

TERMES DE REFERENCE

Maintenance du Parc Informatique et Réseau pour le compte du Bureau de CARE-MALI

1. Contexte

Dans le cadre de l'entretien de son Réseau, le bureau de CARE MALI, par la présente demande de proposition invite, les sociétés ou groupement d'entreprises éligibles et agréés selon la loi malienne, à soumettre leurs propositions pour **(la Maintenance du Parc Informatique et Réseau)** dans les locaux de CARE Mali à Korofina Nord Rue 110, Porte 368 tel que définies ci-dessous.

Les renouvellements de contrat se feront sur la base de performance satisfaisante. Le commencement de l'exécution des prestations de services entre en vigueur à partir de la signature dudit contrat par les deux parties.

1.1. Objectifs

Le Bureau de CARE Mali dans le cadre de sa maintenance a besoin d'un appui pour des services techniques professionnels au meilleur coût.

1.2. Services attendus

Les prestations demandées dans le cadre de cet appel à la concurrence sont les suivantes :

- ✓ Maintenir en condition opérationnelle le parc informatique du Bureau de CARE Mali,
- ✓ Conseiller le Bureau de CARE Mali dans l'évolution de son parc informatique
- ✓ Fournir un suivi des prestations réalisées

1.3. Identification des parties et Livrables

Cette Prestation sera gérée entre le Bureau de CARE Mali et le prestataire.

Cette activité sera pilotée du côté de CARE Mali par le responsable des technologies de l'information et du côté prestataire par un chef de projet nommément désigné.

Livrables

Maintenance Bureau CARE Mali	Période
Après soumission d'un rapport pour la maintenance Réseau et Systèmes (Parc informatique) pour le Bureau de CARE Mali à Korofina.	Trimestriel

1.4. Durée

La durée de la maintenance prendra deux (2) années.

1.5. Modalités de règlement

La prestation fera l'objet d'un paiement trimestriel sur présentation d'une facture et rapport de maintenance.

1.6. Pénalités de retard

Le prestataire encourra, après mise en demeure préalable, une pénalité égale à (à fixer peut-être mieux en % par jour de retard par rapport au montant total par an) par jour de retard en cas de dépassement non justifié des délais d'intervention et de réparations arrêtées.

2. Architecture Réseau de l'infrastructure existante et des services associés

INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS DE LA SALLE SERVEUR

DESIGNATION	QUANTITE
Armoire informatique 42U	1
Panneau de brassage 24P	5
Switch Meraki MS120-24P POE	4
Routeur Fortigate 100E	2
Bandeaux électrique	3
EQUIPEMENT Orange (Fibre optique)	1
EQUIPEMENT Moov (Fibre optique)	1
Autocom Panasonic KX-100D	1
Meraki Access Point MR56-HW	10
Dell Server PowerEdge R730	1
NAS server Qnap TS 1273U-RP-64	1
NVR CCTV Server	1

3. Liste des Equipements et schéma du réseau

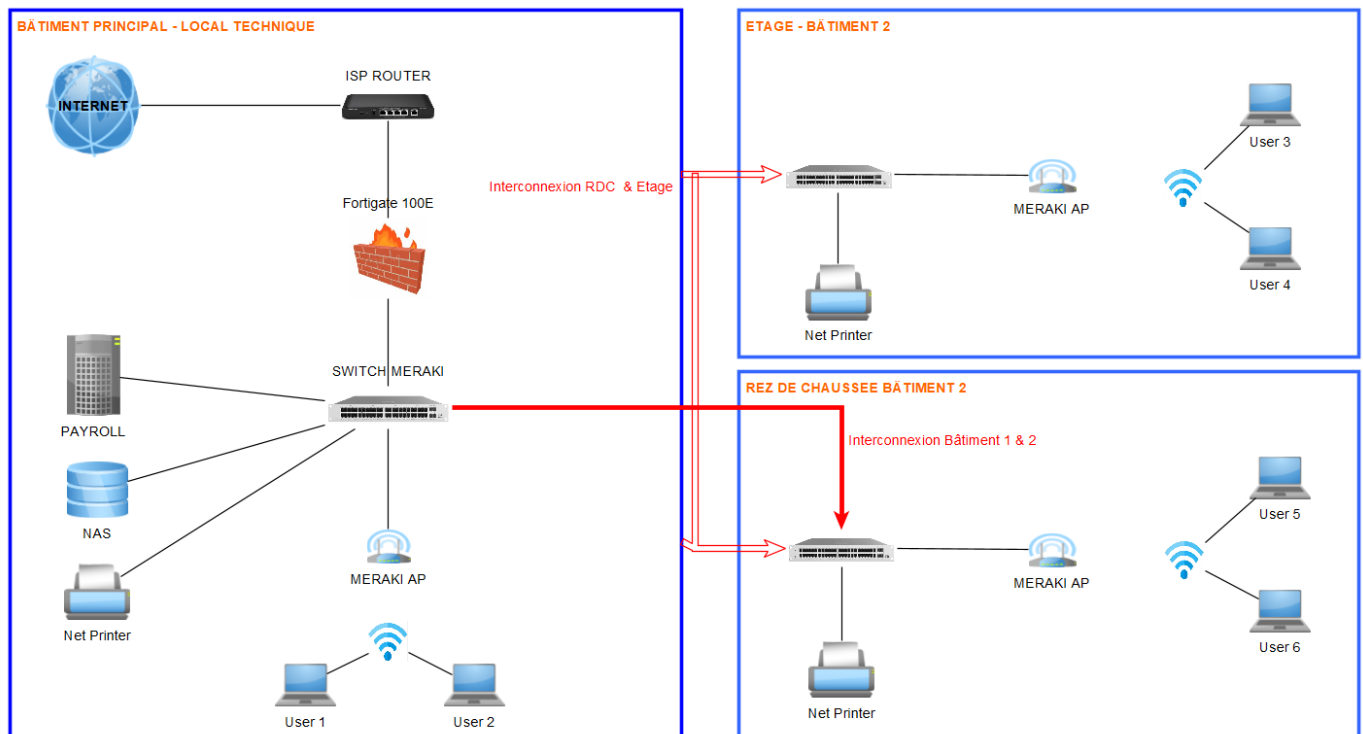
✚ Ordinateurs

Type d'ordinateur	Nombre d'ordinateurs
LENOVO THINKPAD T490	7
LENOVO THINKPAD T460	1
LENOVO THINKPAD T480	1
LENOVO THINKBOOK 14	3
LENOVO THINKPAD T14	1
MAC BOOK PRO	1
Total	2

✚ Imprimantes et Consommables

Désignation	Nombre d'imprimantes
Cartouche Noire HP 26A Originale/Authentique pour l'imprimante HP Laserjet Pro M402dne	5
Cartouche Noire Originale/Authentique HP 30A - Toner de marque HP CF230A imprimante Laserjet M227 sdn	1
Cartouche Noire Originale/Authentique HP 05A - CE505A imprimante Laserjet Pro 2055dn	3
Cartouche couleur Originale HP 131A imprimante Laserjet Pro 200 M251n Jet de 4 couleurs (Noir, Jaune, Bleu, Cyan)	1
Cartouche Noire Originale HP 135X (W1350X) laserjet MFP M234sdwe	2
Cartouche Noire Originale MP2014 pour Photocopieuse RICOH IM2702	1
Cartouche Noire Originale Canon CEXV33 2785B002 pour Photocopieuse Canon IR 2520	2
Cartouche Noire Originale HP 80A (CF280A) pour HP laserjet Pro 400 M101a	1
Cartouche couleur Originale HP 207X Noire, Magenta, Jaune, Cyan pour HP laserjet M283fdw	2
Cartouche couleur Originale HP 130A - CF350A, CF351A, CF352A, CF353A (Noir, Jaune, Bleu, Cyan) imprimante Laserjet Pro MFP M176n	1
Cartouche Noire Originale HP W1350X/135X pour HP Laser jet MFP M236sdw	1
Cartouche Noire 59A Originale/Authentique pour HP Laserjet Pro MFP M428fdw	1
TOTAL	21

✚ Schéma synoptique du réseau



4. MAINTENANCE :

4.1. Prestations attendues concernant le réseau informatique

Le prestataire aura pour mission :

- De faire la maintenance sur les imprimantes, photocopieuses et scanners.
- De faire la réparation si nécessaire des équipements informatiques.
- De coordonner les interventions curatives ou préventives en collaboration avec le ICT Manager.
- De connecter les équipements sur le réseau local en collaboration avec le ICT Manager.
- Les délais d'intervention sont ceux précisés dans la gestion des incidents.
- De fournir des consommables d'imprimantes au besoin (cartouche d'encre, toner, tambour, etc...).

4.2. Prestations attendues concernant l'infrastructure informatique

Le prestataire aura pour mission :

- Accompagnement si nécessaire pour l'installation et configuration des équipements actifs sur le réseau.
- L'entretien et la maintenance du circuit de câblage réseau de deux bâtiments en collaboration avec le ICT Manager (Circuit de câblage réseau informatique et/ou électrique, prises informatiques RJ45, prises téléphoniques RJ11, goulottes, onduleurs, coffrets informatiques, point d'accès etc. ...).
- De diagnostiquer tout problème matériel ou logiciel.
- De fournir un devis chiffré pour toute réparation ou changement de matériel.

- D'exécuter toute réparation ou changement de matériel, soit après acceptation écrite du devis et fourniture du matériel par ses soins, soit après fourniture du matériel par un fournisseur/revendeur tiers.
- Suivi des postes téléphoniques fixes.
- La maintenance se déroulera sur site. Il n'est aucunement envisageable d'assurer ce service en télémaintenance.

4.3. Prestation de conseil dans l'évolution de l'informatique de CARE Mali

Le prestataire est un professionnel de l'informatique et à ce titre il conseillera CARE Mali dans les choix d'évolution de l'informatique. Ces conseils interviendront de deux manières :

- ✚ A l'initiative du prestataire, en fonction de sa connaissance du système existant, pour optimiser les moyens et les ressources mises en œuvre, dans le cadre du contrat.
- ✚ Sur demande de CARE Mali dans le cadre d'un nouveau projet/programme ou besoins spécifiques.

4.4. Gestion et Supervision

Le prestataire supervisera l'ensemble des équipements matériels tels que décrits plus haut, les systèmes d'exploitation et les applications critiques et l'infrastructure réseau informatique.

4.5. Gestion des incidents

Le prestataire aura la charge de la gestion des incidents sur le périmètre décrit dans les chapitres précédents. Les incidents à prendre en compte concernent le matériel au sens large, c'est-à-dire la totalité de l'infrastructure informatique de CARE Mali. Le prestataire prendra en compte les incidents à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du responsable des technologies de l'information jusqu'à leurs résolutions.

Définition des incidents :

- Un incident bloquant est un incident qui interdit l'utilisation d'une application ou d'un équipement,
- Tous les autres incidents sont réputés comme non bloquants.

Les délais attendus de prise en compte et de résolution sont :

1. Incidents bloquants :

- Délai d'intervention maximal : 4 heures ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du responsable des technologies de l'information de CARE Mali.
- Délai de réparation maximal : 2 jours ouvrés à partir de la fin du délai d'intervention.

2. Incidents non bloquants :

- Délai d'intervention maximal : 24 heures ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du responsable des technologies de l'information de CARE Mali.
- Délai de réparation maximal : 3 jours ouvrés à partir de la fin du délai d'intervention.

5. Suivi

Le prestataire désignera un correspondant technique pour suivre l'ensemble des prestations effectuées pour CARE Mali dans le cadre de ce service et fournira des rapports de suivi si nécessaire.

6. Périmètre

La prestation attendue sera réalisée sur le périmètre existant et décrit dans l'architecture ci-dessus.

7. Dossiers de soumission

Le soumissionnaire devra joindre à son offre les documents suivants en original ou copie certifiée conforme :

1. Registre de commerce en lien avec le domaine de prestation de services informatiques ;
2. NIF (Numéro d'identification fiscal ;
3. Attestation de TVA à jour ;
4. Certificat de situation fiscale (Quitus) ;
5. RIB ;
6. Références et compétences dans le domaine ;
7. Attestations de bonne exécution ou procès-verbal des prestations similaires effectuées ;
8. Offre technique et financière.

Le prestataire devra fournir une documentation technique complète structurée et homogène. Chaque document doit être correct au point de vue technique.

8- Grille d'évaluation des Offres

1. Expertise et capacité du soumissionnaire		Points atteignables
Expertise de l'organisation à l'origine de la proposition		
1.1	<p>Architecture organisationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Être une société de droit malien spécialisée en technologie de l'information, réseaux et télécommunication, et disposant de moyens techniques, financiers et humains nécessaires à la réalisation des prestations attendues. - Avoir une expérience avérée d'au moins cinq (5) ans dans la maintenance informatique et gestion des infrastructures réseau et système complexes. - Démontrer des moyens humains, techniques et matériels, correspondant au niveau des exigences de CARE International au Mali. 	10

1.2	<p><u>Pertinence de l'expérience et des connaissances spécialisées sur des projets similaires</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité de traitement des tâches similaires et expérience antérieure de travail pour d'autres les ONG / Nations Unies / grands programmes multilatéraux ou bilatéraux - Joignez des copies des derniers bons de commande / contrats ou bordereaux de réception des tâches similaires 	10
2. Plan de travail et approche proposée		Points atteignables
Méthodologie proposée		
2.1	<p><u>Approche d'analyse, méthodologie :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire une description de l'approche, de la méthodologie pour savoir comment l'organisme réalisera les TDR. - Commentaires et analyse critique des TDR : Reformulation claire des objectifs et les résultats attendus de la mission en conformité avec le contenu des TDR Compréhension du mandat : Explication détaillée de ce qui est attendus de l'appui de l'entreprise pour chaque fonction principale en faisant un lien avec les références professionnelles 	40
2.2	<p><u>Calendrier et produits livrables.</u></p> <p>Le calendrier détaillé d'intervention depuis la première tâche jusqu'à la dernière tâche ; y compris la maintenance</p>	5
3. Offre financière		15
4. Plan de ressources humaines, personnel clé :		Points atteignables
Qualification et compétences du personnel proposé		
4.1	<p><u>Chef de projet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Diplôme minimum requis BAC + 4 – maintenance informatique et ou réseau, un diplôme BAC + 4 d'une autre discipline agréementée de formations complémentaires pertinentes dans le domaine peuvent être considérés. - Expérience d'au moins 5 ans dans la maintenance réseau et informatique 	10
4.2	<p><u>Membres de l'équipe de projet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveau BAC + 2 – informatique -reseau, telecom... - Expérience d'au moins 2 ans 	10
Nombre total de points maximum		100
NB : Une visite de Terrain sera programmée		
<p>Une proposition sera rejetée à ce stade si elle ne parvenait pas à atteindre le seuil technique minimal de 70% du score obtenus de 100 points pour la proposition technique. L'offre la moins-disante et techniquement qualifiée sera retenue.</p>		

Préparé par :
Oumar SISSOKO
ICT Manager

Approuvé par :
Counta TOURE
Director Operations, People & Culture

