

CAHIER DES CHARGES

I. Informations générales

Intitulé de la mission	Accord-cadre relatif à la fourniture de matériels et équipements informatiques au profit du projet MIGRET UE – Expertise France Côte d’Ivoire
Bénéficiaire(s)	Expertise France – Côte d’Ivoire et partenaires
Pays	Côte d’Ivoire

II. Contexte et justification du besoin

Expertise France, agence publique de coopération technique internationale et filiale du groupe Agence Française de Développement, intervient dans de nombreux domaines liés à la mise en œuvre des Objectifs de Développement Durable (ODD), notamment en matière de gouvernance, de développement économique et de cohésion sociale.

En Côte d’Ivoire, Expertise France met en œuvre, en consortium avec Enabel et Organisation Internationale pour les Migrations, le Programme MIGRET « Réintégration durable des migrants de retour en Côte d’Ivoire et lutte contre la traite ». Ce programme vise à renforcer la gouvernance migratoire et à faire de la migration un levier de développement économique et social. Il s’articule autour de deux objectifs spécifiques : (i) soutenir la réintégration durable des migrants de retour et (ii) lutter contre la traite des êtres humains.

Le programme cible prioritairement les migrants de retour souhaitant se réinsérer durablement, les jeunes potentiellement candidats à la migration, ainsi que les victimes de traite. Dans cette perspective, un accent particulier est mis sur le renforcement des capacités des institutions publiques, des collectivités territoriales et des organisations de la société civile impliquées dans l’accompagnement post-retour. Cette approche est conduite en partenariat étroit avec la Direction Générale des Ivoiriens de l’Extérieur, le Comité National de Lutte contre la Traite des Personnes et le Programme National de Santé Mentale.

Ce présent cahier de charge a pour but la sélection d’un fournisseur de matériels informatiques afin de répondre aux besoins en fourniture de matériel aux partenaires étatiques du projet MIGRET.

III. Prestations attendues

Le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) liste les principales fournitures susceptibles d’être commandées par Expertise France au fur et à mesure de ses besoins pendant toute la durée de l’accord-cadre, dans le cadre du projet MIGRET.

Toutefois, le projet MIGRET pourra également passer commande, auprès du titulaire, d’autres références figurant dans ses catalogues ou de nouvelles références commercialisées en cours d’exécution, sous réserve qu’elles relèvent du périmètre des prestations objet du présent accord-cadre.

Les références figurant aux catalogues du titulaire n'emportent aucun droit d'exclusivité à son profit. Expertise France se réserve ainsi la possibilité de s'approvisionner auprès de tout autre prestataire pour les articles non expressément prévus au BPU ou lorsque cela répond à ses besoins opérationnels, techniques ou économiques.

Le titulaire s'engage à informer Expertise France de toute offre promotionnelle ou remise commerciale temporaire qu'il applique à l'ensemble de sa clientèle pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre. Lorsque ces conditions promotionnelles conduisent à des prix inférieurs à ceux prévus au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) ou aux conditions tarifaires habituellement consenties sur catalogue, elles s'appliqueront automatiquement aux commandes notifiées durant la période de validité de l'offre promotionnelle concernée.

Le titulaire ne pourra, en aucun cas, appliquer au projet MIGRET des conditions tarifaires moins avantageuses que celles accordées, à prestations équivalentes, à sa clientèle dans le cadre de promotions générales.

NB : Pour l'ensemble des articles décrits au Bordereau des Prix Unitaires (BPU), les dimensions, caractéristiques et spécifications techniques mentionnées sont données à titre indicatif et pourront faire l'objet de propositions équivalentes ou approchées par les candidats, sous réserve qu'elles répondent aux besoins fonctionnels et au niveau de qualité attendu par Expertise France.

Au-delà de la fourniture des équipements objets du présent accord-cadre, les prestations du titulaire comprendront notamment :

- Le conseil technique et le suivi commercial ;
- La prise en charge, le traitement et le suivi des commandes ;
- Le conditionnement, l'emballage, le transport et la livraison des équipements ;
- La mise en œuvre des garanties contractuelles et le respect des conditions de garantie proposées ;
- Le service après-vente, incluant notamment le suivi des livraisons, le suivi du bon fonctionnement des équipements livrés et installés, la gestion des anomalies, les opérations d'échange ou de reprise ainsi que l'assistance technique ;
- La mise à disposition, sur demande d'Expertise France, de données statistiques de consommation et de suivi des commandes ;
- L'installation et la configuration des équipements livrés, incluant notamment la configuration des imprimantes, l'installation des logiciels fournis et, plus généralement, toutes les opérations nécessaires à la mise en service des matériels.

IV. CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la réception de la commande par le titulaire, jusqu'à la livraison de la commande.

a. Conditionnement/Emballage

Sur chaque colis devront obligatoirement figurer, de manière lisible, les informations suivantes :

- La référence du bon de commande concerné ;
- La désignation des fournitures livrées ;
- Les quantités livrées ;
- Le cas échéant, les quantités restant à livrer ;
- Le service destinataire ;
- L'adresse de livraison ;

- Le nom de la personne référente de la commande.

Les emballages devront être adaptés à la nature des équipements transportés et garantir leur acheminement dans des conditions permettant d'éviter toute détérioration, altération ou dommage pendant le transport et les opérations de manutention.

Le titulaire établira un bon de livraison distinct pour chaque commande. Un même bon de livraison ne pourra en aucun cas couvrir plusieurs bons de commande.

Chaque colis devra également contenir un inventaire détaillé de son contenu. Cet inventaire devra reprendre les articles dans le même ordre que celui figurant au bon de commande afin de faciliter les opérations de contrôle et de réception par Expertise France.

b. Délais et conditions de livraison

Les commandes du projet MIGRET seront livrées directement dans les locaux des partenaires bénéficiaires situés à Abidjan, aux adresses précisées dans chaque bon de commande.

L'ensemble des équipements livrés au titre du présent accord-cadre fera l'objet d'opérations de contrôle, de test et de validation par le service logistique et évènementiel en charge du suivi de l'accord-cadre, préalablement à leur réception définitive.

Chaque livraison devra être accompagnée d'un bon de livraison établi par le titulaire à destination du service logistique. Ce document devra notamment comporter les informations suivantes :

- i. la date d'expédition ;
- ii. la référence du bon de commande concerné ou de l'accord-cadre ;
- iii. l'identification complète du titulaire ;
- iv. l'identification détaillée des fournitures livrées ;
- v. les périodes, conditions et modalités de garantie applicables à chaque équipement livré.

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximaux de livraison suivants, à compter de la réception du bon de commande validé par le projet MIGRET :

- Quarante-huit (48) heures ouvrées pour les articles disponibles en stock ;
- Soixante-douze (72) heures ouvrées pour les articles nécessitant une préparation, une configuration ou une installation spécifique.

Les prestations du titulaire incluront également :

- Le service après-vente, comprenant notamment le suivi des livraisons, le suivi du fonctionnement des équipements livrés et installés, la gestion des anomalies, les opérations d'échange ou de reprise ainsi que l'assistance technique ;
- La mise à disposition, sur demande d'Expertise France, de données statistiques de consommation et de suivi des commandes ;
- L'installation et la configuration des équipements livrés, incluant notamment la configuration des imprimantes, l'installation des logiciels fournis et, plus généralement, toutes les opérations nécessaires à la mise en service des matériels.

Pour les fournitures référencées au catalogue du titulaire mais non immédiatement disponibles, le délai applicable sera précisé au cas par cas dans le bon de commande, après échange et validation entre les Parties.

En cas de retard de livraison non justifié par un cas de force majeure dûment reconnu, des pénalités de retard pourront être appliquées dans les conditions prévues au présent contrat.

c. Lieux de livraison

Le lieu de livraison applicable à chaque commande sera celui expressément indiqué dans le bon de commande correspondant. Les livraisons pourront être effectuées exclusivement dans les locaux situés à Abidjan et désignés par Expertise France ou par les partenaires bénéficiaires du projet MIGRET.

Sauf disposition contraire précisée dans le bon de commande, les livraisons devront être réalisées du lundi au vendredi, hors jours fériés, pendant les plages horaires suivantes :

- De 09h00 à 12h00 ;
- Et de 14h00 à 16h00.

Toute livraison effectuée en dehors de ces horaires devra faire l'objet d'un accord préalable exprès d'Expertise France.

d. Constatations de l'exécution des prestations

La livraison des fournitures sera constatée contradictoirement par la signature d'un exemplaire du bon de livraison par le représentant habilité d'Expertise France ou du partenaire bénéficiaire concerné. Cette signature atteste uniquement de la réception matérielle des colis, sans préjudice des vérifications ultérieures de conformité et de bon fonctionnement des équipements livrés.

Le bon de livraison devra obligatoirement comporter l'ensemble des informations permettant d'identifier précisément les équipements livrés, et notamment, le cas échéant, les numéros de série des matériels fournis.

Toute livraison effectuée à une adresse différente de celle indiquée dans le bon de commande, du fait du non-respect par le titulaire des instructions de livraison, demeurera sous l'entière responsabilité du titulaire. Les conséquences financières, logistiques ou matérielles résultant d'une erreur de livraison ne pourront en aucun cas être imputées au projet MIGRET ni faire l'objet d'une facturation complémentaire à Expertise France.

Le contrôle réalisé au moment de la livraison portera exclusivement sur l'état apparent des emballages, le nombre de colis livrés ainsi que l'absence de détérioration visible. La signature du bon de livraison ne vaudra ni admission définitive des fournitures, ni reconnaissance de leur conformité technique ou fonctionnelle, lesquelles pourront être vérifiées ultérieurement par Expertise France.

e. Indisponibilité d'un produit et non-conformité

En cas de rupture de stock affectant tout ou partie des équipements commandés, le titulaire devra en informer le projet MIGRET dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures à compter de la réception du bon de commande. Cette information devra préciser la nature des articles indisponibles, les causes de l'indisponibilité ainsi que les délais estimatifs de réapprovisionnement.

Le titulaire pourra proposer des articles de substitution, sous réserve que ceux-ci présentent des caractéristiques, performances et spécifications techniques équivalentes ou supérieures à celles des équipements initialement demandés. Toute proposition de substitution devra faire l'objet d'une validation préalable et expresse d'Expertise France. Le projet MIGRET demeure libre de refuser toute

proposition de substitution sans que ce refus puisse ouvrir droit à indemnisation au profit du titulaire.

En cas de livraison d'un article non conforme aux stipulations du bon de commande ou aux spécifications techniques attendues, la gestion de la non-conformité sera régie conformément aux dispositions de l'article I.10.4 du Contrat relatif au rejet des prestations. À ce titre, Expertise France pourra prononcer un rejet partiel ou total des fournitures concernées si celles-ci ne peuvent être admises en l'état.

Le titulaire assumera l'ensemble des conséquences liées à la non-conformité des fournitures livrées, notamment les opérations de reprise, d'échange, d'enlèvement et de remplacement des équipements concernés, ainsi que l'intégralité des frais de transport, de manutention et de logistique associés.

À défaut d'enlèvement des fournitures rejetées dans le délai fixé par Expertise France, celles-ci pourront être évacuées, stockées ou détruites aux frais, risques et périls du titulaire, sans préjudice de toute autre action ou sanction contractuelle applicable.

Enfin, dans l'hypothèse où le titulaire ne serait pas en mesure de fournir un équipement commandé dans des délais compatibles avec les besoins opérationnels du projet MIGRET, notamment en cas de rupture prolongée de stock ou d'indisponibilité manifeste du produit concerné, Expertise France se réserve le droit de recourir à un prestataire tiers pour satisfaire son besoin, sans que le titulaire ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou exclusivité sur les références concernées.

f. Documentations techniques

Le titulaire devra fournir l'ensemble de la documentation technique relative aux équipements et fournitures pour lesquels une telle documentation est requise au titre du Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Au stade de la remise des offres, le candidat devra obligatoirement joindre à son offre technique une copie de son offre financière expurgée de tout montant financier, intégrant uniquement les spécifications et caractéristiques techniques des équipements proposés. Les candidats devront fournir des fiches techniques détaillées des matériels proposés et non de simples catalogues commerciaux génériques.

Lors de la livraison, le titulaire s'engage à fournir l'ensemble de la documentation nécessaire à la bonne utilisation, à l'installation, à l'exploitation et au fonctionnement des équipements livrés. Cette documentation devra être rédigée en langue française.

Dans une démarche de limitation des impressions papier et de réduction de l'impact environnemental, cette documentation pourra être fournie sous format électronique.

Le titulaire s'engage également à transmettre, sans coût supplémentaire pour Expertise France, toute mise à jour technique, logicielle, documentaire ou corrective relative aux équipements fournis pendant la durée de garantie ou de support applicable.

g. Garantie des produits

Le fournisseur s'engage à garantir les fournitures livrées contre tout défaut de fabrication, de matériaux ou de conception pendant une période minimale de vingt-quatre (24) mois pièces et main d'œuvre à compter de la date de réception des produits par l'acheteur, ou de la mise en service, selon la première éventualité. Cette garantie pourra être sollicitée directement par Expertise France et/ou par le bénéficiaire

final des équipements livrés, notamment les partenaires bénéficiaires du projet MIGRET.

Pendant cette période de garantie, le fournisseur devra prendre en charge, à ses frais, la réparation ou le remplacement des produits défectueux, y compris le transport, les déplacements et la main-d'œuvre nécessaires, si un défaut est constaté. En cas de remplacement, les nouveaux produits fournis seront eux-mêmes garantis pour une période d'au moins vingt-quatre (24) mois pièces et main d'œuvre à compter de leur mise à disposition ou de leur installation.

La garantie couvre notamment :

- i. les défauts de conception, de fabrication et de matériaux des produits livrés ;
- ii. la conformité des produits aux spécifications contractuelles ;
- iii. le bon fonctionnement des produits dans les conditions normales d'utilisation prévues par le fabricant.

Les exclusions de garantie incluent notamment :

- iv. les défauts résultant d'une mauvaise utilisation ou d'un entretien insuffisant des produits par l'acheteur ou le bénéficiaire final ;
- v. les dommages causés par des interventions non autorisées ou des modifications apportées aux produits sans l'accord préalable du fournisseur ;
- vi. l'usure normale des produits ou des composants consommables.

En cas de manquement aux obligations de garantie, le fournisseur pourra être tenu pour responsable et s'exposera à l'application des mesures prévues au contrat, y compris, le cas échéant, une résiliation aux torts du titulaire.