Les offres remises en retard ne seront pas acceptées.

Les candidats sont priés de faire le dépôt de la version électronique sur le site de l'ARCOP dans l'outil Pass où sera publié le présent dossier d'appel à concurrence.

6. Les offres doivent être valides pendant une période de cent vingt (120) suivant la date limite de dépôt des offres.

7. Les soumissionnaires sont informés que leurs offres financières doivent être élaborées dans le respect des prix contenus dans la dernière version du répertoire des prix de référence (mercuriale des prix) disponible sur le site du Ministère des Finances et du Budget au www.finances.gouv.tg. Dans le cas contraire, leurs offres financières seront redressées.

8. Les offres seront ouvertes en présence des représentants des candidats présents à l'adresse ci-après : **l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) Secrétariat Central, 4638, Boulevard Général Gnassingbé Eyadema – Cité OUA – Immeuble ARCEP, Lomé, Togo Tél. +228 22 23 63 80 ; Fax : +228 22 23 63 94, au plus tard le 23 octobre 2026 à 10H30 TU.**

La Personne Responsable des Marché Publics

Section II- Instructions aux candidats¹

L'objet de la présente Section II est de donner aux candidats les renseignements dont ils ont besoin pour soumettre leurs offres conformément aux conditions fixées par l'Autorité contractante. Elle fournit également des renseignements sur la remise des offres, l'ouverture des plis, l'évaluation des offres et l'attribution du marché. L'autorité contractante reprendra ces dispositions dans le dossier de demande de renseignement de prix en cours de montage tout en veillant à compléter les parties en crochets réservées à son adaptation au cas par cas.

A. Introduction

- | | |
|--|---|
| 1. Dispositions générales | 1.1 Le terme "jour" désigne un jour calendaire franc, sauf disposition contraire |
| 2. Conditions à remplir pour prendre part aux marchés | <p>2.1 Ne sont pas admises à concourir les personnes physiques ou morales :</p> <ul style="list-style-type: none">a) qui ne se sont pas acquittées de leurs droits, taxes, impôts, cotisations, contributions, redevances ou prélèvements de quelque nature que ce soit, y compris, le paiement sur des marchés antérieurs, de la taxe parafiscale prévue par la réglementation des marchés publics en vigueur ou à défaut, ne peuvent justifier par un document de l'Administration concernée du respect de leurs obligations en matière fiscale et sociale ;b) qui font l'objet de procédure de déclaration de faillite personnelle, de redressement judiciaire, sauf à avoir été autorisés à poursuivre leur activité par une décision de justice ;c) qui sont en état de liquidation de biens ou en faillite ;d) qui sont frappées de l'une des interdictions ou d'échéances prévues par les textes en vigueur, notamment le Code pénal et le Code général des impôts ;e) qui sont affiliés aux consultants ayant contribué à préparer tout ou partie des dossiers d'appel d'offres ou de consultation ;f) dans lesquels l'un des membres des organes de passation, de contrôle ou d'approbation ayant eu à connaître de la procédure possède des intérêts financiers ou personnels de quelque nature que ce soit ;g) qui auront été reconnues coupables d'infractions à la réglementation des marchés publics ou qui auront été exclues des procédures de passation des marchés par une décision de justice définitive en matière pénale, fiscale, ou sociale ou par une décision de l'Autorité de Régulation de la Commande Publique. <p>2.2 Tout candidat se trouvant dans une situation de conflit d'intérêts sera disqualifié.</p> |

¹Les instructions aux candidats ne font pas partie du marché et ne sont plus applicables une fois le marché signé.

3. **Sanctions des fautes commises par les candidats ou titulaires de marchés publics**
- 3.1 La République Togolaise exige de la part des candidats, soumissionnaires et titulaires de ses marchés publics, qu'ils respectent les règles d'éthique professionnelle les plus strictes durant la passation et l'exécution de ces marchés. Les candidats et soumissionnaires ont l'obligation, sous peine de rejet de leur candidature ou de leur offre, de s'engager par écrit auprès de l'autorité contractante et ce pendant toute la procédure de passation jusqu'à la fin de l'exécution du marché, à ne pas effectuer de paiement, procurer d'avantage ou de privilège au profit de toute personne, agissant comme intermédiaire ou agent, en rémunération de services visant à influencer sur le résultat de la procédure. Sans préjudice des sanctions pénales prévues par les lois et règlements en vigueur, des sanctions peuvent être prononcées par le Comité de Règlement des Différends de l'Autorité de Régulation de la commande Publique à l'égard des candidats et titulaires de marchés en cas de constatation de violations des règles de passation des marchés publics commises par les intéressés.

B. Le Dossier de demande de renseignement de prix

4. **Contenu du Dossier**
- 4.1 Le Dossier de demande de renseignement des prix décrit les fournitures et les services faisant l'objet du marché, fixe les procédures de la demande de renseignement de prix et stipule les conditions du marché. Le dossier comprend les documents énumérés ci-après :
- Section I - Avis de demande de renseignement de prix
Section II -Instructions aux candidats
Section III- Données particulières de la demande de renseignement de prix
Section IV- Modèles d'annexe
- 1) Lettre de soumission
 - 2) Bordereau descriptif quantitatif
 - 3) Description technique des Fournitures ou Services
 - 4) Bordereau des prix et calendrier de réalisation des Services connexes
 - 5) Formulaire de qualification
 - 6) Formulaire de marché.
 - 7) Modèle de déclaration de garantie de soumission
 - 8) Attestation de capacité de financement ou de disponibilité de crédit
 - 9) Modèle de garantie de bonne exécution (garantie bancaire)
 - 10)Modèle de garantie de remboursement d'avance (garantie bancaire)
- 4.2 Le Candidat devra examiner les instructions, modèles, conditions et spécifications contenus dans le dossier de renseignement de prix

C. Préparation des offres

- | | |
|---|---|
| 5. Langue de l'offre | 5.1 La soumission ainsi que toute la correspondance constituant la soumission, seront rédigées dans la langue française. |
| 6 Documents constitutifs de l'offre. | 6.1 La soumission présentée par le candidat comprendra les documents suivants dûment remplis : <ul style="list-style-type: none">(a) La lettre de soumission, datée et signée(b) le Bordereau descriptif quantitatif dûment rempli(c) la déclaration de garantie de soumission établie suivant le modèle fourni(d) les éléments de preuve écrits démontrant que le Candidat est admis à concourir et qu'il est qualifié pour exécuter le marché si son offre est acceptée tels que spécifiés dans les données particulières de la demande de renseignement de prix (DPDRP)(e) le projet de Formulaire de marché, rempli, daté et signé. |
| 7. Soumission | <p>7.1 Le Candidat remplira et signera la lettre de soumission comportant le prix total de l'offre toutes taxes et tous droits de douanes (TTC), compris en remplissant le formulaire fourni à la Section IV.</p> <p>7.2 Le Candidat complétera le Bordereau descriptif quantitatif fourni dans la Section IV, en indiquant les caractéristiques des fournitures dans la ligne qui lui sont réservées, les prix unitaires, le prix total pour chaque article et les délais des fournitures ou services qu'il se propose de livrer en exécution du présent marché.</p> <p>7.3 Le Candidat remplira le formulaire de qualification attestant qu'il remplit les conditions de qualification requises en remplissant le formulaire fourni à la Section IV.</p> <p>7.4 Le Candidat remplira et signera le projet d'Acte d'engagement fourni à la Section IV.</p> <p>7.5 Le Candidat fournira une déclaration de garantie de soumission établie suivant le modèle fourni à la Section IV.</p> |
| 8. Monnaies de l'offre | 8.1 Les prix seront libellés en FCFA. |
| 9. Délai de validité des offres | 9.1 Les offres seront valables pour la période stipulée dans l'Avis de demande de renseignement de prix. |

D. Dépôt des offres

- | | |
|---|--|
| 10. Cachetage et marquage des offres | 10.1 Les offres peuvent toujours être soumises par courrier ou déposées en personne. D'autres modalités de transmission faisant recours à l'usage des Nouvelles Techniques de l'Information et de la |
|---|--|

Communication (NTIC) peuvent être prévues par l'Autorité contractante.

Lorsque les candidatures, les offres ou propositions doivent être transmises par distribution physique, les dispositions ci-après s'appliquent aux candidats :

- a) Les offres des candidats sont placées dans une grande enveloppe ou enveloppe extérieure contenant l'enveloppe de l'offre technique et celle de l'offre financière. L'enveloppe ou le contenant extérieur est fermé, de façon à ne pouvoir être ouvert qu'en séance d'ouverture des plis.
- b) Cette enveloppe ou contenant porte l'indication de l'appel à concurrence auquel l'offre se rapporte, tel qu'indiqué dans les DPDRP.

10.2 Si les offres ou propositions sont transmises par voie électronique, les dispositions suivantes sont applicables aux candidats :

- a) L'autorité contractante indique dans le dossier d'appel à la concurrence, les modalités et consignes à suivre afin de transmettre électroniquement les candidatures, les offres ou propositions.
- b) L'autorité contractante veille à ce que les consignes permettent, à minima, une séparation des plis similaire aux modalités appliquées aux transmissions par distribution physiques indiquées ci-avant.
- c) En cas de transmission par voie électronique, les candidats transmettent une copie de sauvegarde sous support papier.

10.3 L'enveloppe extérieure doit :

- (a) être adressée à l'Autorité contractante conformément à l'alinéa 10.1 des IC ;
- (b) comporter l'identification de l'appel d'offres et toute autre identification indiquée dans les DPDRP
- (c) comporter la mention de ne pas les ouvrir avant la date et l'heure fixées pour l'ouverture des plis.

Les enveloppes intérieures comporteront les mentions précisées aux points a) et b) ci-dessus de même que le nom et l'adresse du soumissionnaire.

Si les enveloppes ne sont pas présentées et marquées comme stipulé, l'Autorité contractante ne sera nullement responsable si l'offre est égarée ou ouverte prématurément.

11 Date et heure limite de dépôt des offres

11.1 Les offres doivent être reçues à l'adresse spécifiée au paragraphe 10.1(a) ci-dessus au plus tard à l'heure et à la date indiquées dans l'Avis de demande de renseignement de prix.

E. Ouverture des plis et évaluation des offres

- | | |
|---|--|
| 12 Ouverture des soumissions par l'Autorité contractante | <p>12.1 La Commission ad 'hoc mise en place par la Cellule de Gestion de marchés publics de l'Autorité contractante, procédera à l'ouverture des plis en public à la date, à l'heure et à l'adresse indiquées dans les DPDRP. Il sera demandé aux représentants des candidats présents de signer un registre attestant de leur présence.</p> <p>12.2 Dès la fin des opérations d'ouverture des plis, la Commission ad 'hoc mise en place par la Cellule de Gestion de marchés publics de l'Autorité contractante, établira un procès-verbal de la séance d'ouverture des plis, consignait les informations lues à haute voix. Un exemplaire dudit procès-verbal est remis sans délai à tous les soumissionnaires. Il est établi conformément à un document modèle élaboré et adopté par l'autorité de régulation de la commande publique.</p> |
| 13 Evaluation et Comparaison des offres | <p>13.1 L'Autorité contractante procédera à l'évaluation et à la comparaison des offres en procédant dans l'ordre suivant :</p> <ul style="list-style-type: none">(a) l'examen de la conformité des offres, notamment du point de vue des délais et spécifications techniques ;(b) la vérification des opérations arithmétiques, en utilisant le cas échéant les prix unitaires pour procéder aux corrections nécessaires ;(c) l'élaboration d'un classement des offres par ordre de prix croissant. |
| 14 Variantes | <p>14.1 Les variantes ne seront pas considérées sauf indication contraire dans les DPDRP. Dans ce cas, seule la variante du Soumissionnaire ayant proposé l'offre de base évaluée la plus avantageuse économique sera prise en considération.</p> |
| 15 Facteurs d'ajustement | <p>15.1 Les ajustements seront calculés comme indiqué dans les DPDRP</p> |
| 16 Vérification de la qualification des candidats | <p>16.1 L'Autorité contractante déterminera si le Candidat choisi pour avoir soumis l'offre conforme évaluée économiquement la plus avantageuse, a la capacité d'exécuter le Marché de façon satisfaisante selon les exigences du formulaire de qualification.</p> <p>16.2 Cette détermination tiendra compte des capacités financières, techniques et de production du Candidat. Elle sera fondée sur un examen des preuves des qualifications du Candidat que celui-ci aura fournies en application de la Clause 6, et sur toute autre information que l'Autorité contractante jugera nécessaire et adéquate.</p> <p>16.3 Le Candidat ne pourra se voir attribuer le Marché que si la réponse est affirmative. Dans la négative, son offre sera rejetée et l'Autorité contractante examinera la seconde offre évaluée économiquement la plus avantageuse ; puis elle procédera à la même détermination</p> |

de la capacité de ce Candidat à exécuter le Marché de façon satisfaisante.

F. Attribution du marché

- | | |
|---|--|
| 17 Attribution du Marché | 17.1 L'Autorité contractante attribuera le marché au Candidat possédant les qualifications requises, dont elle aura déterminé que l'offre est conforme aux dispositions du dossier de demande de renseignement de prix, et qu'elle est la plus avantageuse économiquement. |
| 18 Modification quantitative des fournitures | 18.1 Les quantités des fournitures peuvent être modifiées comme spécifié dans les DPDRP |
| 19 Information des candidats | 19.1 Dès qu'elle a approuvé la proposition d'attribution, l'Autorité contractante publie le procès-verbal d'attribution. Le procès-verbal établi conformément à l'article 94 du décret n° 2022-080/PR du 06 juillet 2022 doit comporter les nom et nationalité des bénéficiaires effectifs de l'entreprise attributaire du marché.

19.2 L'Autorité contractante communiquera par écrit à tout soumissionnaire écarté des motifs du rejet de son offre, le montant du marché attribué et le nom de l'attributaire.

19.3 Tout soumissionnaire écarté peut demander une copie du procès-verbal d'attribution et toute autre information pertinente qui lui seront remises dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de réception de sa demande écrite. |
| 20. Signature du marché | 20.1 Avant l'expiration du délai de validité des offres, l'Autorité contractante et l'attributaire signeront le Marché qui sera soumis à l'autorité compétente pour approbation. |
| 21. Notification du Marché et de l'ordre de livrer | 21.1 Le marché approuvé par l'autorité compétente sera notifié par ordre de service, invitant le Titulaire à livrer les fournitures dans les conditions de la demande de renseignement de prix. |
| 22. Information des candidats | 22.1 Dès qu'elle a approuvé la proposition d'attribution, l'Autorité contractante publie le procès-verbal d'attribution.

22.2 L'Autorité contractante communiquera par écrit à tout soumissionnaire écarté des motifs du rejet de son offre, le montant du marché attribué et le nom de l'attributaire.

22.3 Tout soumissionnaire écarté peut demander une copie du procès-verbal d'attribution et toute autre information pertinente qui lui seront remises dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de réception de sa demande écrite. |
| 23. Recours | 23.1 Tout candidat ou soumissionnaire s'estimant injustement évincé des procédures de passation des marchés peut exercer un recours conformément à la réglementation en vigueur |

Section III. Données Particulières de la demande de renseignement de prix (DPDRP)

IC 6.1d) Le Candidat devra joindre à son offre les autres documents suivants :
Documents administratifs

Pour les entreprises communautaires :

1. Carte d'immatriculation fiscale en cours de validité ;
2. Extrait du registre du commerce et du crédit mobilier ;
3. Attestation de non faillite datant de moins de trois (03) mois ;
4. Quitus fiscal ou attestation de régularité fiscale en cours de validité ;
5. Attestation de l'inspection du travail et des lois sociales (ITLS) datant de moins de trois (03) mois ;
6. Quitus social datant de moins de six (06) mois ;
7. Attestation du paiement de la redevance de régulation.

Pour les entreprises étrangères :

1. Un extrait du registre du commerce
2. Une attestation de non faillite datant de moins de trois (03) mois
3. Une attestation de paiement de la redevance de régulation

Documents de qualification

Les conditions de qualification applicables aux candidats sont les suivantes :

Capacité financière

Le Candidat doit fournir :

- une attestation de disponibilité financière correspondant à au moins 50% du montant de l'offre du soumissionnaire ;
- Le candidat doit avoir réalisé au cours des trois (03) dernières années (2023, 2024 et 2025), au moins un chiffre d'affaires annuel moyen égal à 0,5 fois le montant toutes taxes comprises de l'offre. Le chiffre d'affaires doit être accompagné par les états financiers certifiés par un expert-comptable ou comptable agréé ;

Capacité technique et expérience

Le soumissionnaire démontrera :

- une expérience d'au moins cinq (05) ans dans le domaine de la fourniture et la mise en œuvre de Sage X3 ;
- avoir déployé au cours des deux (02) dernières années, au moins un (01) projet d'intégration complète et réussie de Sage X3 pour le compte d'une autorité de régulation des communications électroniques dans la zone UEMOA.

Une attention particulière sera portée sur les certificats de bonne fin d'exécution fournis par le soumissionnaire. Le soumissionnaire fournira aussi des références (nom d'une personne auprès de l'entreprise ou autorité contractante, avec numéro de téléphone et adresse email, qui pourra certifier les informations).

L'ARCEP se réserve le droit d'aller vérifier auprès de l'entreprise ou de l'ARCEP cité par le soumissionnaire afin de se convaincre de la solution sur la base de l'architecture cible.

Par ailleurs le soumissionnaire est invité à fournir toute autre référence (certification, benchmark etc..) reconnue sur le marché, de nature à valoriser sa solution.

Il devra remplir les conditions ci-après :

- avoir l'autorisation de l'éditeur à personnaliser et adapter la solution selon les besoins de l'ARCEP ;
- avoir une bonne connaissance du métier de régulation pour adapter la solution selon les besoins de l'ARCEP et selon l'évolution technologique future du secteur.

Profils des intervenants sur le projet

Le soumissionnaire doit disposer d'une équipe présentant différents types de profils permettant d'exécuter convenablement le projet.

En complément des compétences purement techniques pour chacun des intervenants recherchés, le personnel sera mis à contribution dans le cadre du Transfert de Compétences et devra montrer sa capacité de formateur didactique, de pédagogie afin de transmettre une solution opérable intégralement par l'équipe de l'ARCEP. L'équipe doit inclure au minimum les profils suivants :

- **un chef de mission, BAC+5 en informatique ou gestion de projets avec** une expérience IT minimum de dix (10) ans dans l'intégration des solutions de gestion intégrées et ayant réalisé lors des cinq (05) dernières années au moins deux (02) missions similaires de mise en place de SAGE X3 dans une administration publique ou dans une PME/PMI. Il doit avoir de bonnes connaissances de la gestion des projets. Une certification en gestion de projets serait un atout. Une expérience professionnelle dans le pays ou dans la sous-région est un atout.
- **un consultant Sage X3 module Ventes (BAC+3 en comptabilité ou finances)** spécialisé dans l'intégration de solutions Sage X3 avec une maîtrise parfaite du module Ventes et une expérience minimum de cinq (05) ans et

ayant participé au cours des cinq (05) dernières années à au moins deux (02) projets d'intégration de la solution Sage X3. Une description complète de l'apport du candidat aux projets sera présentée. Toute autre référence ou justificatif prouvant les aptitudes du candidat peuvent être pourvues ;

- **un consultant Sage X3 module Finances (BAC+3 en comptabilité ou finances)** spécialisé dans l'intégration de solutions Sage X3 avec un maitrise parfaite du module Finances et une expérience minimum de cinq (05) ans et ayant participé au cours des cinq (05) dernières années à au moins deux (02) projets d'intégration de la solution Sage X3. Une description complète de l'apport du candidat aux projets sera présentée. Toute autre référence ou justificatif prouvant les aptitudes du candidat peuvent être pourvues ;
- **un informaticien BAC+3 en développement**, spécialiste entre autres des langages de programmation spécifiques à Sage X3 et ayant participé au cours des cinq (05) dernières années à au moins trois (03) projets d'interfaçage de solutions informatiques pour une PME/PMI. Avoir une maitrise parfaite des langages de programmation utilisés dans la conception des solutions similaires et en fournir les preuves. Une description complète de l'apport du candidat au poste sera présentée. Toute autre référence ou justificatif prouvant les aptitudes du candidat peuvent être pourvues.

Le soumissionnaire doit joindre à son offre les documents suivants :

- composition de l'équipe projet et responsabilités de ses membres ;
- curriculum Vitae (CV) du personnel clé proposé ;
- expériences pertinentes, copies des diplômes, et attestations.

Le Candidat doit fournir la preuve écrite que les fournitures qu'il propose remplissent la (les) condition(s) d'utilisation suivante : fonctionnement dans les conditions environnementales (température ; hygrométrie, etc.) tropicales, notamment celles du Togo.

IC 10.1	Les enveloppes intérieures et extérieures devront comporter les identifications suivantes : <i>DRPO N° 003/ARCEP/PRMPI/2026 relatif à la mise en place d'un interfaçage du système de gestion (SGAS, Spectraweb, E-services) et du système ERP (Sage X3) de l'ARCEP</i> <i>« A n'ouvrir qu'en séance publique ».</i> Enveloppe intérieure : <i>[insérer la raison sociale, adresse, et le nom et/ou le numéro qui doit apparaître sur l'enveloppe de l'offre pour identifier ce processus de passation des marchés]</i> Enveloppe extérieure : <i>[insérer le nom et/ou le numéro qui doit apparaître sur l'enveloppe de l'offre pour identifier ce processus de passation des marchés]</i>
IC 11	Aux fins uniquement de remise des offres, l'adresse de l'Autorité contractante est la suivante : Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP).

Secrétariat central

Adresse : 4638, Boulevard Général Gnassingbé Eyadema – Cité OUA – Immeuble ARCEP

Ville : Lomé

Pays : TOGO

La date et heure limites de remise des offres sont les suivantes :

Date : le 23 octobre 2026

Heure : 10H00 TU

IC 12 L'ouverture des plis aura lieu à l'adresse suivante :
Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP).

Adresse : 4638, Boulevard Général Gnassingbé Eyadema – Cité OUA – Immeuble ARCEP

Ville : Lomé

Boîte postale : 358 Lomé

Pays : TOGO

Date : le 23 octobre 2026

Heure : 10H30 TU

IC 14 Les variantes ne sont pas autorisées

IC 14.6 Les lieux de destinations ou d'exécution de la prestation sont : le siège de l'ARCEP
(a)

IC 15.1. Les ajustements seront calculés en utilisant les critères suivants :

a) Variation par rapport au délai de livraison : Non applicable

b) Critères spécifiques additionnels : Non applicable

IC 18.1. Les quantités pourront être augmentées ou diminuées d'un pourcentage maximum de 15%

Section IV- Modèles d'annexes

I. Lettre de Soumission

Date: _____

Avis de demande de renseignement de prix N^o: _____

A: *[nom et adresse de l'Autorité contractante]*

Messieurs et/ou Mesdames,

Après avoir examiné le dossier de demande de renseignement de prix dont nous vous accusons ici officiellement réception, nous, soussignés, offrons de fournir et de livrer *[description des fournitures et services]* conformément à la demande de renseignement de prix et pour la somme de *[prix total de l'offre en chiffres et en lettres]* ou autres montants énumérés au Bordereau descriptif et quantitatif ci-joint et qui fait partie de la présente soumission.

Nous nous engageons, si notre offre est acceptée, à livrer les fournitures selon les dispositions précisées dans le Bordereau descriptif et quantitatif.

Nous nous engageons également sur les termes de cette offre pour une période de *[nombre]* jours à compter de la date fixée pour le dépôt des offres, telle que stipulée dans la demande de renseignement de prix ; l'offre continuera à nous engager et pourra être acceptée à tout moment avant la fin de cette période.

Nous nous engageons enfin à respecter les règles du code d'éthique et de déontologie et à signer le formulaire joint à la demande de renseignement de prix conformément à la réglementation en vigueur.

Fait à _____ le _____ jour de _____ 20____

[Signature]

[Titre]

Dûment autorisé à signer une offre au nom et pour le compte de : _____

**II. Formulaire d'engagement à respecter les dispositions
du code d'éthique et de déontologie dans la commande publique**

**FORMULAIRE D'ENGAGEMENT DES SOUMISSIONNAIRES
A RESPECTER LE CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE¹**

Nom et Prénoms du soumissionnaire :
Référence de la procédure :

Je déclare avoir pris connaissance des principes, règles et procédures régissant la passation et l'exécution des marchés publics et plus particulièrement les dispositions du décret n° 2019-097/PR du 08 juillet 2019 portant code d'éthique et de déontologie dans la commande publique, et en avoir saisi le sens et la portée.

J'adhère aux principes, normes de comportement, règles d'éthique et de déontologie et aux valeurs qui y sont mentionnées avant, pendant la procédure de passation du marché ou après son exécution.

Je m'engage à assumer toutes les obligations qui y sont énumérées, notamment en matière de :

- l'exhaustivité et la véracité des informations fournies aux autorités contractantes ;
- la prohibition de toute atteinte aux règles de la concurrence, notamment, le fractionnement, la surfacturation ou la fausse facturation ;
- la prohibition de toutes pratiques ou manœuvres frauduleuses, corruptives, collusoires, coercitives ou de toute situation de conflit d'intérêts ou de recours dilatoires ou obstructifs ;
- le respect des délais d'exécution et des prescriptions en matière environnementale de durabilité et sociale ;
- la préservation du secret professionnel et de mon indépendance ou de celle de mon personnel.

Je confirme que je comprends les conséquences qui peuvent résulter du non-respect des obligations susmentionnées et mon entreprise peut, sans préjudice des sanctions pénales et financières prévues par la réglementation en vigueur :

- être déclarée inéligible des procédures de passation et d'exécution ;
- voir son offre/proposition disqualifiée de l'attribution du marché ;
- voir son contrat annulé ou résilié, en cas d'attribution ;

¹Ce formulaire est établi en application de l'article 35 du décret n° 2019-097/PR du 08 juillet 2019 portant code d'éthique et de déontologie dans la commande publique. Il fait partie intégrante du dossier d'appel à la concurrence (appel d'offres ou demande de renseignement de prix) et ne doit être modifié ni par l'Autorité contractante ni par le soumissionnaire.

- être temporairement ou définitivement exclue des marchés publics.

Je m'engage également à respecter et à faire respecter ces obligations par mes sous-traitants, personnel, consultants, prestataires de service ou fournisseurs, et à permettre à l'ARMP ou à des auditeurs désignés par elle d'accéder à l'ensemble des pièces comptables, registres, fichiers et autre document relatif à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Fait à (lieu et date) :

Nom de la personne dûment autorisée à signer l'offre/la proposition au nom du soumissionnaire :

Titre du signataire du formulaire :

III. Bordereau descriptif et quantitatif

(Colonnes 4 et 5 à remplir par le Candidat)

No (1)	Description détaillée de l'article (2)	Quantité (3)	Prix Unitaire TTC ² (4)	Prix Total TTC ³ (5)	Livraison	
					Délai (6)	Lieu (7)
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

²La redevance de régulation prévue par la réglementation en vigueur relative aux marchés publics et délégations de service public est due par le Titulaire à l'Autorité de Régulation des Marchés publics.

³L'Autorité contractante doit préparer la liste des fournitures, équipements ou services à acquérir, complète les colonnes 1 à 3, et 6 à 7 (délai et le lieu de livraison ou d'exécution) et laisse le soin au candidat d'inscrire les prix en colonnes 4 et 5. Chaque article doit être décrit avec précision, sans référence à des noms de marques. Indiquer la liste des accessoires et pièces de rechange. Le Candidat est autorisé, s'il le désire, à remplir ce document à la main ou de le reproduire selon le même format

IV. Description technique des Fournitures ou Services

TERMES DE RÉFÉRENCE (TDR)

Pour la mise en place d'un interfaçage du système de gestion (SGAS, Spectraweb, E-services) et du système ERP (Sage X3) de l'ARCEP

1. Contexte et objectif

L'ARCEP dispose d'un ERP Sage X3 V12 opérationnel pour la gestion de la facturation, de la comptabilité et du recouvrement. Parallèlement, les plateformes digitales de demande de service ont été mises en place pour offrir des services à la clientèle incluant la commande de service de prestations et d'articles, ainsi que le paiement en ligne via Mobile Money.

Sage X3 constitue le socle central du système d'information financier et comptable de l'ARCEP. Il concentre l'ensemble des enregistrements liés aux ventes, factures, paiements, règlements clients et opérations comptables. À ce titre, toute plateforme générant des transactions à caractère commercial ou financier doit impérativement s'y interfacer pour garantir la conformité aux processus internes, assurer l'intégrité des données et permettre un pilotage cohérent de l'activité. Or, à ce jour, les plateformes de demande de services en ligne opèrent en dehors de ce référentiel, sans remontée automatique de leurs flux financiers, ce qui constitue une rupture dans la chaîne de gestion intégrée. Ce manquement peut entraîner entre autres :

- des risques d'incohérence des données de facturation et de recouvrement ;
- des risques d'erreurs liés à la double saisie des informations ;
- une visibilité limitée sur l'état des transactions provenant de ces plateformes ;
- des délais de traitement prolongés pour la comptabilisation des ventes.

Par ailleurs, l'ARCEP assure la gestion d'actifs pour le compte de plusieurs entités partenaires. Pour chaque type de service ou de facturation, un arrêté officiel précise les bénéficiaires du revenu ainsi que les taux de répartition associés. De ce fait, une transaction unique initiée sur la plateforme de demande de service en ligne peut donner lieu à une ou plusieurs factures proforma, puis à autant de factures définitives correspondantes, chacune ventilée conformément aux dispositions réglementaires. Cette complexité impose une traçabilité rigoureuse et un traitement automatisé et conforme dans Sage X3.

Ce projet vise à combler ces lacunes stratégiques en mettant en place une interface bidirectionnelle robuste permettant une intégration fluide, sécurisée et automatique des transactions entre les plateformes de demande de service en ligne et Sage X3 pour une facturation conforme, une remontée des paiements, une traçabilité optimale des services rendus et une sécurisation des revenus de l'ARCEP.

2. OBJECTIFS DU PROJET

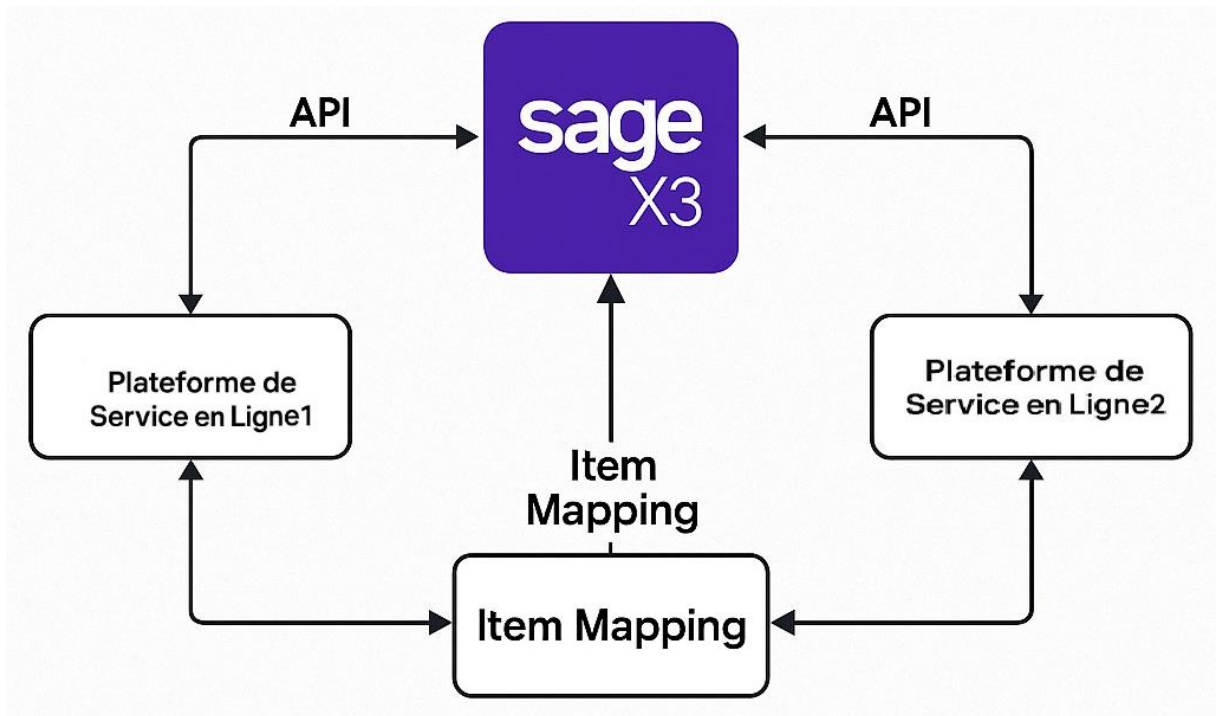
L'intégration et l'automatisation des transactions entre les plateformes de demande de service en ligne et le système de gestion Sage X3, vise à atteindre les objectifs suivants :

- intégrer automatiquement les transactions (commandes, services, paiements) issues des plateformes de demande de services en ligne dans le système de gestion Sage X3.
- générer automatiquement les factures dans Sage X3 à partir des ventes réalisées via les plateformes de demande de services en ligne , conformément aux paramétrages et workflows définis en interne.
- générer automatiquement le reçu de paiement effectué et le mettre à disposition du client par courrier électronique et sur les plateformes de demande de services.
- synchroniser les informations de paiements, qu'ils soient complets ou partiels, issus de Mobile Money avec les factures correspondantes dans Sage X3.
- assurer une cohérence, une traçabilité et une transparence complètes entre les données des plateformes de demande de services en ligne et celles de Sage X3.

3. SCHEMA GENERAL DE FONCTIONNEMENT

Ce schéma présente de manière synthétique les interactions prévues entre les plateformes de demande de services en ligne et le système Sage X3. Il permet de visualiser de façon synthétique l'enchaînement des opérations clés - de la saisie des transactions par l'utilisateur jusqu'à leur traitement automatisé dans Sage X3 - tout en

mettant en évidence les points de synchronisation critiques (commandes, facturation, paiements).



4. APPROCHE METHODOLOGIQUE

4.1 Phase d'étude préalable

Le soumissionnaire devra impérativement conduire une phase d'étude préalable visant à acquérir une compréhension approfondie des workflows opérationnels existants sur les plateformes de demande de services en ligne et sur Sage X3. Cette phase comprendra :

- l'analyse exhaustive des processus métier actuels, de la soumission des demandes jusqu'à leur traitement complet ;
- l'architecture détaillée des flux de données et des points d'intégration potentiels ;
- l'identification précise des règles métier spécifiques à chaque type de service ;
- l'évaluation des contraintes techniques et fonctionnelles des systèmes en place.

Cette étude préalable constituera un livrable à part entière, qui devra être validé par l'ARCEP avant le démarrage des phases d'intégration.

4.2 Méthodologie de réalisation

Le soumissionnaire devra mettre en œuvre une approche agile pour la réalisation du projet avec des cycles d'intégration itératifs, des démonstrations régulières sur les fonctionnalités intégrées et une collaboration étroite avec les équipes de l'ARCEP.

Le soumissionnaire devra démontrer, dans son offre, sa capacité à garantir la mise en œuvre de mécanismes efficaces de réversibilité et de reprise d'activité en cas de sinistre (ex. : bug, panne majeure, perte de données, défaillance du système). Ces mécanismes doivent assurer la continuité du projet sans nécessiter une refonte complète, en s'appuyant sur la récupération et l'exploitation des codes sources déjà existants.

À ce titre, le soumissionnaire devra prouver qu'il comprend parfaitement l'architecture actuelle du système, et est en mesure d'en assurer la maintenance, l'évolution ou la réinstallation en cas de besoin.

Le soumissionnaire doit décrire clairement et de manière détaillée son approche méthodologique pour la mise en œuvre en tenant compte des résultats de l'étude préalable.

4.3 Opération de réception

4.3.1 Formation préalable aux opérations de recette de la solution

Le soumissionnaire assure préalablement aux opérations de recette, la formation des équipes de l'ARCEP de manière à permettre auxdites équipes de disposer de la totalité des connaissances nécessaires pour :

- apprécier de façon claire et non équivoque la conformité des livrables au référentiel de conformité ;
- assurer le support de niveau 1.

Le soumissionnaire rédige la stratégie de formation établie avec le chef de projet de l'ARCEP. Il organise les sessions de formation sur la base d'un calendrier établi en accord avec l'ARCEP en précisant les compétences cibles attendues pour chaque catégorie d'utilisateurs.

L'ARCEP communique au soumissionnaire la liste des personnels qui doivent être formés et constitue des groupes de participants homogènes et leur confirme les dates, heures et lieux de formation. Le soumissionnaire prépare, organise et corrige les tests nécessaires à la validation des acquis par les participants et les remet aux participants et au directeur de projet de l'ARCEP.

4.3.2 Test Internes du soumissionnaire : tests unitaires, tests d'intégration et tests de non-régression de la solution

Le soumissionnaire exécute les procédures de tests internes sur la totalité du périmètre fonctionnel et technique de la solution.

Ces tests seront représentatifs (i) de la qualité de fonctionnement et des performances fonctionnelles et techniques de la solution pour chacun desdits modules et (ii) de son adéquation avec les interfaces et les applications tierces.

Le soumissionnaire effectue ensuite les tests d'intégration prévus au Plan d'Assurance Qualité (PAQ).

Le soumissionnaire transmet à l'issue de ces tests à l'ARCEP un rapport contenant les spécifications techniques des environnements de test, les plans de test et cahiers de tests correspondants ainsi que les résultats.

Le soumissionnaire analyse pendant cette phase de tests, les anomalies, et en identifie les causes. Le soumissionnaire procède sous sa responsabilité aux corrections de l'ensemble des anomalies de manière à livrer le logiciel dans le délai prévu au calendrier détaillé.

L'ensemble des incidents relevés, des causes identifiées et non identifiées ainsi que les corrections mises en œuvre sont réunis dans un document de résolution des anomalies.

Le suivi des opérations de recette sera réalisé sur l'environnement de test installé et configuré par le soumissionnaire et validé par l'ARCEP.

4.3.3 Réception provisoire de la solution

Après l'achèvement des étapes ci-dessus, le soumissionnaire procède à la livraison de la solution et les Parties procèdent à son installation sur l'environnement de recette et à sa mise en service pour vérifier l'aptitude au bon fonctionnement de la solution conformément au référentiel de conformité et, en particulier aux niveaux de services.

L'ARCEP exécute ensuite avec l'assistance du soumissionnaire les tests de recette de bout en bout dans le but de valider la conformité de la solution au référentiel de conformité.

Le soumissionnaire devra fournir une stratégie et un cahier de recette pour couvrir tous les différents scénarios fonctionnels mentionnés dans les TDR et ce de la manière la plus complète possible. L'ARCEP pourra enrichir ce cahier de recette.

Ces opérations de réception provisoire se déroulent sur la base de la stratégie de test définie au PAQ. Cette stratégie de test inclut les interfaces avec les systèmes existants et, le cas échéant, les applications tierces.

Le soumissionnaire devra indiquer dans son offre les spécifications matérielles de sa solution.

En cas de non-conformité au référentiel de conformité, le soumissionnaire corrigera les anomalies relevées et documentées dans le respect des niveaux de services.

Dans un délai maximal de 30 jours à compter de la mise en service, l'ARCEP fournira au soumissionnaire un état d'avancement des opérations de recette et une première liste récapitulative des anomalies.

Les opérations de réception provisoire donnent lieu à un procès-verbal consignant toutes les réserves faites, les résultats obtenus, les décisions prises, notamment la décision de l'ARCEP de prononcer ou non la réception provisoire de la solution. Aucune réception ne pourra intervenir de manière tacite. En cas de non-respect des délais incombant à l'une ou l'autre des Parties, la Partie non défaillante pourra demander la tenue d'un comité de pilotage exceptionnel.

La décision de l'ARCEP ne peut être que de trois ordres et est motivée selon la liste suivante :

- en l'absence d'anomalie bloquante et/ou majeure et/ou mineure : la réception provisoire est prononcée sans réserve ;
- en présence d'anomalies bloquantes : la réception provisoire est refusée ;
- en présence d'anomalies mineures ou majeures : la réception provisoire peut être prononcée avec réserves à condition que l'existence desdites anomalies ne s'oppose pas à la poursuite du projet, en particulier, aux autres opérations de recette et de validation. A cet effet, le soumissionnaire proposera les délais et les conditions de correction desdites anomalies, lesquels seront notés, s'ils sont acceptés, dans le procès-verbal de réception provisoire.

4.3.4 Mise en production de la solution et VSR

Après la signature du procès-verbal de réception provisoire, l'ARCEP et le soumissionnaire préparent l'exécution du plan de mise en production. Dans ce but, le soumissionnaire prépare les environnements techniques pour s'assurer que le logiciel pourra être intégré tant d'un point de vue métier, fonctionnel que technique.

La recette définitive a pour but de constater que le logiciel est (i) conforme au référentiel de conformité et (ii) assure un service régulier dans le respect des niveaux de service. La durée de la réception définitive est de **douze (12) mois** à compter de la

mise en production de la solution. Au cours de cette période, le logiciel est utilisé en réel.

Le soumissionnaire assure la correction ou met en place une solution de contournement pour les anomalies survenues ou identifiées en exploitation. Les anomalies sont corrigées par le soumissionnaire ;

L'objectif de la réception définitive est la résolution de l'ensemble des anomalies.

Au terme de la réception définitive, la décision de l'ARCEP ne peut être que de trois (03) ordres et est motivée selon la liste suivante :

- en l'absence d'anomalie bloquante et/ou majeure et/ou mineure : la réception définitive est prononcée au moyen d'un procès-verbal sans réserve ;
- en présence d'anomalies bloquantes ou majeures : la réception définitive est refusée;
- en présence d'anomalies mineures : la réception définitive est prononcée avec réserves. Dans ce cas, le soumissionnaire disposera d'un délai convenu avec l'ARCEP pour corriger lesdites anomalies mineures.

4.3.5 Transferts de compétences

Le transfert de compétences devra avoir lieu tout au long du projet par l'implication des équipes de l'ARCEP dans les différentes instances du projet et dans les tests de recettes fonctionnels réalisés. L'objectif du plan de transfert de compétences est de permettre à l'ARCEP de pouvoir exploiter lui-même la solution et être totalement indépendant dans son administration et utilisation courante et assurer le support de niveau 1, puis tout ou partie du support de niveau 2.

4.3.6 Audit

L'ARCEP pourra à tout moment faire réaliser, et au plus deux (2) fois par an, après en avoir avisé le soumissionnaire par écrit avec un préavis de dix (10) jours ouvrés au moyen d'une notification, un audit visant à vérifier le strict respect des obligations contractuelles du soumissionnaire par ses auditeurs internes ou par un cabinet externe de son choix.

Le soumissionnaire peut récuser les auditeurs nommés dans un délai de cinq (5) jours ouvrés après réception de la notification susmentionnée. Tout refus par le soumissionnaire d'un auditeur externe choisi par l'ARCEP devra être motivé.

Les experts auprès des tribunaux y compris étrangers qui pourraient être désignés en qualité d'auditeur externe ne pourront pas être refusés par le soumissionnaire.

Les auditeurs devront prendre un engagement formel de respect de la confidentialité des informations définies comme informations confidentielles au titre du présent contrat.

Dans le cadre de ces audits, le soumissionnaire s'engage à coopérer pleinement avec les auditeurs et à leur fournir toutes les informations nécessaires.

Le rapport d'audit sera communiqué au soumissionnaire et sera discuté dans le cadre d'un comité de pilotage exceptionnel.

Dans l'hypothèse où, à la suite d'un examen approfondi, un rapport d'audit ferait apparaître un manquement avéré aux obligations du soumissionnaire, le soumissionnaire présentera un plan de correction assorti d'un délai d'exécution. Les Parties discuteront de ce plan de correction en comité de pilotage, étant entendu que, sauf accord de l'ARCEP, ce plan de correction traitera de tous les manquements avérés. Dans ce contexte, l'ARCEP s'engage à examiner les propositions de priorisation et à ne pas les rejeter sans juste motif. Sauf accord contraire des Parties, les charges afférentes aux corrections des manquements avérés ainsi que les coûts de l'audit sont à la charge du soumissionnaire.

Si les conclusions de certains audits contiennent des recommandations tendant à la modification ou à l'amélioration des règles et procédures auditées, les Parties en discutent en comité de pilotage et discutent de la mise en œuvre de ces recommandations.

L'audit peut être effectué sous la forme d'un audit documentaire et/ou sous la forme d'interviews et/ou sous la forme d'un audit de la solution et/ou sous la forme d'un audit des environnements techniques.

5. EXIGENCES FONCTIONNELLES

Le système cible doit répondre aux exigences fonctionnelles suivantes afin d'assurer une intégration fluide, fiable et conforme aux processus métiers entre la plateforme de demande de services en ligne et Sage X3 :

- **Identification unique des commandes**

Chaque commande émise depuis les plateformes de demande de services en ligne doit disposer d'une référence afin de savoir de quelle plateforme digitale elle provient, permettant son traçage tout au long du cycle de traitement dans Sage X3.

- **Transmission automatique des données**

Les informations jugées pertinentes pour chaque commande, incluant les données client, articles ou services commandés, quantités, prix unitaire, fichiers de téléchargement (le cas échéant), référence de commande et canal de vente, doivent être transmises automatiquement via une API dédiée vers Sage X3 et inversement, sans intervention manuelle.

- **Cohérence des références articles/services**

Tous les articles/services commercialisés via les plateformes de demande de services en ligne doivent exister préalablement dans la base de données articles de Sage X3, afin d'assurer une correspondance parfaite lors de l'intégration. Le paramétrage de la correspondance devra se faire à partir d'une interface.

- **Génération de factures et de reçus de paiement pour les frais de demande de service**

Lorsqu'un client soumet une demande de service impliquant des frais de constitution de dossier, Sage X3 doit automatiquement générer une facture et un reçu spécifique à ces frais dès validation du paiement. La facture et le reçu de paiement doivent être :

- transmis automatiquement à la plateforme de demande de services en ligne pour affichage dans l'espace client,
- envoyés par courrier électronique au client à l'adresse renseignée dans son dossier.

- **Génération et traitement de la facture proforma**

À l'issue de l'analyse technique d'une demande soumise via la plateforme de demande de service en ligne, et uniquement si celle-ci est jugée recevable, une (ou les) facture (s) proforma est (sont) automatiquement générée (s) par Sage X3.

Cette (Ces) facture (s) proforma est (sont) transmise (s) électroniquement au client via la plateforme en ligne avec un numéro de facture de la société concernées par la transaction.

Le client peut alors procéder au paiement de cette (Ces) facture (s) proforma selon deux modalités :

- Par Mobile Money, directement depuis la plateforme de demande de service en ligne.
- Au guichet physique de l'ARCEP, avec la (les) facture (s) transmise (s).
- Dès confirmation du paiement par Mobile Money (par intégration automatique via API), Sage X3 :
 - ✓ transforme la facture proforma en facture définitive.
 - ✓ génère un reçu officiel de paiement.
 - ✓ transmet ces deux documents au client via la plateforme de demande service en ligne et consultable.
- Le client peut alors, sur présentation de la facture et du reçu, obtenir la prestation ou le service commandé.

- **Génération automatique de la facture lors de la validation du dossier de demande**

Une fois la commande et l'étude validées dans l'une des plateformes de services en ligne, Sage X3 doit générer automatiquement les factures correspondantes, conformément aux règles de gestion en vigueur.

N.B. : Rappelons que la facturation est réalisée pour chaque société ayant le partage des gains de la facture selon l'arrêté en vigueur dans la gestion des services offerts par l'ARCEP.

La facture générée est transmise et consultable sur la plateforme de demande de services via le système d'interfaçage qui sera mis en place.

- **Retour d'information vers la plateforme de demande de services**

Les données de facturation (numéro, montant, statut), les détails de paiement (montant payé, solde éventuel) ainsi que la facture elle-même doivent être renvoyés vers la plateforme de demande de services, afin d'être disponibles en temps réel dans l'espace client.

- **Correspondance transactionnelle entre les plateformes : Sage X3 et plateformes de demandes de services en ligne**

Une correspondance directe et systématique doit être établie entre l'identifiant de transaction généré par la plateforme de demande de services en ligne et le numéro de facture émis par Sage X3, afin de garantir un suivi croisé rigoureux, sans ambiguïté ni risque de confusion.

- **Gestion des avoirs**

Les opérations d'émission d'avoirs doivent être systématiquement tracées dans Sage X3, et leurs détails transmis à la plateforme de demande de services pour mise à jour de l'historique client et restitution sur l'interface utilisateur.

N.B : L'ensemble de ces exigences doivent être prises en compte lors de l'étude préalable que le soumissionnaire doit mener. Le soumissionnaire complètera de nouvelles exigences fonctionnelles qui découleront des résultats de l'étude préalable.

6. EXIGENCES OPÉRATIONNELLES

Pour garantir la fiabilité, la sécurité et la traçabilité des échanges entre les plateformes de demande de services en ligne et Sage X3, les exigences opérationnelles suivantes doivent être respectées :

- **API sécurisée et normalisée**

Les échanges entre les trois systèmes doivent s'appuyer sur une API conforme aux standards actuels, de type REST/JSON ou SOAP, intégrant un mécanisme d'authentification robuste (par token ou via protocole OAuth2).

- **Traitement des transactions en temps réel ou en mode différé**

Les transactions doivent être traitées soit en temps réel (push immédiat via

API), soit selon un mode de synchronisation planifiée, avec une fréquence configurable (ex. toutes les X minutes), selon les contraintes d'exploitation.

- **Mécanismes de suivi et de supervision**

Un système de journalisation détaillée doit être mis en place pour permettre :

- le suivi des synchronisations effectuées,
- la détection et la remontée des erreurs (anomalies de données, échecs de transmission),
- la visualisation de l'état global des échanges via un tableau de bord de monitoring accessible aux administrateurs.

- **Prévention des doublons et redondance**

Des mécanismes de contrôle doivent être intégrés afin d'éviter la duplication involontaire des transactions (commandes, paiements, factures). Toute tentative de réintégration d'une donnée déjà traitée doit être automatiquement bloquée ou mise en alerte.

- **Sécurisation des échanges de données**

L'ensemble des flux de données échangés entre les plateformes doit être protégé par un chiffrement SSL/TLS, garantissant la confidentialité et l'intégrité des informations transmises.

- **Traçabilité dans Sage X3**

Chaque transaction entrante issue d'une plateforme de demande de service en ligne doit faire l'objet d'une journalisation dans Sage X3, incluant notamment :

- l'horodatage exact de l'intégration,
- les données techniques reçues,
- l'identifiant de référence de la plateforme de demande de service en ligne,
- l'utilisateur ou système ayant initié le traitement

7. SOLUTION ET DOCUMENTATION TECHNIQUE

7.1 La solution logicielle

Le soumissionnaire fera une présentation générale de la solution proposée comportant un schéma commenté de l'architecture fonctionnelle, une description détaillée applications tierces à utiliser dans le cadre du projet. Cette architecture doit inclure le schéma directeur, la description fonctionnelle des systèmes, les différentes interactions et interdépendances entre les sous-systèmes sous-jacents.

7.2 Les matériels

La solution sera hébergée dans les locaux de l'ARCEP. Le soumissionnaire devra spécifier l'ensemble des éléments matériels dont sa solution aura besoin dans le cadre de ce projet. L'ARCEP mettra à disposition l'environnement matériel et/ou virtuel nécessaire au déploiement de la solution proposée par le soumissionnaire.

7.3 La documentation technique

Le soumissionnaire livre au fur et à mesure de l'avancement du projet et en cohérence avec les étapes concernées les documents techniques en langue française et ceux en deux phases : en cours de réalisation du projet et dès la mise en place de la solution. Cette documentation doit être fournie en format électronique et physique.

Durant la période de mise en œuvre, le soumissionnaire doit fournir au moins deux (02) types de documents :

- manuel d'administration et d'utilisation ;
- cahier de recette et des tests détaillant les critères et les tests d'acceptation de la solution.

Dès la mise en place de la solution et avant la clôture de la réception provisoire, le soumissionnaire doit prévoir la fourniture d'une documentation technique adéquate et complète de nature à permettre aux agents de l'ARCEP de pouvoir maîtriser suffisamment la solution en vue d'y apporter d'éventuelles adaptations.

Cette documentation technique devra comprendre au minimum les volets suivants :

- toutes les informations relatives à la structure, l'architecture, la conception et le fonctionnement de l'application ;
- un manuel d'utilisation comportant une description détaillée de l'utilisation de chaque composante de l'application web, les interfaces d'administration ;
- la liste des erreurs pouvant être générés.

7.4 Niveaux de services

Les niveaux de services devant être respectés par la solution sont proposés par le soumissionnaire dans sa réponse.

Ces niveaux de services doivent être en adéquation avec les rôles et fonctions de chacun des usages de la solution et à défaut de plus ample définition, au moins permettre l'utilisation de ses fonctionnalités dans les conditions opérationnelles normales. Ils sont exprimés en termes de disponibilité et de performance non seulement techniques mais également fonctionnelles.

7.5 Administration de la solution

L'administration de la solution doit pouvoir se faire par le biais d'une interface conviviale et simple d'utilisation. Cette administration doit prendre en compte notamment la configuration de la solution avec les données de l'ARCEP. Le soumissionnaire détaillera les possibilités de paramétrage et d'administration du système proposé.

8. EXPERIENCES ET REFERENCES

La réussite du projet d'interfaçage repose sur une parfaite maîtrise des architectures internes de Sage X3 implémentée, du SI de l'ARCEP ainsi que la compréhension des règles de gestion personnalisées et spécifiques qui y ont été intégrées pour répondre aux exigences de transparence, de conformité réglementaire et de suivi imposées par les spécificités de l'ARCEP, en tant qu'Autorité de Régulation du secteur des télécommunications.

La configuration actuelle de Sage X3 a été adaptée de manière spécifique pour répondre aux besoins fonctionnels et réglementaires de l'organisation. Elle comprend notamment les structures analytiques, les schémas comptables, les règles de gestion de la facturation, les circuits d'approbation ainsi que les workflows associés aux processus métiers. L'ensemble de ces paramètres prend en compte des exigences prévues par les textes réglementaires en vigueur, notamment celles encadrées par le Décret n°2023-040/PR fixant les taux, les modalités de recouvrement et d'affectation des frais et redevances dus par les opérateurs et exploitants de réseaux et services de communications électroniques, les fournisseurs d'équipements et terminaux et les installateurs d'équipements radioélectriques.

8.1 Profil et Références du soumissionnaire

Le soumissionnaire démontrera :

- une expérience d'au moins cinq (05) ans dans le domaine de la fourniture et la mise en œuvre de Sage X3
- avoir déployé au cours des deux (02) dernières années, au moins un (01) projet d'intégration complète et réussie de Sage X3 pour le compte d'une

autorité de régulation des communications électroniques dans la zone UEMOA.

Cette exigence constitue un aspect très important des présents TDR et présente un caractère éliminatoire.

Une attention particulière sera portée sur les certificats de bonne fin d'exécution fournis par le soumissionnaire. Le soumissionnaire fournira aussi des références (nom d'une personne auprès de l'entreprise ou autorité contractante, avec numéro de téléphone et adresse email, qui pourra certifier les informations).

L'ARCEP se réserve le droit d'aller vérifier auprès de l'entreprise ou de l'ARCEP cité par le soumissionnaire afin de se convaincre de la solution sur la base de l'architecture cible.

Par ailleurs le soumissionnaire est invité à fournir toute autre référence (certification, benchmark etc..) reconnue sur le marché, de nature à valoriser sa solution.

Il devra remplir les conditions ci-après :

- avoir l'autorisation de l'éditeur à personnaliser et adapter la solution selon les besoins de l'ARCEP ;
- avoir une bonne connaissance du métier de régulation pour adapter la solution selon les besoins de l'ARCEP et selon l'évolution technologique future du secteur.

8.2 Profils des intervenants sur le projet

Le soumissionnaire doit disposer d'une équipe présentant différents types de profils permettant d'exécuter convenablement le projet.

En complément des compétences purement techniques pour chacun des intervenants recherchés, le personnel sera mis à contribution dans le cadre du Transfert de Compétences et devra montrer sa capacité de formateur didactique, de pédagogie afin de transmettre une solution opérable intégralement par l'équipe de l'ARCEP. L'équipe doit inclure au minimum les profils suivants :

- **un chef de mission, BAC+5 en informatique ou gestion de projets avec une expérience IT minimum de dix (10) ans dans l'intégration des solutions de gestion intégrées et ayant réalisé lors des cinq (05) dernières années au moins deux (02) missions similaires de mise en place de SAGE X3 dans une administration publique ou dans une PME/PMI. Il doit avoir de bonnes connaissances de la gestion des projets. Une certification en gestion de projets serait un atout. Une expérience professionnelle dans le pays ou dans la sous-région est un atout.**

- **un consultant Sage X3 module Ventes (BAC+3 en comptabilité ou finances)** spécialisé dans l'intégration de solutions Sage X3 avec une maîtrise parfaite du module Ventes et une expérience minimum de cinq (05) ans et ayant participé au cours des cinq (05) dernières années à au moins deux (02) projets d'intégration de la solution Sage X3. Une description complète de l'apport du candidat aux projets sera présentée. Toute autre référence ou justificatif prouvant les aptitudes du candidat peuvent être pourvues ;
- **un consultant Sage X3 module Finances (BAC+3 en comptabilité ou finances)** spécialisé dans l'intégration de solutions Sage X3 avec une maîtrise parfaite du module Finances et une expérience minimum de cinq (05) ans et ayant participé au cours des cinq (05) dernières années à au moins deux (02) projets d'intégration de la solution Sage X3. Une description complète de l'apport du candidat aux projets sera présentée. Toute autre référence ou justificatif prouvant les aptitudes du candidat peuvent être pourvues ;
- **un informaticien BAC+3 en développement**, spécialiste entre autres des langages de programmation spécifiques à Sage X3 et ayant participé au cours des cinq (05) dernières années à au moins trois (03) projets d'interfaçage de solutions informatiques pour une PME/PMI. Avoir une maîtrise parfaite des langages de programmation utilisés dans la conception des solutions similaires et en fournir les preuves. Une description complète de l'apport du candidat au poste sera présentée. Toute autre référence ou justificatif prouvant les aptitudes du candidat peuvent être pourvues.

Le soumissionnaire doit joindre à son offre les documents suivants :

- composition de l'équipe projet et responsabilités de ses membres ;
- curriculum Vitae (CV) du personnel clé proposé ;
- expériences pertinentes, copies des diplômes, et attestations.

9. OFFRE TECHNIQUE

L'offre technique comportera une description détaillée de l'ensemble de la solution proposée avec une description exhaustive des fournitures. L'offre technique décrira en détail les différentes architectures (réseau, etc.) à mettre en œuvre et les exigences techniques minimales de la solution. La description du périmètre devra indiquer les limites, les hypothèses et les prérequis ainsi que les déviations par rapport aux exigences des TDR.

L'offre technique couvrira outre les spécifications énumérées dans les sections précédentes les domaines suivants :

- services d'implémentation ;
- garantie ;
- maintenance et support.

9.1 Services d'implémentation

9.1.1 Conception et architecture de la solution

La conception technique ainsi que tous les aspects qualitatifs pour la mise en œuvre de la solution constituent les éléments essentiels de la proposition technique.

Le soumissionnaire doit fournir les documents suivants :

- un document détaillé de la compréhension du besoin et des livrables. Ce document doit nécessairement inclure les observations et/ou suggestions du soumissionnaire ainsi que les risques (d'ordre technique) liés à la réalisation du projet ;
- l'architecture technique de la solution à mettre en œuvre. Cette architecture doit inclure le schéma directeur, la description fonctionnelle des systèmes, les différentes interactions et interdépendances entre les sous-systèmes sous-jacents, ainsi que les inputs requis de l'ARCEP.

9.1.2 Gestion du projet

Il sera fourni au soumissionnaire les informations dont il aura besoin pour l'accomplissement de sa mission et une assistance lui sera apportée pour l'organisation de tous les contacts requis dans ce cadre. A ce titre, le soumissionnaire retenu travaillera en étroite collaboration avec l'équipe projet de l'ARCEP qui lui désignera à cet effet un point focal.

En outre, les locaux techniques prêts à l'emploi pour le déploiement des différents outils seront mis à disposition du soumissionnaire retenu.

L'équipe projet de l'ARCEP sera impliquée dans la gouvernance du projet au travers de sa participation aux comités clés (COPROJ, COPIL...) et prendra des décisions qui seront soumises par le soumissionnaire au gré des points remontés pour arbitrage.

Le soumissionnaire retenu est soumis aux exigences ci-après :

- présenter un calendrier indiquant toutes les étapes du processus de la réalisation de la mission dont les différents rapports d'étapes et livrables d'avancement (exemple : support de COPROJ) et leur date de livraison prévue. Ce calendrier doit faire l'objet de mises à jour régulières tout au long du projet afin de garantir l'alignement avec l'avancement réel du projet et le respect des délais définis. Tout changement majeur doit s'appuyer sur une analyse du risque et d'impact et faire l'objet de discussion et de validation préalable avec l'équipe projet de l'ARCEP ;
- présenter une feuille de route de la mission avec un chronogramme détaillé qui sera soumise à la validation de l'ARCEP ; chaque étape du projet fera l'objet d'un rapport d'étape et d'une présentation validée par l'ARCEP. Cette feuille de route doit être mise à jour tout au long du projet pour prendre en compte les éventuels imprévus ;
- détailler l'approche projet pour une mise en œuvre en temps et en qualité par exemple au travers d'un plan d'assurance qualité ;
- présenter les modalités de gouvernance, notamment via des comités réguliers (par exemple COPROJ hebdomadaire, COPIL mensuel...) en précisant les participants de part et d'autre ainsi que leurs rôles et responsabilités, les objectifs de chaque instance, les livrables attendus, et la fréquence de ces instances.

9.1.3 Installation et interopérabilité

Le soumissionnaire installera toutes les solutions logicielles et s'assurera de l'interopérabilité avec toutes les plateformes applicatives au besoin.

9.1.4 Intégration fonctionnelle

L'intégration fonctionnelle sera conforme aux spécifications fonctionnelles et aux standards du domaine. Le soumissionnaire devra aussi démontrer que Le logiciel a été implémenté suivant les standards et les meilleures pratiques du marché.

L'ARCEP se réserve le droit de faire un audit de la solution implémenté pour vérifier la conformité aux standards conformément aux exigences méthodologiques indiquées ci-avant.

9.1.5 Garantie, Support et Maintenance

a. Garantie

Le soumissionnaire devra garantir le logiciel, pour une période **d'un (01) an** à compter de la date d'établissement du procès-verbal (PV) de réception provisoire. La garantie devra couvrir toutes les anomalies.

Pour le support et une maintenance, une proposition sera faite pour une période de **trois (03) années** minimums.

b. Support

Le support de niveau 1 consiste à effectuer les tâches suivantes :

- point d'accueil des sollicitations (tickets, mails, appels) de l'équipe d'exploitation de l'ARCEP ;
- prise en compte (saisie dans l'outil de support) et qualification des demandes ou des anomalies ;
- traitement du ticket sur procédure documentée relevant du niveau 1 ;
- information des usagers ;
- enrichissement de la base de connaissance ;
- alimentation des indicateurs d'activité et niveaux de services du support de niveau 1.

Le soumissionnaire met à la disposition de l'ARCEP un support de niveau 2 et de niveau 3 pour résoudre les problèmes qui n'ont pas pu être solutionnés par le support de niveau 1, en particulier tous les types d'anomalies liées aux développements spécifiques et au paramétrage.

La proposition du soumissionnaire indique les conditions et les modalités suivant lesquelles il entend former les équipes de l'ARCEP afin que celles-ci puissent prendre progressivement en charge le support de niveau 2 en respectant les modalités de transfert de compétences.

Le support est assuré dès la mise en production de la solution après la réception provisoire.

Ce support doit être assuré 7j/7 et 24h/24. Les contraintes à retenir sont les suivantes :

- anomalies bloquantes : prise en compte immédiate et résolution dans l'heure suivant la prise en compte ;
- anomalies majeures : prise en compte immédiate et résolution dans un délai de 6 h ;
- anomalies mineures : prise en compte et traitement dans les 30 jrs, sauf délai plus important accordé par l'ARCEP.

c. Maintenance

Les mises à jour et upgrades de version de la solution doivent faire l'objet de tests de non-régression (TNR) afin de s'assurer qu'elles n'engendrent pas de régression sur toutes les fonctionnalités préalables ainsi que les fonctionnalités spécifiques.

Chaque période d'assistance doit se solder par une autonomie accrue du personnel de l'ARCEP en matière de gestion et de maintenance de la solution.

- Maintenance corrective

Le soumissionnaire sera tenu de corriger tous les bugs logiciels ou d'intégration dont les frais de main d'œuvre et transport seront à sa charge tant pendant la période de garantie qu'au titre de la maintenance.

- Maintenance adaptative

Celle –ci consiste à faire évoluer la plateforme logicielle lorsque son environnement change, afin d'assurer la continuité de fonctionnement et son alignement avec l'architecture de l'ARCEP Mais elle ne vise pas à en modifier les fonctionnalités. Elle devra être incluse dans l'offre de maintenance standard.

- Maintenance évolutive

Elle sera proposée lors d'un changement de version correspondant à des évolutions fonctionnelles significatives. Elle est hors scope et fera l'objet d'une proposition spécifique en temps voulu. Le changement de version et les mises à jour ne doivent pas non seulement introduire de la régression mais aussi doivent conserver les fonctionnalités customisées.

Chaque changement / demande d'évolution souhaitée par l'ARCEP fera l'objet d'un document formalisé (exemple : expression de besoin fonctionnelle).

Le soumissionnaire s'engage à répondre sous quinze 15 jours suite à la soumission d'une demande d'évolution avec les éléments budgétaires, quantitatifs, charge et délai prévisionnel estimé.

10. OFFRE FINANCIERE

Le soumissionnaire présentera un devis quantitatif (BoQ) en précisant les coûts suivants :

- le coût des services d'implémentation ;
- le coût de la formation et des transferts de compétence ;
- le coût de la garantie d'un (01) an ;
- le coût respectif des services de support et de maintenance corrective, adaptative, évolutive et de support pour une durée de trois (03) ans.

Le soumissionnaire devra explicitement indiquer les interdépendances avec d'autres éléments du système. Tout élément qui n'aurait pas été identifié devra être mis à jour à la charge du soumissionnaire.

11. LIVRABLES

Les livrables de ce projet constituent l'ensemble des éléments logiciels et de services à fournir au minimum par le soumissionnaire pour la fourniture, la mise en œuvre et l'implémentation opérationnelle de la solution.

Au terme de sa mission, le soumissionnaire retenu devra avoir :

- déployé et mis en service la solution ;
- effectué des tests réels qui montrent le bon fonctionnement de l'ensemble de la solution ;
- transmis au personnel désigné par l'ARCEP pour suivre le projet, des compétences permettant une autonomie complète pour la gestion, l'exploitation et la maintenance de niveau 2 au minimum ;
- déployé un environnement de test ayant les mêmes caractéristiques que l'ensemble de la solution ;
- fourni un guide d'administration, d'exploitation, de troubleshooting détaillé et tout autre documentation technique jugée nécessaire ;
- fourni un guide d'utilisation de la solution ;
- fourni la documentation du DAT regroupant schéma et principe d'architecture ;
- fourni un guide de troubleshooting avec la liste des erreurs pouvant être générés par les programmes ;
- fourni la documentation sur l'ensemble des scripts et des paramétrages intervenant dans la solution proposée.

En outre, il doit produire :

- des rapports d'étapes permettant de suivre l'évolution du Projet ;
- un rapport provisoire du projet suivi d'une restitution ;

- un rapport final de projet intégrant les amendements éventuels portant sur le rapport provisoire.

Toutes anomalies et/ou mauvais fonctionnements seront notés et consignés comme des réserves à lever avant la réception provisoire. Le soumissionnaire retenu est tenu de :

- livrer de l'ARCEP les logiciels et les autres installations conformes aux présents SFT dans les délais fixés ;
- fournir la solution en bon état de fonctionnement et exempt de tout vice caché et les dernières versions éprouvées des applications logicielles ;
- assurer le support logiciel dans les délais convenus d'accord-partie pendant la période de garantie.

NB : Les soumissionnaires sont informés que leurs offres financières doivent être élaborées dans le respect des prix contenus dans la dernière version du répertoire des prix de référence (Mercuriale des prix disponible sur le site du Ministère de l'Économie et des Finances du Togo au <https://finances.gouv.tg>. Dans le cas contraire, leurs offres financières seront redressées.

12. Plans

Le présent Dossier d'appel d'offres *ne comprend aucun plan*.

13. Inspections et Essais

Les tests et essais prévus sont ceux effectués dans le cadre de la réception provisoire.

- ✓ Vérification de la qualité des fournitures ;
- ✓ Vérification de la quantité des fournitures ;
- ✓ Contrôle de l'état neuf des fournitures ;
- ✓ Vérification de la conformité des spécifications techniques ;
- ✓ Vérification du bon fonctionnement des fournitures.

Les tests et essais prévus dans le cadre de la réception définitive.

- ✓ Vérification du bon fonctionnement des équipements et fournitures.

Section IV. Modèle d'annexes

1. Bordereau des prix et calendrier de réalisation des Services connexes

Monnaie de l'offre					Date [Insérer la date (jour, mois, année) de remise de l'offre]	
					DC No.: [Insérer les références de l'avis de DRP]	
					Variante No. : [Référence, le cas échéant et si le DDRP l'autorise à condition de soumissionner pour la solution de base]	
1	2	4	5	6	7	
Service (s)	Description des Services	Date de réalisation au lieu de destination finale	Quantité ⁴ (Nombre d'unités)	Prix unitaire	Prix total par article (Colonne 5 X colonne 6)	
[Insérer le No de la prestation de service]	[Insérer l'identification du service]	[Insérer la date de réalisation offerte]	[Insérer la quantité et l'identification de l'unité de mesure]	[Insérer le prix unitaire de la prestation de service]	[Insérer le prix HT pour l'article]	
					Prix total HT	[Insérer le prix total HT]
					Prix total TTC	[Insérer le prix total TTC]

Nom du Candidat [Insérer le nom du Candidat] Signature [Insérer signature] Date [Insérer la date]

⁴ Si applicable.

2. Formulaire de qualification

[A remplir par le Candidat]

Le texte ci-après est fourni à titre d'exemple et devra être adapté au cas par cas

Nous soussignés, certifions l'exactitude des informations ci-après, attestant que nous remplissons les conditions de qualifications requises pour exécuter le Marché, fixées

dans la DRP par l'Autorité contractante, à savoir :

- a) nous sommes dûment autorisé par le fabricant ou le producteur des Fournitures pour les fournir au Togo ;
- b) nous sommes ou serons (si notre offre est acceptée) représenté par un agent équipé et en mesure de répondre aux besoins en matière d'entretien, de réparations des équipements, et de fournitures de pièces détachées ;
- c) nous remplissons les conditions de qualification suivantes :

Capacité technique et expérience

Nous avons exécuté [insérer le nombre] de marchés similaires, portant sur des fournitures et des services de nature similaire au cours des [insérer le nombre] dernières années. Ces marchés sont identifiés ci-après : [le candidat doit documenter distinctement ces marchés]

Fait à, le

Signature

Nom et prénom

3. Formulaire de Marché

Le présent marché est conclu aux termes de la demande de renseignement des prix n° ...

Entre

[Nom de l'Autorité contractante] (ci-après désignée comme « l'Autorité contractante ») d'une part,

Et

[Nom et adresse complète du Candidat ; préciser le type de groupement (conjoint ou solidaire, le cas échéant)] (ci-après désigné comme le « Titulaire ») d'autre part,

ATTENDU que l'Autorité contractante désire que *[certaines fournitures soient livrées et/ou certains services assurés]* par le Titulaire, c'est-à-dire, *[brève description des fournitures et/ou services]* et a accepté une offre du Titulaire pour la livraison de ces fournitures et/ou et la prestation de ces services pour un montant égal à *[prix des fournitures en toutes lettres et en chiffres, toutes taxes comprises]* (ci-après désigné comme le « Prix du marché ») ;

IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture de *[insérer la consistance et la description de l'objet de la demande renseignement de prix]*

2. Pièces contractuelles

Les documents ci-après seront considérés comme faisant partie intégrante du Marché :

- (a) le présent Formulaire de Marché
- (b) la notification d'attribution du marché
- (c) la soumission du Titulaire
- (d) le Bordereau descriptif et quantitatif
- (e) la description technique des Fournitures ou Services

3. Obligations contractuelles

En contrepartie des règlements à effectuer par l'Autorité contractante au profit du Titulaire, comme indiqué ci-après, le Titulaire convient de livrer les fournitures, de réaliser les services et de remédier aux défauts et insuffisances de ces fournitures et/ou services conformément, à tous égards aux stipulations du présent Marché.

4. Montant du marché

Le montant du présent marché est arrêté à la somme de *[à préciser en lettres et en chiffres]* F.CFA, Toutes Taxes Comprises (TTC) *(préciser le cas échéant le montant, le taux et les modalités de reversement des taxes)*.

Le présent marché est un contrat à prix [Spécifier. Exemple : à prix unitaire, ou à prix forfaitaire, etc.]

5. Références bancaires du titulaire

Le paiement des sommes dues au Titulaire sera effectué par virement bancaire selon les détails ci-après.

Banque	
Swift	
Tél.	
Fax	
IBAN	
Nom	

Le RIB est joint au présent contrat

6. Modalité de paiement

Dans les quarante-cinq (45) jours suivant leur réception et contre une demande de règlement accompagnée d'un procès-verbal de réception émis par l'Autorité contractante, l'Autorité contractante convient de son côté de payer au Titulaire, au titre des fournitures et/ou services, et des rectifications apportées à leurs défauts et insuffisances, le Prix du Marché, ou tout autre montant dû au titre de ce Marché, et ce selon les modalités de paiement ci-après⁵ :

Règlement de l'Avance : trente pour cent (30%) du prix du Marché sera réglé dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date de réception de la demande de paiement, après la notification du marché, contre une garantie d'avance (i) à concurrence de 100% du montant de ladite avance (ii) valable jusqu'à la livraison des Fournitures et (iii) conforme au format type fournie dans le dossier de demande de renseignement de prix

- A la réception (provisoire) : soixante-cinq pour cent (65 %) du montant du marché sera réglé dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date de réception de la demande de paiement le procès-verbal de réception (provisoire) émis par l'Autorité contractante.
- À la réception définitive (le cas échéant) : le solde de cinq pour cent (5 %) du montant du Marché sera réglé dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date de réception de la demande de paiement, contre une demande de règlement, accompagnée d'un procès-verbal de réception définitive émis par l'Autorité contractante. Ce solde de cinq pour cent (5 %) pourra être payé à

⁵Les modalités de paiements indiquées ci-dessous constituent des exemples et l'utilisateur pourra les adapter suivant ses acquisitions

la réception provisoire si le titulaire fournit une caution de retenue de garantie qui devra être libérée après la réception définitive.

7. Caractéristique des prix

Le prix des Fournitures livrées et services connexes exécutés sera ferme sur la durée d'exécution du marché.

8. Pénalités de retard

En cas de retard dans l'exécution du Marché, le Titulaire sera passible d'une pénalité par jour de retard fixé à [*préciser entre 1/5000^{ème} et 1/2000^{ème} (ou toutes autres modalités de pénalités retenues)*] du montant du Marché. L'Autorité contractante se réserve le droit de résilier le marché sans mise en demeure préalable, lorsque le montant cumulé des pénalités excède une valeur équivalente à 10 % du montant du marché.

9. Cas de force majeure

Le Titulaire informera dans le plus bref délai l'Autorité contractante de tous les cas de force majeure qui pourraient survenir et l'empêcher de remplir ses obligations aux termes du présent marché.

On entend par force majeure, pour l'exécution du présent Marché, tout acte ou événement imprévisible, irrésistible, hors du contrôle des parties et qui rend l'exécution du Marché pratiquement impossible, tel que catastrophes naturelles, incendies, explosions, guerre, insurrection, mobilisation, grèves générales, tremblements de terre, mais non les actes ou événements qui rendraient seulement l'exécution d'une obligation plus difficile ou plus onéreuse pour son débiteur.

10. Réception provisoire

La réception provisoire sera prononcée dès que les fournitures auront été complètement livrées et mis en état de réception.

Pour éviter toutes contestations, le Titulaire est tenu de demander la réception provisoire par lettre recommandée adressée à l'Autorité contractante.

Cette réception sera sanctionnée par un procès-verbal de réception provisoire.

La réception provisoire entraîne le transfert de la propriété et des risques au profit de l'autorité contractante et constitue le point de départ de l'obligation de garantie contractuelle.

11. Réception définitive

La réception définitive sera prononcée à l'échéance du délai de garantie. Elle sera sanctionnée par un procès-verbal de réception définitive.

12. Résiliation

Le présent contrat peut faire l'objet d'une résiliation totale ou partielle à l'initiative du Maître d'Ouvrage en cas de manquement grave du titulaire à ses obligations, notamment

- a) Retard dans la livraison des fournitures après une mise en demeure restée sans effet ;
- b) Refus de remplacer les fournitures si elles sont défectueuses ou non conformes aux caractéristiques proposées et acceptées par l'autorité contractante.

Sauf stipulations contraires, l'autorité contractante ne peut prononcer la résiliation pour manquement du titulaire à ses obligations qu'après mise en demeure préalable de mise en conformité avec les termes du Marché adressée à l'Entrepreneur par l'autorité contractante

30 jours calendaires avant la date de résiliation, cette mise en demeure étant restée sans effet.

Le titulaire du contrat peut égarer engager une procédure de résiliation conformément au code des marchés publics lorsque l'autorité contractante ne respecte pas ses obligations contractuelles.

13. Imputation budgétaire

Les dépenses relatives au présent marché sont imputables à la ligne budgétaire
[insérer les références de l'imputation budgétaire]

14. Régime fiscal et douanier

Le Titulaire sera entièrement responsable du paiement de tous les impôts, droits de timbre, patente et taxes dus au titre du présent Marché.

15. Redevance de régulation

Le Titulaire est soumis au paiement de la redevance de régulation des marchés publics en vigueur en République Togolaise.

16. Garantie de bonne exécution

Le titulaire fournira une garantie de bonne exécution de cinq pour cent (5%) du montant du marché qui sera constituée et libérée suivant la réglementation en vigueur.

17. Obligations et délai de garantie

Le Titulaire garantit que les Fournitures sont neuves, exemptes de tous défauts liés à une action ou à une omission de sa part ou liés à un défaut de conception, de matériaux et de fabrication, de nature à empêcher leur utilisation normale dans les conditions particulières au Togo. L'obligation de garantie implique, après réclamation, le remplacement ou la réparation des fournitures ou pièces défectueuses, dans un délai de *(nombre à préciser)* jours] sans frais pour l'Autorité contractante.

La quotité de 5% du montant du marché retenu à la réception provisoire des fournitures ou la garantie équivalente de remplacement constituée à cet effet sert de sûreté à la mise en œuvre de cette garantie.

La garantie restera valide pendant une période de *(nombre à préciser)* mois. Elle est libérée dans le mois qui suit la date de réception définitive des fournitures.

18. Délai de paiement et intérêts moratoires

Le délai au-delà duquel l'Autorité contractante paiera des intérêts moratoires au Titulaire est de quarante-cinq [45] jours.

Le taux de l'intérêt moratoire correspond au taux d'intérêt légal en vigueur [insérer le taux].

19. Assurances

Le titulaire du marché est tenu d'assurer les fournitures jusqu'au lieu de livraison convenu dans le présent contrat.

20. Inspections et essais

L'exécution du marché donnera lieu aux inspections et essais dans les conditions ci-après :

**(modalités à préciser :)*

Ces inspections seront réalisées à (*Lieu à indiquer*)

21. Règlement des différends

En cas de litiges, si les parties n'aboutissent pas à un règlement amiable quinze (15) jours calendaires suivant la demande de règlement amiable, l'autorité de régulation de la commande publique peut être saisie à la diligence de l'une des parties.

En cas d'échec de la médiation, un procès-verbal de non conciliation est établi et les parties au contrat peuvent saisir l'organe juridictionnel compétent en République togolaise.

22. Approbation

Le présent marché ne sera définitif qu'après son approbation par l'autorité compétente.

23. Référence aux principes généraux et textes en vigueur

Pour tout ce qui n'est pas prévu dans le présent marché, il sera fait référence aux principes et généraux et textes en vigueur notamment le dossier types d'appel d'offres passation des marchés de fournitures et/ou de services connexes.

LES PARTIES au contrat ont signé le marché les jours et années mentionnés ci-dessous.

Lu et accepté par :

Le Titulaire (ou le prestataire de service) Ville, le _____ _____ (Prénoms et nom)	L'Autorité Contractante Ville, le _____ (Prénoms et nom)
L'Autorité d'approbation Ville, le _____ _____ (Prénoms et Nom)	

4. Déclaration de garantie

[Le Soumissionnaire remplit cette garantie de soumission si demandée conformément aux indications entre crochets]

Date *[insérer la date (jour, mois, année) de remise de l'offre]*

Avis d'appel d'offres/ DRP/ DC n°: *[insérer le numéro de l'Avis d'appel d'offres]*

A l'attention de *[insérer nom complet de l'Autorité contractante]*

Nous, soussignés, déclarons que :

1. Nous reconnaissons que les offres doivent être accompagnées d'une déclaration de garantie de l'offre.
2. Nous acceptons que nous ferons l'objet d'une suspension du droit de participer à tout appel d'offres en vue d'obtenir un marché de la part de l'Autorité contractante pour une période de **deux (2) ans** commençant à compter de la date de notification de la lettre constatant notre défaillance, si nous n'exécutons pas une des obligations auxquelles nous sommes tenus en vertu de l'offre, à savoir :
 - a) si nous retirons l'offre pendant la période de validité que nous avons spécifiée dans le formulaire d'offre ; ou
 - b) si nous étant vu notifier l'acceptation de l'offre par l'Autorité contractante pendant la période de validité, nous (i) ne signons pas le marché ; ou (ii) ne fournissons pas la garantie de bonne exécution, si nous sommes tenus de le faire.
3. La présente déclaration de garantie expirera si le marché ne nous est pas attribué, à la première des dates suivantes : (i) lorsque nous recevrons copie de votre notification du nom du soumissionnaire retenu, ou (ii) vingt-huit (28) jours suivant l'expiration du délai de validité de notre offre.

Nom *[insérer le nom complet de la personne signataire de la déclaration de garantie de l'offre]*

En tant que *[indiquer la capacité du signataire]*

Signature *[insérer la signature]*

Dûment habilité à signer l'offre pour et au nom de *[insérer le nom complet du Soumissionnaire]*

En date du _____ jour de _____ *[Insérer la date de signature]*

[Note : Dans le cas d'un groupement d'entreprises, la Déclaration de garantie de l'offre doit être au nom de tous les partenaires du groupement d'entreprises qui soumet l'offre.]

5. Attestation de capacité financière ou de disponibilité de crédit

(NB : L'attestation de capacité financière ne sera pas fournie par les soumissionnaires à la soumission de leurs offres mais à l'attribution par celui qui aura été désigné attributaire définitive du marché.)

[L'institution financière remplit ce modèle d'attestation de capacité financière conformément aux indications entre crochets]

[Insérer le nom de l'institution, et l'adresse de l'agence émettrice]

Bénéficiaire : *[Insérer nom et adresse de l'Autorité contractante]*

Date : *[Insérer date]*

Référence N° *[Insérer le numéro de référence de l'attestation]*

1. Nous soussignés *[Insérer la dénomination complète de l'institution financière]* attestons par la présente que l'entreprise *[Insérer la dénomination complète du client]* est cliente de notre *[Insérer le type de l'institution financière]* et entretient le compte N° *[Insérer le numéro du compte du client]* ouvert dans nos livres.

2. *[Prière de choisir entre les deux (02) options de financement]*

a) Nous nous engageons à octroyer à l'entreprise *[Insérer la dénomination complète du client]* une ligne de crédit à hauteur de *[Insérer le montant à octroyer]* de francs CFA, au cas où elle serait déclarée titulaire du *[marché/ lot N°]* relatif *[Insérer l'intitulé du marché ou du lot]*, dans le cadre de la demande de renseignement de prix *[Insérer les références de la demande de renseignement de prix]* portant *[Insérer le titre de la demande de renseignement de prix]* lancé par le *[Insérer le nom de l'autorité contractante]*.

Ou

b) Par ailleurs, nous confirmons que l'entreprise *[Insérer la dénomination complète du client]* dispose des avoirs liquides d'au moins *[Insérer le montant disponible]* de francs CFA, au cas où elle serait déclarée titulaire du *[marché/ lot n°]* relatif *[Insérer l'intitulé du marché ou du lot]*, dans le cadre de la demande de renseignement de prix *[Insérer les références de la demande de renseignement de prix]* portant *[Insérer le titre de la demande de renseignement de prix]* lancé par le *[Insérer le nom de l'autorité contractante]*.

3. En foi de quoi nous délivrons la présente attestation pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à *[Insérer le nom de la ville et la date de signature de la présente attestation]*

Signature *[Insérer la signature]*

Nom [Insérer le nom complet de la personne signataire de la présente attestation].
En tant que [indiquer la capacité du signataire]

6. Modèle de garantie de bonne exécution

Date : _____

Demande de renseignement de prix n°: _____

_____ [nom de et adresse de l'institution financière d'émission]

Bénéficiaire : _____ [nom et adresse du Maître d'Ouvrage]

Date : _____

Garantie de bonne exécution no. : _____

Nous avons été informés que _____ [nom du fournisseur ou du prestataire de services]

(ci-après dénommé « le fournisseur » ou « le prestataire de service ») a conclu avec vous le Marché no. _____ en date du _____ pour l'exécution de _____ [description des fournitures et/ou services connexes] (ci-après dénommé « le Marché »).

De plus, nous comprenons qu'une garantie de bonne exécution est exigée en vertu des conditions du Marché.

A la demande du Fournisseur (du prestataire de service), nous _____ [nom de l'institution financière] nous engageons par la présente, sans réserve et irrévocablement, à vous payer à première demande, toutes sommes d'argent que vous pourriez réclamer dans la limite de _____ [Insérer la somme en chiffres] _____ [Insérer la somme en lettres]¹.

Votre demande en paiement doit être accompagnée d'une déclaration attestant que le Candidat ne se conforme pas aux conditions du Marché, sans que vous ayez à prouver ou à donner les raisons ou le motif de votre demande ou du montant indiqué dans votre demande.

La présente garantie expire au plus tard un mois après la réception définitive ou unique des fournitures _____² et toute demande de paiement doit être reçue avant à l'expiration de ce délai.

En tout état de cause, la présente garantie de soumission doit être établie conformément à aux dispositions de l'Acte Uniforme OHADA portant organisation des sûretés du 15 décembre 2010, dont les articles 40 et 41 relatives aux règles de formation des garanties et contre-garanties autonomes et à leurs mentions obligatoires.

¹ Le Garant doit Insérer un montant représentant l'avance sous forme de pourcentage du montant mentionné au Marché.

² Le Maître de l'Ouvrage doit prendre en compte le fait que, dans le cas d'une prorogation de la durée du Marché, il devra demander au Garant de prolonger la durée de la présente garantie. Une telle demande doit être faite par écrit avant la date d'expiration mentionnée dans la garantie. Lorsqu'il préparera la garantie, le Maître d'Ouvrage peut considérer ajouter ce qui suit à la fin de l'avant-dernier paragraphe : « Sur demande écrite du Maître d'Ouvrage, formulée avant l'expiration de la présente garantie, le Garant prolongera la durée de cette garantie pour une période ne dépassant pas [six mois] [un an]. Une telle extension ne sera accordée qu'une fois. »

[Signature]

Note : Le texte en italiques doit être retiré du document final ; il est fourni à titre indicatif en vue de faciliter la préparation du document.

En date du _____ jour de _____.

7. Modèle de garantie de remboursement d'avance

Date : _____

DRP n° : _____

_____ [nom et adresse de l'institution financière d'émission]

Bénéficiaire : _____ [nom et adresse du Maître d'Ouvrage]

Date : _____

Garantie de restitution d'avance no. : _____

Nous avons été informés que _____ [nom du fournisseur ou du prestataire] (ci-après dénommé « le fournisseur » ou « le prestataire de service ») a conclu avec vous le Marché n°. _____ en date du _____ pour l'exécution _____ [nom du marché et description des fournitures et/ou services] (ci-après dénommé « le Marché »).

De plus, nous comprenons qu'en vertu des conditions du Marché, une avance au montant de _____ [Insérer la somme en chiffres] _____ [Insérer la somme en lettres] est versée contre une garantie de restitution d'avance.

A la demande du fournisseur (ou « le prestataire de service »), nous _____ [nom de l'institution financière] nous engageons par la présente, sans réserve et irrévocablement, à vous payer à première demande, toutes sommes d'argent que vous pourriez réclamer dans la limite de _____ [Insérer la somme en chiffres] _____ [Insérer la somme en lettres]¹. Votre demande en paiement doit être accompagnée d'une déclaration attestant que le fournisseur (ou « le prestataire de service ») ne se conforme pas aux conditions du Marché parce qu'il a utilisé l'avance à d'autres fins que la livraison des fournitures.

Toute demande et paiement au titre de la présente garantie est conditionnelle à la réception par le fournisseur (ou « le prestataire de service ») de l'avance mentionnée plus haut dans son compte portant le numéro _____ à _____ [nom et adresse de l'institution financière].

La présente garantie expire au plus tard à la date de la réception provisoire des travaux² et toute demande de paiement doit être reçue au plus tard à cette date. La présente garantie de restitution d'avance est établie conformément à aux dispositions de l'Acte Uniforme de l'OHADA du 15 décembre 2010 portant organisation des sûretés, dont les articles 40 et 41 relatifs aux règles de formation des garanties et contre-garanties autonomes et à leurs mentions obligatoires.

¹ Le Garant doit Insérer un montant représentant l'avance sous forme de pourcentage du montant du Marché mentionné au Marché.

² Le Maître de l'Ouvrage doit prendre en compte le fait que, dans le cas de prorogation de la durée du Marché, il devra demander au Garant de prolonger la durée de la présente garantie. Une telle demande doit être faite par écrit avant la date d'expiration mentionnée dans la garantie. Lorsqu'il préparera la garantie, le Maître de l'Ouvrage peut considérer ajouter ce qui suit à la fin de l'avant-dernier paragraphe : « Sur demande écrite du Maître de l'Ouvrage formulée avant l'expiration de la présente garantie, le Garant prolongera la durée de cette garantie pour une période ne dépassant pas [six mois] [un an]. Une telle extension ne sera accordée qu'une fois. »

Signature

Note : Le texte en italique doit être retiré du document final ; il est fourni à titre indicatif en vue de faciliter la préparation