

Termes de référence pour la maintenance des matériels informatiques pour le bureau Régional de CARE MOPTI



CARE INTERNATIONAL au Mali est dans une dynamique d'amélioration de la qualité de ses services ICT. Son bureau partage une quantité d'information importante avec ses partenaires, ses bureaux régionaux et son siège à Atlanta (USA).

Quatre Vingt (80) utilisateurs actifs exploitent des applications monopostes, n-tiers, ERP, Internet et d'autres ressources partagées. Ces échanges s'effectuent essentiellement sur des infrastructures de communication bâties autour d'un réseau informatique filaire étendu par des segments sans fil. L'ensemble est composé de firewall, routeurs, switch, serveurs, etc.

Pour optimiser le fonctionnement de ce système et réaliser une économie d'échelle sur sa communication, CARE International au Mali souhaite louer les services d'un prestataire pour l'entretien du réseau et des équipements informatiques de CARE Mopti.

La présente consultation concerne (02) lots d'équipements :

1. **LOT 1** : L'entretien et/ou la réparation d'ordinateurs (95), serveurs (05) ; composants Réseau : Switch (08), Routeur (4), Firewall (1), circuits de câblage.
2. **LOT 2** : L'entretien et/ou la réparation de photocopieurs (09), imprimantes (49) et scanners (28)

NB : Un même prestataire peut postuler pour un seul lot ou pour les deux lots.

Objectifs Généraux:

Ces objectifs généraux concernent les bureaux Care Mali à Sevare, Bandiagara, Douentza, Tenenkou et Youwarou.

- Accroître la productivité du bureau ;
- Assurer la maintenance des équipements
- Améliorer la communication interne et externe ;
- Réduire les coûts de fonctionnement du réseau informatique
- Garantir la sécurité et l'intégrité fonctionnelle des installations.

Objectifs Spécifiques :

Ces objectifs spécifiques concernent les bureaux Care Mali à Sevare, Bandiagara, Douentza, Tenenkou et Youwarou.

- Assurer la maintenance des équipements informatiques
- Optimiser l'exploitation des ressources réseaux : internet, messagerie, applications, etc. ;
- Doter le bureau d'un réseau bien structuré, normalisé et extensible ;
- Disposer d'un positionnement optimal des équipements sans fil avec le meilleur rayon de couverture ;

Résultats attendus :



- Une maintenance trimestrielle de qualité des équipements informatiques des bureaux Care de Sevare, Bandiagara, Douentza, Tenenkou et Youwarou est assurée
 - Nettoyage des équipements
 - Recommandations pour anticiper sur des pannes éventuelles.
- Une visite hebdomadaire de suivi et d'intervention est effectuée au niveau du bureau de Sevare.
- Les réparations des équipements informatiques des bureaux Care de Sevare, Bandiagara, Douentza, Tenenkou et Youwarou sont assurées à la demande de Care.
- Donner un rapport de maintenance et de réparation après chaque intervention.

NB : Quand c'est possible, toutes les interventions (maintenances et réparations) seront effectuées aux niveaux des différents bureaux de care sous la supervision de l'Assistant IT de Mopti.

Identification des parties :

Le contrat de maintenance informatique sera géré entre le Bureau Régional de CARE Mopti et le prestataire. Cette activité sera pilotée du côté CARE Mopti par le référent informatique et du côté prestataire par un chef de projet nommément désigné.

Durée :

Le contrat sera conclu pour un an à compter de la date de sa signature. A l'échéance du terme, le Bureau Régional pourra décider de le reconduire d'année en année, étant entendu que la durée totale du marché ne pourra excéder trois ans. Le Bureau Régional de CARE Mopti informera par écrit le titulaire de sa décision de reconduire ou non le contrat au moins deux mois avant la fin de la durée de validité de ce dernier.

Entretien :

L'entretien se fera chaque trois (03) mois. Il consiste à nettoyer individuellement l'ensemble des appareils du parc informatique de façon à garder un parc informatique propre, et limiter ainsi les pannes liées au défaut d'entretien. Ce nettoyage se fera par soufflage des unités, nettoyage au liquide approprié des écrans, claviers et souris et se fera impérativement hors tension.

Réparation :

Les réparations consistent en toute panne ou dysfonctionnement d'un appareil du parc informatique. Les demandes de réparations se feront sur la base d'une demande d'intervention délivrée par l'organisation (La personne en charge des ITs).

Critères de sélection :

Les offres seront analysées selon les procédures en vigueur à CARE. Les critères de sélection sont les suivants :



- Aucune sous-traitance ne sera admise
- Avoir des expériences pertinentes avérées dans l'entretien/maintenance, l'installation réseau, le suivi de parc informatique d'organismes internationaux similaire est obligatoire (2 à 3 attestations de service rendu à des organismes similaires à CARE).
- Donner le meilleur délai de prise en charge et accepter les conditions de paiement,
- Une bonne maîtrise des installations et configuration LAN, WLAN ; VPN
- Une bonne maîtrise du fonctionnement et des configurations d'équipements CISCO (routeurs, firewall, Switch) / équivalents
- Avoir une (des) expérience(s) passée (s) avec une ONG Internationale ;
- Avoir les ressources matérielles et humaines adéquates pour accomplir la mission.
- Fournir la meilleure proposition qualité/prix (mieux disant).
- Etre en règle avec les obligations fiscales et fournir les documents administratifs (Registre de commerce et le NIF).
- Fournir au moins deux à trois attestations de services rendus à de grandes organisations similaires à CARE Mali et /ou dans la sous-région ainsi que les contacts des personnes de références pour ces services rendus
- Le seuil d'acceptabilité technique pour les offres techniques est fixé à un minimum de soixante (60) points sur soixante-dix (70) points. Les propositions techniques qui n'atteindront pas ce seuil ne seront pas prises en considération pour l'évaluation financière.

Qualités attendues :

- Régularité des entretiens.
- Qualité des travaux
- Disponibilité en cas de besoin
- Professionnalisme

Conditions de paiement :

Un forfait mensuel convenu sera payé au plus tard le 20 du mois prochain.

Le paiement s'effectuera 100% après soumission de la facture mensuelle.

Procédure de soumission :

Les dossiers de soumission doivent comprendre :

- Une offre financière incluant un montant forfaitaire mensuel pour assurer la maintenance et la réparation du matériel informatique des bureaux Care Sevare, Bandiagara, Douentza, Tenenkou et Youwarou. Pour les bureaux de Bandiagara, Douentza, Tenenkou et Youwarou, le soumissionnaire doit préciser le montant du transport aller et retour ainsi que le taux du perdiem par nuitée passée dans ces localités.
- Une offre technique qui décrit clairement les types de maintenance par type de matériel, la méthodologie d'intervention et la fréquence. Les type de réparation éventuelles qu'elle serait amenée à faire.



NB : Les frais administratifs (frais de rapportage, frais de communication, frais de reprographie) ne seront pas facturés.

Uniquement les prestataires dont les dossiers seront présélectionnés seront contactés.

Le prestataire à la charge de gérer les incidents. Pour cela le prestataire met à disposition un numéro de téléphone et une adresse de messagerie permettant de le contacter pendant les heures ouvrées. Une couverture horaire de 8h à 17h doit être assurée.

L'intervention sur incident devra être réalisée dans les délais impartis au service concerné après la signification de la demande du référent informatique (appel téléphonique ou e-mail).

Signature du CER Mopti/Dir. Ops Harande

