

APPEL D'OFFRES MAINTENANCE INFORMATIQUE 2024

L'institut français du Gabon (IFG) recherche un prestataire pour effectuer l'entretien et la maintenance de son système d'information et de ses équipements informatiques à compter du 1^{er} janvier 2024.

Description de la prestation

Le prestataire sera en charge de la gestion des incidents et de la maintenance préventive du parc informatique de l'IFG en étroite collaboration avec la secrétaire générale et la correspondante informatique de l'IFG.

Les prestations comprennent :

- La gestion des incidents : cela consiste à restaurer rapidement les services arrêtés ou dégradés afin de minimiser leur impact sur le fonctionnement de l'utilisateur ;
- La résolution et l'anticipation des problèmes : cela consiste à identifier les causes sous-jacentes des problèmes et à proposer des solutions pérennes pour les éradiquer ;
- L'administration et la surveillance des systèmes : cela consiste à configurer, surveiller et maintenir les systèmes déjà en exploitation dans le parc informatique (sauvegarde des données, surveillance des menaces, etc.) ;
- La gestion des demandes utilisateurs : cela consiste à satisfaire une demande qui peut être une requête (changement de souris, installation d'une salle pour un événement nécessitant une installation informatique spécifique), un service (changement de mot de passe) ou un avis (question sur l'utilisation) ;
- La mise en route des nouveaux équipements : cela consiste à configurer et installer les nouveaux équipements ainsi qu'à mettre à jour l'inventaire, les schémas et les outils de suivi de maintenance.
- Un rôle de conseil ou d'orientation : cela consiste à assister ou conseiller l'IFG sur ses choix technologiques ;

Le technicien du prestataire :

- ✓ Sera physiquement présent sur le site de l'Institut trois demi-journées par semaine de 8h00 à 12h00 : les mardi, mercredi et vendredi ;
- ✓ Assurera les dépannages à distance et sur appel téléphonique en cas de problèmes ou d'incidents le mardi, mercredi et vendredi de 12h00 à 17h00 et les lundis, jeudis et samedis de 8h00 à 17h00.

Le prestataire devra rendre compte à l'IFG de son activité au moyen de tableaux de bord et journaux d'interventions.

La présentation périodique des activités sera définie dans le contrat.

Description du système informatique

- Système organisé en réseau, qui comprend 89 postes Windows (ordinateurs de bureau et ordinateurs portables), 11 tablettes (SAMSUNG), 1 Mac Book pro et 1iMac.
- 11 imprimantes ;
- 8 scanners répartis dans les différents services ;
- 1 serveur marque HPE ProLiant ML110G9 sous Windows serveur 2016, couplé à la suite Microsoft 365 Business standard.
- Connexions Internet :
4 lignes internet Gabon Telecom de type : fibre optique, « particulier », débit asymétrique, sans Service Client 24/24 :
 - ❖ 500 Mo – Ligne régie - Cette ligne couvre les besoins de la régie de la salle 400 (téléchargement de film qualité « Cinéma » de 200 à 400 Go), de la régie de la salle 100 (conférence en ligne), des 3 postes des agents techniques et des 2 postes du bureau de l'équipement ;
 - ❖ 400 Mo - Ligne administration 10 - Cette ligne couvre les besoins de l'ensemble des agents de l'IFG hors service de coopération et agents techniques ;
 - ❖ 200 Mo – Ligne public - Cette ligne couvre les besoins des adhérents de la médiathèque et du public de Campus France soit 20 postes ;
 - ❖ 200 Mo – Ligne Coopération - Cette ligne couvre les besoins du service de coopération.

Toutes les machines sous Windows sont protégées par un antivirus de marque Kaspersky. Tous les postes des agents sont sous Windows et disposent d'une licence Office MS 365 qui représente la majorité des applications utilisées.

Les autres applications spécifiques concernent les services suivants : « Communication » avec les logiciels de la suite Adobe Mac, « Comptabilité » avec la plateforme AGE, « Département de langues » avec le logiciel AEC et applications TCF.

Contenu et remise de l'offre

L'offre proposée devra impérativement contenir les éléments suivants :

- Présentation de la structure (fiche circuit, quitus fiscal) ;
- Proposition technique pour répondre aux prestations (en précisant les délais d'intervention en cas d'incident selon le niveau de criticité de l'incident) ;
- CV du technicien en régie ;
- Proposition financière.

Les offres seront jugées selon les critères suivants : rapport qualité- prix, capacité technique du prestataire, expérience dans la réalisation de prestations similaires, rapidité dans les interventions en cas d'incidents (l'IFG se réserve la possibilité de rechercher la meilleure adéquation de l'offre avec ses besoins et d'engager en toute transparence, s'il le souhaite, des négociations avec les candidats).

Les dossiers seront adressés par courrier électronique à : direction@institutfrancais-gabon.com

A mentionner en objet du courriel :
APPEL D'OFFRES – PRESTATAIRE INFORMATIQUE

Les dossiers devront être reçus au plus tard le **3 décembre 2023 à minuit**, délai de rigueur.

Les offres hors délais et les dossiers incomplets ne seront pas pris en compte.

Tout renseignement complémentaire technique peut être obtenu auprès :
sylvia.ondo@institutfrancais-gabon.com en mettant en copie :
amelie.cheramy@institutfrancais-gabon.com