

MINISTÈRE DE L'INTERIEUR
ET DE LA SECURITE

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union -Discipline-Travail

OFFICE NATIONAL DE L'ETAT CIVIL ET DE
L'IDENTIFICATION

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES ET
DES MARCHES



INVITATION A SOUMISSIONNER

OBJET : FOURNITURE DES LICENCES MICROSOFT 365, DEPLOIEMENT SECURISE
ET SUPPORT D'ASSISTANCE TECHNIQUE DE L'INFRASTRUCTURE HYBRIDE
MICROSOFT A L'ONECI (2026).

Janvier 2026

Office National de l'Etat Civil et de l'Identification

Invitation à soumissionner

L'Office National de l'Etat Civil et de l'Identification (ONECI), dans le cadre de l'optimisation des performances de son organisation aux fins d'offrir des services numériques de qualité à l'ensemble des usagers, a amorcé une transformation numérique profonde de services internes/externes.

A cet effet, l'Office a adopté Microsoft 365 comme le socle de son environnement collaboratif et de sécurisation de ses postes de travail. Le respect des principes de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité présente dès lors, un enjeu capital dans ses opérations et dans l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

La présente consultation lancée par l'ONECI, vise la sélection d'un prestataire externe expérimenté, pour la **fourniture au titre de la gestion 2026 de licences Microsoft 365, le déploiement de l'environnement hybride et la sécurisation de tout cet écosystème.**

Pour de plus amples informations sur les prestations attendues, veuillez consulter la rubrique : « données particulières ».

1. Le marché sera passé sur prix unitaires et les prestations, objet de la présente invitation à soumissionner constituent un lot unique se présentant comme suit :

-Lot unique : Fourniture des licences Microsoft 365, du déploiement sécurisé et du support d'assistance technique de l'infrastructure hybride Microsoft.

(Voir la rubrique : « données particulières » pour plus d'informations)

2. Peuvent participer à la concurrence, toutes personnes physiques ou morales établies en Côte d'Ivoire pour autant qu'elles satisfassent aux conditions et règlementations ivoiriennes.

NB : Les candidats devront faire figurer dans leur offre une fiche de renseignements généraux de leur entreprise avec les informations minimum suivantes : (raison sociale, Déclaration Fiscale d'Existence, situation géographique, Registre de Commerce, N° de Compte Contribuable, nombre d'années d'expérience, attestation de bonne exécution, contact, e-mail).

3. Outre l'original de l'offre, le nombre de copies demandées est de trois (3).

Les soumissionnaires intéressés peuvent obtenir des informations complémentaires à l'adresse indiquée : Agence ONECI Angré 8ème tranche, Direction des Affaires Juridiques et des Marchés, Service Achats Marchés : email : achats.services@oneci.ci.

4. La date limite de réception des offres est fixée au **vendredi 06 février 2026 à 16 heures.**

DONNEES PARTICULIERES

1. Objectifs

1.1. Objectif général

L'objectif général est de renouveler les licences et mettre en place une solution complète basée sur Microsoft 365 pour moderniser la collaboration, renforcer la sécurité, assurer la conformité légale et optimiser la productivité, en intégrant l'infrastructure hybride existante (Active Directory local) avec les services cloud Microsoft, tout en garantissant un transfert de compétences et une assistance technique sur l'ensemble du cycle de vie.

1.2. Objectifs spécifiques

Il s'agira, entre autres, de s'attacher les services d'un prestataire externe capable de :

- Fournir les licences Microsoft 365 ;
- Faire une revue de l'infrastructure hybride (compte, usage des boîtes aux lettres, sécurité de l'infrastructure hybride et des postes de travail, sécurité des outils collaboratifs et de la messagerie Exchange Online) et appliquer les corrections nécessaires ;
- Reconfigurer correctement l'Exchange Online Protection, l'Active Directory local, les unités organisationnelles et les polices de groupe, en prenant en compte les aspects de haute disponibilité ;
- Assurer la synchronisation sécurisée entre Active Directory local et Microsoft Entra ID ;
- Déployer le MFA, l'accès conditionnel, la protection des identités et le PIM pour les comptes à privilège ;
- Déployer Microsoft Intune pour l'enrôlement, la configuration, la conformité et la sécurisation des endpoints dans un contexte hybride ;
- Activer Microsoft Defender XDR (Endpoint, Identity, Office 365) pour la détection et la réponse aux menaces ;
- Implémenter Microsoft Purview pour le DLP, l'étiquetage de sensibilité des données, le chiffrement, l'eDiscovery et l'audit avancé ;
- Structurer la gouvernance Teams/SharePoint et déployer Teams Phone avec l'intégration PSTN et conformité ;
- Déployer Copilot pour Microsoft 365 avec les garde-fous afférents (DLP, labels) ;
- Former les équipes IT Ops/Support et les équipes SecOps ;
- Mettre en place un contrat de support qui doit tenir compte des SLA, des KPI et d'un reporting régulier ;
- Assurer la maintenance évolutive et l'optimisation continue des licences et services.

NB : les licences existantes expireront en **février 2026** et elles devront être renouvelées suffisamment tôt, pour éviter toute interruption de service.

La prestation couvrira toute l'infrastructure hybride (Active Directory local et tenant Microsoft 365, utilisateurs, postes de travail, etc.).

Cette infrastructure intègre :

- Plus de 500 comptes (comptes utilisateur et comptes de service),
- Environ 400 postes de travail,
- Un serveur Active Directory local.

2. Prestations attendues

Les prestations attendues sont orientées sur trois (3) axes :

- La fourniture et le renouvellement des licences (acquisition/renouvellement),
- Le déploiement et la configuration sécurisée des fonctionnalités disponibles sur l'infrastructure hybride de L'ONECI,
- L'assistance technique avancée et structurée.

2.1. Fourniture des licences

Les licences devront être fournies pour certaines en renouvellement et pour d'autres en acquisition. Le tableau ci-après donne les détails de cette ligne de prestation :

Intitulé du produit	Quantité renouveler	à Quantité acquérir	à Nombre total de licences
Microsoft 365 Business Premium	300	0	300
Microsoft 365 E5 avec Teams	0	16	16
Microsoft 365 E3 avec Teams	0	109	109
Microsoft 365 E5 Sécurité	109	0	109
Microsoft 365 F3 avec Teams	0	73	73
Microsoft 365 F3 sans Teams	0	34	34
Power BI Pro	2	0	2
Microsoft 365 Copilot	20	0	20

NB : La fourniture des licences doit prévoir l'extension de leur nombre lors de l'exécution du contrat. En outre, la garantie que les acquisitions additionnelles (licences) se feront aux mêmes coûts initiaux doit être clairement indiquée dans la proposition.

2.2. Déploiement et configuration sécurisée des fonctionnalités disponibles sur l'infrastructure hybride de L'ONECI

Cette ligne de prestation devra couvrir les points suivants :

- **Gouvernance & cadrage (prérequis au déploiement et à la configuration) :**
 - o Ateliers de cadrage : inventaire des identités, devices, applications (SaaS/on-premise), flux de données, exigences de conformité.
 - o Revue de l'infrastructure hybride (compte, usage des boîtes aux lettres, sécurité de l'infrastructure hybride et des postes de travail, sécurité des outils collaboratifs et de la messagerie Exchange Online) et application des corrections nécessaires.
 - o Définition des personas et politiques (sécurité, partage, rétention, DLP, accès invités).
 - o RACI, planning des lots, plan de communication et adoption.
- **Identité & accès (hybride AD + Entra ID) :**
 - o Mise en place/validation d'Azure AD Connect (ou Cloud Sync) : filtre d'OU, règles de synchronisation, gestion des attributs UPN, mot de passe hash sync, seamless SSO.
 - o Configuration MFA obligatoire pour tous les utilisateurs (y compris comptes de service via méthodes compatibles).
 - o Déploiement de l'accès conditionnel par persona (baseline, device compliance, risk-based, emplacement/ réseau).
 - o Activation Entra ID Protection (si P2) : politiques de risques utilisateurs/sessions.
 - o Mise en œuvre PIM (Privileged Identity Management) + Just-In-Time pour rôles administratifs.
 - o Gestion des invités B2B : politiques d'invitation, termes d'usage, revue périodique des accès.
- **Gestion des terminaux (Intune) :**
 - o Enrôlement : Windows Autopilot, iOS/iPadOS, Android (Work Profile), macOS.
 - o Politiques de conformité : OS à jour, chiffrement (BitLocker/FileVault), AV/EDR actif, jailbreak/root detection.
 - o Configuration profiles: Durcissement Windows/macOS (pare-feu, Credential Guard/App Guard sur Windows Enterprise).
 - o MAM (app protection) pour BYOD : politiques de conteneurisation et contrôle copie/collé.
 - o Packaging applications, pilotage mises à jour, gestion des certificats (PKI si applicable).
- **Sécurité contre les menaces (Defender & XDR) :**
 - o Defender for Endpoint (EDR P2 ou Business) : onboarding, configuration baselines, indicateurs d'attaque, isolation réseau, blocage automatisé.
 - o Defender for Office 365 : Safe Links, Safe Attachments, anti-phishing, politiques pour VIP/cibles à haut risque.
 - o Defender for Identity (capteurs sur DC on-prem) : détection des mouvements latéraux, alertes AD.

- Intégration Microsoft Defender XDR : corrélation multi-signal, investigation et réponse.
- **Protection des données et conformité (Purview) :**
 - Classification & Sensitivity Labels (manuel/automatique) avec chiffrement (Email, SharePoint, OneDrive, Teams).
 - DLP : politiques cloud (Exchange/SharePoint/OneDrive/Teams) et endpoint (Windows/macOS) avec règles par type de données (PII, finance, IP).
 - Retention & Records Management : politiques par espace, durées légales, exceptions métiers.
 - eDiscovery Standard/Premium : cas juridiques, hold, recherche, export, chaîne de conservation.
 - Audit Premium : configuration de traçabilité étendue pour actions sensibles.
- **Collaboration et téléphonie (Teams, SharePoint, OneDrive) :**
 - Gouvernance Teams/SharePoint : templates, propriétaires, cycle de vie, archivage, contrôles d'invités.
 - Qualité de service Teams Meetings : configuration réseau (QoS, ports, bande passante), stratégies d'enregistrement/transcription.
 - Teams Phone (si requis) : numérotation, SBC/Opérateur, politiques d'appels, enregistrement conforme, secours (survie sites).
 - OneDrive : quotas, protection contre suppression, restauration.
- **IA et productivité (Copilot pour Microsoft 365) :**
 - Validation des prérequis : MFA/CA, DLP, labels, gouvernance partage.
 - Garde-fous (DLP, labels).

2.3. Assistance technique avancée et structurée

L’assistance technique devra se présenter sous la forme d’une proposition de contrat d’assistance qui doit inclure, à minima les points suivants :

- **Le transfert de compétence complet et documentation complète sur l’administration des fonctionnalités à mettre en œuvre et édictées au point 2.2 de ce document avec comme priorités :**
 - Formations administrateurs (N2/N3) : Entra/Intune/Defender/Purview/Teams/Sharepoint/Active Directory, etc. (plans de cours, labs, quiz d’évaluation).
 - Formation SecOps : investigation XDR, threat hunting, automatisation.
 - Formation Support N1/N2 : procédures, diagnostics, scripts.
 - Livrables pédagogiques : guides, vidéos courtes, FAQ, playbooks.
 - Critères de réussite : taux de réussite aux quiz, exercices pratiques validés, autonomie démontrée.

- **Les accords de niveau de service (SLA) et les indicateurs de performance :**
 - o Catalogue de services : Gestion des identités et des accès, déploiement Intune, réponse aux incidents de sécurité, DLP/labels, gouvernance Teams, Sharepoint, Defender EDR,
 - o SLA / KPI :
 - Disponibilité du support (heures ouvrées + astreinte si critique).
 - Temps de prise en compte (P1 : ≤30 min ; P2 : ≤4 h ; P3 : ≤1 j).
 - Temps de résolution cible (P1 : ≤8 h ; P2 : ≤2 j ; P3 : ≤5 j).
 - Taux de conformité (MFA ≥99 %, devices conformes ≥99 %, patching ≤10 j, DLP faux positifs ≤10 %).
 - MTTD/MTTR incidents sécurité.
 - o Gestion des changements
 - o Rapport mensuel d'activité, fenêtre de maintenance, rollback plan, communication.

La proposition de contrat devra aussi inclure, mais sans s'y limiter :

- Les conditions de renouvellement/l'acquisition des licences pour les prochains cycles ;
- Une clause de pénalité de 1% du montant de la prestation globale par jour de non-respect des SLA qui devront être reversés à l'ONECI ;
- Une clause de résiliation expresse du contrat, en cas de non atteinte des objectifs par le prestataire et indépendamment des clauses classiques de résiliation de contrat.

3. Livrables attendus

Les livrables nécessaires sont regroupés par phases telles que définies ci-dessous :

- **Phase 0 – Livraison des licences et affectation des licences :**
 - o Bon de livraison des licences,
 - o Rapport complet d'affectation des licences selon les personas ONECI.
- **Phase 1 – Cadrage et gouvernance :**
 - o Planning détaillé des travaux et jalons,
 - o RACI,
 - o Registre des risques et plan de mitigation,
 - o Rapport de revue de l'infrastructure hybride et plan de remédiation,
 - o Dossier d'architecture cible (hybride AD + Entra ID + M365 + Defender),
 - o Matrice des politiques de sécurité et conformité (MFA, CA, DLP, labels, rétention).
- **Phase 2 – Identité & Accès :**
 - o Diagramme d'intégration hybride (AD local ↔ Entra ID),
 - o Configuration Azure AD Connect documentée (filtres, règles, synchronisation),
 - o Catalogue des politiques MFA et accès conditionnel,
 - o Runbooks PIM & Just-In-Time Access,
 - o Rapport de tests SSO et synchronisation hybride.
- **Phase 3 – Gestion des terminaux (Intune) :**
 - o Catalogue des politiques de conformité et configuration (Windows, macOS, etc.),

- Scripts/profils Autopilot & MAM,
- Rapport d'inventaire des devices et état de conformité.
- **Phase 4 – Sécurité et protection contre les menaces**
 - Playbooks de réponse aux incidents (Defender XDR),
 - Tableaux de bord sécurité (EDR, Office 365, Identity),
 - Rapport de couverture EDR et tuning des alertes.
- **Phase 5 – Protection des données et conformité**
 - Catalogue des Sensitivity Labels et politiques DLP,
 - Procédures eDiscovery (Standard/Premium),
 - Rapport de tests d'étiquetage, blocage et audit Pureview.
- **Phase 6 – Collaboration et téléphonie :**
 - Guide de gouvernance Teams/SharePoint (templates, cycle de vie, invités),
 - Plan d'adressage téléphonie et configuration Teams Phone,
 - Rapport de tests qualité réseau (MOS) et téléphonie.
- **Phase 7 – Réseau et durcissement :**
 - Diagrammes réseau et liste des flux de l'infrastructure hybride autorisés,
 - Guide de durcissement AD local & bastions,
 - Plan PRA hybride (restauration AD Connect, DC, services M365).
- **Phase 8 – Tests, recette et documentation**
 - Plan de tests UAT par lot,
 - Procès-verbaux de recette signés,
 - Référentiel documentaire complet (architecture, politiques, runbooks,etc.),
 - Supports de formation (Admin, SecOps, Support),
 - Attestations d'évaluation et quiz de transfert de compétences.
- **Phase 9 – Support et optimisation continue**
 - Contrat de support (catalogue, SLA, KPI, escalade),
 - Rapports mensuels (incidents, tuning, etc.),
 - Plan d'amélioration continue et optimisation TCO.

Tous les livrables doivent être produit exclusivement en français.

4. Critère de sélection du prestataire

4.1. Conditions de fourniture des licences et de prestation

Le prestataire, pour répondre aux besoins exprimés dans le cahier des charges, devra s'approvisionner en utilisant un canal officiel correspondant à la région et/ou au pays du client final qu'est l'ONECI. Il doit, en outre, avoir obligatoirement **un niveau de partenariat GOLD de Microsoft** et en faire la preuve.

Le prestataire devra soumettre dans sa réponse, **un minimum de trois (3) références (ABE)** démontrant de prestations similaires.

4.2. Qualification du prestataire

Le prestataire sera sélectionné conformément au processus de sélection en vigueur et sur la base de certains critères portant notamment sur :

- Ses références et expériences avérées dans la conduite de prestations similaires :
 - o Ces expériences devront être justifiées par au moins trois (03) Attestations de Bonne Exécution (ABE) démontrant de prestations similaires à l'objet. Ces ABE seront dûment signées par le commanditaire et spécifiant les résultats ou livrables fournis. Toutefois, à défaut d'Attestations de Bonne Exécution (ABE), le prestataire pourra fournir au moins trois (03) Procès-verbaux de réception de réalisation de prestations similaires ou des pages de signature d'au moins trois (03) contrats/marchés de prestations similaires.
- La pertinence de son offre technique et sur la conformité aux exigences relatives aux prestations attendues ;
- La régularité et/ou la conformité de ses pièces administratives et juridiques, dont le Registre de Commerce qui devra être en lien avec la prestation visée. D'autres pièces administratives dont les attestations de régularité fiscale et sociale sont exigées ;
- Le rapprochement qualité/coût ainsi que la souplesse dans le règlement de ses prestations (la non-exigence d'une avance de démarrage pourra être un atout) ;
- La conformité au délai de livraison, à travers un courrier d'engagement ferme adressé au Directeur Général de l'ONECI et attestant le respect strict du délai, dûment signée par le représentant légal du prestataire ;
- La qualification et la compétence du personnel mis à disposition pour la prestation, notamment pour le déploiement, la formation et le support technique :
 - o Cette qualification devra être justifiée par des CV signés et Copies légalisées des Diplômes et certifications ou tout autre document tenant lieu, d'au moins deux (02) experts Microsoft 365, avec au moins cinq (05) ans d'expérience chacun dans la réalisation de prestations similaires.
- Une preuve écrite de sa banque ou de son établissement financier accrédité attestant qu'il a accès ou à sa disposition, des facilités de crédit d'un montant équivalent à 90 pour cent (90%) de sa proposition, en vue de rassurer l'ONECI sur sa capacité financière pour l'exécution du marché.

NB : L'analyse des offres financières des soumissionnaires ne se fera qu'à la seule condition de leur conformité préalable à toutes les exigences ci-dessus citées.

4.3. Eléments à fournir dans la proposition de valeur

La proposition de valeur du prestataire devra contenir, à minima, les points suivants :

- Compréhension du besoin et approche méthodologique,
- Planning détaillé et ressources (profils, charge),
- Architecture cible et liste des livrables,
- Plan de formation et modalités d'évaluation,

- Modèle de support et SLA,
- Plan d'assurance qualité et gestion des risques,
- Budget détaillé (licences, services, options),
- Références similaires, CV et certifications.

4.4. Grille d'évaluation

Le prestataire sera choisi par une Commission qui statuera sur la base de la conformité au présent cahier des charges suivant les règles ci-dessous.

La grille de notation qui sera appliquée pour évaluer les offres techniques et financières est la suivante :

Critères	Notation
I. Offre technique	80
I.1 Dossier Administratif	5
I.2 Compréhension du besoin et méthodologie de travail	10
I.3 Approche technique et sécurité	25
I.4 Plan de formation et transfert de compétences	15
I.5 Organisation du support & SLA	25
II. Offre Financière	20
Total	100

4.5. Obligation de confidentialité des données

Le prestataire considérera comme strictement confidentiel et s'interdira de divulguer toute information, document, données ou concepts, dont il pourra avoir connaissance lors de l'exécution de la prestation.

Descriptif des Fournitures

Formulaire de Devis Quantitatif et Estimatif

N°	Intitulé du produit	Quantités renouveler	à	Quantités à acquérir	Nombre total de licences	Prix unitaires en F. CFA	Prix totaux en F. CFA
1	Microsoft 365 Business Premium	300		0	300		
2	Microsoft 365 E5 avec Teams	0		16	16		
3	Microsoft 365 E3 avec Teams	0		109	109		
4	Microsoft 365 E5 Sécurité	109		0	109		
5	Microsoft 365 F3 avec Teams	0		73	73		

6	Microsoft 365 F3 sans Teams	0	34	34		
7	Power BI Pro	2	0	2		
8	Microsoft 365 Copilot	20	0	20		
9	Assistance technique avancée et structurée (un an)		1			
		Prix total Hors TVA				
		TVA : 18%				
		Prix total TTC				