

Demande de Propositions

Sélection de(s) prestataire(s) spécialisé(s) dans les services de maintenance et de réparation de matériels informatiques

Numéro de Référence : RQ6235
Date de Publication : 12/13/2024
Date Limite pour les Réponses : 01/13/2025

Contexte

TechnoServe a pour mission de collaborer avec des hommes et des femmes, animés par l'esprit d'entreprise pour construire dans les pays en développement, des exploitations agricoles, des entreprises et des secteurs d'activités performants et compétitifs. Nous sommes une ONG à but non lucratif qui lutte contre la pauvreté en facilitant l'accès des individus à l'information, au capital et aux marchés.

Portée des Travaux

Dans le cadre de l'exécution de ses projets/programmes, et en vue de garantir une gestion efficace et efficiente de ses opérations, TechnoServe envisage de contracter avec un ou plusieurs prestataires reconnu(s) compétent(s) de la place, pour effectuer des opérations de maintenance périodique, de contrôle et de réparation de son parc informatique et réseau (voir annexe 1).

Cet appel à soumission est relatif à deux volets :

1- Le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure informatique de TechnoServe

L'entretien complet comprend l'entretien préventif, les services d'entretien réguliers des ordinateurs portables, des imprimantes, des scanners et des onduleurs et le remplacement de tout élément défectueux par des pièces de rechange d'origine, nécessaires pour maintenir le système actif et exempt de tout défaut ou perturbation.

Le remplacement des pièces de rechange, y compris les câbles d'alimentation et les câbles de connexion tels que les câbles USB, VGA et HDMI, (à l'exception des têtes d'impression, des rubans d'impression et des cartouches de toner) est inclus dans les prestations à fournir.

Le remplacement des pièces défectueuses par des pièces de bonne qualité et standard (pièces d'origine), sera effectué par le soumissionnaire.

L'entretien complet sera effectué principalement dans les locaux de TechnoServe à Cotonou, pendant les heures de travail. 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 afin de le réparer dans les meilleurs délais.

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

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

- La visite, l'entretien périodique et la révision de façon régulière des équipements IT et des conseils d'utilisation aux usagers ;
- La réparation des ordinateurs imprimantes, copieurs et scanners à la demande.

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 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) installés afin d'en assurer un fonctionnement optimal, une longévité et limiter les pannes. Le Prestataire proposera un plan de maintenance/entretien périodique des équipements IT et réseau et en expliquera 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 1er trimestre.

- Réaliser toute opération que le prestataire de service jugera utile pour assurer une maintenance de qualité ;
- Prodiguer des conseils aux utilisateurs au besoin et suivant les constatations faites par le prestataire lors de la visite.

2- Réparation des ordinateurs, photocopieuses, imprimantes, scanners

Il sera ici question d'assurer la réparation des équipements 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 devront être présenté au Responsable Logistique ou son délégué 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 la fourniture des pièces de rechange.

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

TechnoServe, 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 maintenances, 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,) de TechnoServe. Le prestataire prendra en compte les incidents à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du référent informatique TechnoServe jusqu'à leurs résolutions.

3- 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 (FAI).

Tous les autres incidents sont réputés comme non bloquants. Les délais attendus de prise en compte et de résolution sont :

a- Incidents bloquants :

- Délai d'intervention maximal : 4 heures ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du référent informatique de TechnoServe.
- Délai de réparation maximal : 1 jour ouvré à partir de la fin du délai d'intervention.

b- Incidents non bloquants :

- Délai d'intervention maximal : 12 heures ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du référent informatique TechnoServe.
- Délai de réparation maximal : 2 jours ouvrés à partir de la fin du délai d'intervention

Livrables

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

- Être spécialisée dans la maintenance et la réparation de matériels informatiques ;
- Disposer d'une expérience d'au moins cinq (05) 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 informatiques et de réseau.
- Disposer une assurance multirisque professionnelle ;
- Être disposée et capable de garantir une qualité de service selon les grands standards ;

Date de Début Prévue

04/01/2025

Lieu de Performance

Les bureaux de TechnoServe sont sis aux carrés 627-629 F Avenue Jean Paul II, Quartier les Cocotiers, Cotonou, Bénin

Informations Supplémentaires

Les candidats doivent soumettre les documents suivants :

1- L'offre Technique en un seul fichier comprenant :

- Proposition technique : Le soumissionnaire doit fournir une brève description de sa société, ses activités, et présenter la manière dont il fournira les services requis. 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.

- Curriculum Vitae du personnel clé : Le soumissionnaire doit fournir les CV du Chef d'équipe et du personnel opérationnel et technique 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 expériences : Le soumissionnaire doit fournir, dans le tableau ci-dessous, les informations concernant son expérience au cours des cinq (5) dernières années, liée ou utile à celle que le présent contrat requiert. Le soumissionnaire est appelé à produire plus de détails sur ses trois (3) contrats les plus importants au cours des cinq (5) années et à fournir un minimum de trois attestations de bonne fin d'exécution.

Nom du projet	Client	Valeur du contrat	Période d'activité	Types d'activités entreprises	Etat ou date d'achèvement	Coordonnées des références (nom, téléphone, courrier électronique)

2- L'offre financière : Le soumissionnaire est appelé à remplir le fichier Excel joint en annexe 2 qui constitue le récapitulatif des travaux récurrents à réaliser.

NB : Chaque soumissionnaire doit fournir les pièces administratives listés à l'annexe 3.

Instructions pour la Réponse

Pour garantir la prise en compte, toutes les réponses doivent être soumises avant le **01/13/2025**, rédigées en **Français**, avec les prix indiqués en **XOF**.

Toutes les réponses doivent :

- Contenir un coût détaillé avec les taxes applicables et autres frais clairement identifiés.
- Fournir les termes et conditions de paiement demandés.
- Inclure un nom de contact, une adresse e-mail et un numéro de téléphone.
- Pour les devis d'une entreprise, fournir un bref aperçu de l'entreprise et des services offerts, y compris le nom légal complet et l'adresse de l'entreprise, la juridiction d'incorporation, le nom légal complet et le pays de citoyenneté des propriétaires/directeurs principaux de l'entreprise, et l'année de création de l'entreprise.
- Si un consortium d'entreprises ou une équipe de consultants soumet un devis conjointement, les informations ci-dessus doivent être fournies pour chaque membre de l'équipe.
- Incluez uniquement les fichiers joints qui sont de 10 Mo ou moins en taille. Ne pas inclure de formats de fichiers compressés (ZIP, RAR), exécutables ou d'autres formats de fichiers inhabituels, car ils seront rejetés.

Envoyez les réponses à : **buy+RQ6235@tns.org**

Note : NE PAS envoyer votre réponse par e-mail à un employé de TechnoServe ou livrer votre réponse en copie papier à un bureau de TechnoServe. Le non-respect de ces instructions peut rendre votre réponse inéligible pour considération.

Termes et Conditions

- Cette sollicitation ne doit pas être interprétée comme une offre de la part de TechnoServe.
- Les réponses doivent être soumises le ou avant la date indiquée.
- Toute offre non réactive sera immédiatement rejetée.
- Les réponses à cette sollicitation seront considérées comme des offres contraignantes et doivent rester valables pour acceptation pendant au moins 90 jours à compter de la date de clôture de cette sollicitation.
- Tout achat résultant de cette sollicitation sera régi par les termes et conditions contractuels de TechnoServe et peut être soumis à des conditions supplémentaires telles qu'exigées par les donateurs finançant l'achat.
- TechnoServe se réserve expressément le droit d'accepter ou de refuser toute offre ou d'annuler le processus de sollicitation à tout moment sans explication, sans aucune responsabilité envers aucun répondant.
- TechnoServe peut, à sa discrétion, accepter tout ou partie de l'offre d'un répondant.
- Toutes les informations fournies par TechnoServe dans cette sollicitation sont données de bonne foi ; cependant, les détails sont susceptibles de changer.
- TechnoServe peut exiger que les répondants concluent un accord de non-divulgaration comme condition préalable à la prise en compte.
- Les répondants assument l'entière responsabilité de tous les coûts engagés en relation avec la préparation de leur réponse, y

- compris les frais de tiers.
- Toutes les réponses deviennent la propriété de TechnoServe.
- Les répondants doivent divulguer pleinement tout conflit d'intérêt relatif à cette sollicitation. Le non-respect peut entraîner une disqualification.

Demande de Fichiers

Les fichiers joints suivants, s'il y en a, représentent une partie importante de cette sollicitation.

Request Files

Description	Fichier
Annexe 3 _ Liste des pièces et conditions TNS 2024	Download
Annexe 2 _ Tableau des prix	Download
Annexe 1 _ Parc informatique	Download

Critères de Sélection

Les présentations seront évaluées selon les critères suivants et la méthodologie de notation.

Critères	Points Maximaux
Offre financière	30
Preuves des expériences dans le domaine de la maintenance informatique (au moins trois attestations de bonne fin d'exécution)	30
Description détaillée de la mission et méthodologie à adopter	20
Qualification du personnel opérationnel et technique	20