



TERMES DE REFERENCE POUR LA SELECTION D'UN PRESTATAIRE IT

1. Présentation de Humanité & Inclusion Programme ACO

Humanité & Inclusion (Nouveau nom d'Handicap International) est une association de solidarité internationale spécialisée dans le domaine du handicap. Non gouvernementale, non confessionnelle, sans affiliation politique et à but non lucratif, elle intervient dans tous les contextes aux côtés des personnes en situation de handicap, pour leur prêter assistance et les accompagner dans leur prise d'autonomie. Présent au Sénégal depuis 1996, notre mission est d'améliorer la qualité de vie des personnes handicapées et promouvoir leur pleine participation dans la société sénégalaise, dans une démarche inclusive de développement. Pour plus d'information sur l'association: <http://www.hi.org>

2. Contexte et justification

Humanité & Inclusion au Sénégal est dans une dynamique d'amélioration de la qualité de ses services IT. Son bureau partage une quantité d'information importante avec ses bases, sous bases et son siège à Lyon (France).

En outre, la taille du parc informatique est en croissance, de même que les demandes de support.

Pour optimiser le fonctionnement de ce système et réaliser une économie d'échelle sur sa communication, Humanité & Inclusion au Sénégal souhaite louer les services d'un (e) prestataire pour l'entretien du réseau et des équipements informatiques.

Globalement, il s'agit pour le/la prestataire d'accompagner le Programme dans la gestion de notre infrastructure et la maintenance de notre parc informatique afin d'optimiser le système et réaliser des économies d'échelle.

De façon spécifique, il s'agira pour le/la prestataire de :

- Assurer la gestion du parc informatique, de réseaux et système
- Assurer un Support IT aux utilisateurs
- Assurer les maintenances / réparations informatique
- Améliorer la communication interne et externe ;
- Réduire les coûts de fonctionnement du réseau informatique
- Garantir la sécurité et l'intégrité fonctionnelle des installations
- Donner des conseils au personnel sur les bonnes pratiques

3. Définition du besoin :

HI souhaite se faire accompagner par un (e) prestataire dans la gestion de son parc informatique et de son infrastructure réseaux

- 2 bases concernées (Dakar, Ziguinchor) et 4 sous-bases (Thiès, Saint Louis, Kolda & Bissau)
- Effectif total concernés 100 employés

4. Mission du prestataire

Le/la Prestataire doit fournir les services suivant :

- Superviser la gestion et la maintenance du parc informatique de l'association (composition : 02 photocopieuses, 05 scanners, 4 imprimantes, 100 laptops)



- Mener des études et analyses pour identifier les besoins et/ou dysfonctionnement informatique de l'association
- Garantir la sécurité du parc informatique (serveur, logiciels, PC, imprimantes, photocopieurs, ...)
- Tenue de la mise à jour du stock du matériel informatique et réalisation d'inventaires semestriels physiques.
- Création des répertoires de partage, Assurer la sauvegarde et la sécurité des données
- Création des adresses emails de nouvelles recrues (via l'outil HIRA365)
- Déblocage/résolution des problèmes informatiques au quotidien (connexion, PC, imprimante, boîte email, ...)
- Superviser les sauvegardes en collaboration OneDrive des pc utilisateurs
- Faire un Reporting mensuel au responsable logistique
- Assister à distance les utilisateurs localisés hors de Dakar
- Améliorer la connectivité du réseau informatique
- Proposition de solutions optimales permettant la réalisation d'économies d'échelle

5. Conditions de paiement

Un forfait mensuel convenu sera payé au plus tard le 25 du mois prochain.

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

Une taxe BRS (Bordereau de Retenue à la Source) de 5% sera déduite du montant de la prestation.

6. Dossiers critères de sélection

6.1 Profil du Prestataire

Personne physique ou morale (entreprise ou consultant/e indépendant/e)

- Expérience de plus de 5 ans dans le domaine
- Connaissance des outils Microsoft (office, 365, Teams, Sharept...)
- Bonne Compétence en IT du technicien ou de l'équipe technique
- Disponibilité à travailler dans un environnement multiculturel et rural
- Disposer à séjourner hors de Dakar (Ziguinchor)
- Flexible, ouvert et disposé à travailler en équipe ;

6.2 Documents à soumettre

Les documents relatifs à l'appel d'offres et toute correspondance échangée entre le soumissionnaire et HI doivent être écrits en français. La soumission doit comporter une offre technique et une offre financière.

a. L'offre technique

L'offre du prestataire *devra contenir les pièces suivantes:*

- La preuve de la reconnaissance juridique (NINEA, RC) ;
- Fournir au moins deux à trois attestations de services rendus à de grandes organisations similaires à HI Sénégal et /ou dans la sous-région ainsi que les contacts des personnes de références pour ces services rendus;
- CV du ou des technicien(s)
- Proposition d'un planning de travail
- Description claire des types de maintenance par type de matériel, la méthodologie d'intervention et la fréquence.

b. L'offre financière



Une offre financière incluant un montant forfaitaire mensuel pour assurer la maintenance et la réparation du matériel informatique des bureaux HI Dakar, Ziguinchor, Thiès, Saint Louis, Kolda & Bissau. Pour ses déplacements hors de Dakar, le prestataire sera soumis à la politique de per diem HI.

6.3 Dépôt des offres

Les offres doivent être envoyées par mail avec la référence « **Sélection d'un (e) prestataire IT pour le suivi du parc informatique HI** » avant le **30/09/2022 à 00h (GMT)** à l'adresse électronique suivante : cotation.hi@senegal.hi.org

Les offres reçues après la date et/ou l'heure butoirs ne seront pas considérées.

Seuls les candidats (es) qualifiés (es) seront contactés (es). Aucun dossier ne sera restitué aux soumissionnaires.