

APPEL D'OFFRES N° RO/00017/0440/2310/2024

Appel d'Offres pour la sélection d'un prestataire spécialisé dans la fourniture des services d'entretien et de réparation de matériel informatique

I. Présentation de Helvetas Swiss Intercooperation

Helvetas Bénin fait partie d'un réseau d'organisations indépendantes de développement. Avec des sièges en Suisse, en Allemagne et aux USA, Helvetas est engagée dans 29 pays à travers l'Afrique, l'Asie, l'Amérique latine et l'Europe de l'Est. Chaque année, nous apportons de véritables changements dans la vie de plus de trois millions de personnes défavorisées. Nous réalisons des projets de développement dans les domaines suivants : eau et assainissement, agriculture et nutrition, formation, développement économique inclusif, démocratie et paix ainsi que climat et environnement. Helvetas fournit également de l'aide d'urgence à la suite de catastrophes environnementales.

HELVETAS Bénin compte à ce jour une direction Pays basée à Cotonou et trois (3) antennes réparties sur tout le territoire national à savoir COME, NATITINGOU et PARAKOU

II. Contexte, Objet et description des prestations de services

Dans le cadre de l'exécution de ses projets/programmes, et en vue de garantir une gestion efficace et efficiente de ses opérations à **Natitingou**, Helvetas envisage de contracter, un accord de service avec un prestataires reconnu compétent de la place, pour les opérations de maintenance périodique, de contrôle et de réparation de son parc informatique et réseau.

L'entretien complet comprend l'entretien préventif, les services réguliers des ordinateurs de bureau, des imprimantes, des scanners et des onduleurs et/ou le remplacement de tout élément par des pièces d'origine nécessaires pour maintenir les systèmes actifs et exempts de tout défaut/perturbation.

Le remplacement de toutes les pièces de rechange, y compris les câbles d'alimentation et les câbles de connexion tels que les câbles USB, VGA et HDMI, le cas échéant (à l'exception des têtes d'impression, des rubans d'impression et des cartouches de toner) est inclus dans l'AMC. Le remplacement des pièces défectueuses par des pièces de bonne qualité et standard, c'est-à-dire des pièces d'origine, sera effectué par le soumissionnaire sans frais supplémentaires d'aucune sorte.

L'entretien complet sera effectué principalement dans les locaux de Helvetas à Natitingou pendant les heures de bureau. Si le soumissionnaire estime que l'équipement ne peut pas être réparé sur place, il le transportera et le livrera à ses propres frais et risques pour qu'il soit réparé rapidement.

Le soumissionnaire retenu, selon les besoins réels et les exigences de Helvetas, doit assurer le déploiement rapide et approprié de la main-d'œuvre.

Le soumissionnaire retenu doit maintenir tous les dossiers, registres et documents pertinents comme requis :

-Visite, entretien périodique et révision réguliers des équipements IT et conseils d'utilisation aux usagers ;

-Réparation des ordinateurs imprimantes, copieurs et scanners à la demande.

Visite et entretien des équipements

Le prestataire effectuera des visites d'inspection de l'ensemble des équipements IT couvert par le contrat, suivant une périodicité qu'il proposera.

Il procédera de même à son entretien préventif, en conformité avec les instructions du fabricant et dans l'objectif d'assurer son fonctionnement optimal, notamment, et de façon non limitative : ajustement, nettoyage et calibrage des équipements. Au terme des visites et de l'entretien de l'équipement IT, le prestataire soumettra un rapport périodique stipulant les services fournis par équipement et les recommandations visant l'amélioration.

De manière succincte, les différentes tâches à réaliser sont les suivantes :

- Assurer la révision générale périodique de l'ensemble des équipements IT (Ordinateur, photocopieuses et imprimantes) installées afin d'en assurer un fonctionnement optimal, une longévité et limiter les pannes. Le Prestataire proposer un plan de maintenance/entretien périodique des équipements IT et réseau et en expliquer la pertinence technique et économique ; Toutefois, l'entretien des ordinateurs (diagnostic, dépoussiérage intégral, remplacement de la pâte thermique du processeur au besoin, mise à jour des logiciels) devra être effectué avant la fin du 1^{er} trimestre.
- La réalisation de toute opération que le prestataire de service jugera utile pour assurer une maintenance de qualité ;
- Les conseils aux utilisateurs comme de besoin et suivant les constatations faites par le prestataire lors de la visite.

Réparation des Ordinateurs photocopieuses, imprimantes, scanners

Il sera ici question d'assurer la réparation des équipements tombés en panne suivant les étapes décrites ci-dessous :

- En cas de panne, le prestataire devra dépêcher une équipe technique sur place dans un délai limite de 12 heures ;
- Sur la base du diagnostic, un bref rapport avec une facture pro-forma devra être présenté au Chargé de Logistique qui validera ou non le diagnostic effectué par l'entreprise.

- Sur la base de la validation du rapport et de l'approbation de la facture pro forma, le prestataire procédera, à l'achat des pièces de rechange requises et à la réparation de l'équipement. Pour les réparations, le prestataire pourra faire une offre comprenant les services et les pièces de rechange.

Le prestataire fera une offre des pièces détachées à Helvetas qui en fera l'évaluation par rapport aux prix du marché pour décider de sa sélection ou de son rejet.

Helvetas, pourra, en cas de non-compétitivité de l'offre des pièces faites par le prestataire, procéder à une sollicitation sur le marché pour la fourniture des pièces requises pour la réparation.

Le prestataire prendra en compte dans la gestion des maintenance la gestion des incidents sur le périmètre décrit dans les paragraphes précédents. Les incidents à prendre en compte concernent le matériel au sens large, c'est-à-dire la totalité de l'infrastructure informatique (ordinateurs, imprimante). Le prestataire prendra en compte les incidents à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du référent logistique Helvetas jusqu'à leurs résolutions.

Définition des incidents :

- Un incident bloquant est un incident qui interdit l'utilisation d'une application ou d'un équipement...Ex : imprimante bloquée pour tout un département ou service ou groupe de personne, connexion impossible indépendamment du fournisseur d'accès Internet (FSI).
- 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 référent logistique de Helvetas.

-Délai de réparation maximal : 1 jour ouvré à partir de la demande d'intervention.

2. Incidents non bloquants :

-**Délai d'intervention maximal** : 12 heures ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du référent logistique de Helvetas.

-**Délai de réparation maximal** : 2 jours ouvrés à partir de la demande d'intervention.

III. Qualifications et compétences requises

Toute entreprise désireuse participer à cet appel d'offre devra présenter les qualifications minimales suivantes :

- Être spécialisés dans la maintenance et la réparation des matériels informatiques ;
- Disposer d'une expérience d'au moins deux (02) années dans le domaine ;
- Disposer de références dans le domaine auprès des ambassades, organisations internationales ou autres moyennes et grandes entreprises nationales ou internationales ;
- Disposer d'un personnel qualifié, expérimenté et compétent et disposant d'une expérience minimale de 5 ans en maintenance des équipements informatique et de réseau.
- Disposer une assurance multirisque professionnel ;
- Disposer d'une capacité financière suffisante pour fournir les prestations selon les Conditions Générales de Helvetas (Préfinancement des activités et paiement après livraison notamment) ;
- Être disposés et capables de garantir une qualité de service selon les grands standards ;

IV. Instructions

A. Présentation de l'offre

Les candidats doivent soumettre les documents suivants :

- ✓ **L'offre Technique** en un seul document comprenant :
- ✓ Proposition technique : Le soumissionnaire doit fournir une brève description de sa société, ses activités, et de la manière dont il fournira les services requis

Ensuite, il devra fournir une description détaillée de la méthodologie selon laquelle l'organisation/la société se conformera aux TDR, en gardant à l'esprit leur adéquation nécessaire aux conditions locales et à l'environnement. La méthodologie doit également inclure des informations sur les mécanismes de vérification interne du soumissionnaire en matière d'assurance de la qualité technique. Il fournira un plan de mise en œuvre indiquant le déroulement détaillé des activités qui seront entreprises et leur calendrier respectif.

Curriculum Vitae du personnel clé : (Chef d'équipe, personnel de direction et d'encadrement qui participeront à la réalisation du présent projet. Les CV doivent démontrer les qualifications des intéressés dans des domaines utiles au contenu des services.

Réalisations et expérience : Fournissez les *Attestations de bonne fin d'exécution* pour des missions similaires concernant votre expérience au cours des cinq (5) dernières années qui est liée ou utile à celle que le présent contrat requiert.

✓ L'offre financière détaillant les coûts des interventions pour les pannes les plus récurrentes

Pièces administratives à fournir

- Copie du registre de commerce ;
- Copie de l'attestation de l'IFU ;
- Copie de l'attestation fiscale datant de moins de six (06) mois ;
- Copie de l'attestation de la CNSS datant de moins de six (06) mois ;
- Copie du relevé d'identité bancaire (RIB) ;
- La liste des références techniques accompagnée d'au moins trois attestations de bonne fin d'exécution, PV de réception ou contrats par domaine

Critère d'évaluation :

- Offre de prix (**30 pts**)
- Compréhension de la mission et méthodologie de travail (**20 pts**)
- Profil du personnel dédié à la mission (**20 pts**)
- Preuves d'expériences similaires (**30pts**)

La participation au présent appel est gratuite. HELVETAS BENIN ne réclame aucune contribution aux personnes morales intéressées pour soumettre leur proposition. Toute demande de clarification doit être adressée par courriel à l'adresse électronique moses.nouatchi@helvetas.org avec en copie pancrace.sagbohan@helvetas.org et david.bridier@helvetas.org

Les candidatures sont OBLIGATOIREMENT attendues en un seul et unique emballage scellé portant la mention ***RQ/00017/0440/2310/2024 (à n'ouvrir qu'en séance de dépouillement)*** au plus tard le **31 juillet 2024 à 17 Heures**.

Les propositions seront déposées aux secrétariats des bureaux de HELVETAS à Cotonou et Natitingou situer respectivement à Fidjrossè rue Gondwana et au quartier Kantaborifa en face de l'arrondissement 3 à compter du Lundi 15 Juillet 2024. Les heures de dépôt sont du lundi au jeudi, de 8H à 13H et de 14H30 à 18H et les vendredis de 8H à 14H

Fait à Natitingou, le 18 juillet 2024

David BRIDIER

Directeur Pays HELVETAS-BENIN

