

Termes de référence

Fourniture de la connexion internet à la GIZ(KINSHASA)

Contexte

La GIZ est l'organe officiel de la Coopération allemande en République Démocratique du Congo avec son bureau de représentation à Kinshasa. S'appuyant sur ses projets et ses programmes, la GIZ appuie la République Démocratique de Congo dans divers domaines. Ainsi, le bureau de représentation à Kinshasa a besoin d'une connexion internet de qualité.

1. Objectif

Obtenir une connexion Internet de très bonne qualité à des prix raisonnables au bureau de représentation à Kinshasa, situé à l'adresse ci-dessous :

*Avenue Comité Urbain, N° 7
Commune de la Gombe
Ville de Kinshasa.*

a. Prestations et matériels à fournir :

- **Lot unique** : Fourniture de la connexion internet à GIZ (la bande passante requise est de **70Mbps/ 70Mbps dédiée**, et sur une bande non partagée avec un tiers par fibre optique en liaison Principale et WiMax en Backup fonctionnant en failover (Installation, configuration et mise en service de la liaison).

b. Description et spécifications techniques

Les prestations et matériels à fournir dans le cadre de cet appel d'offres sont constitués d'un lot unique. Ils devront aboutir à fournir la connexion internet au bureau GIZ à Kinshasa.

i) Spécifications techniques : Fourniture de la connexion internet

	Description	Spécifications / Remarques
1	Type de la ligne	Liaison Fibre optique en principal et liaison WiMax en backup (failover)
2	Capacité Bande passante	70Mbps / 70Mbps en dédié
3	Adresse IP Publique	Une adresse IP Publique est requise
4	Equipements sur site	Installation de tous les équipements et accessoires nécessaires pour une disponibilité de la bande passante demandée et qualité de la connexion Internet assurée
5	Suivi du trafic et bande passante	Un petit routeur qui permettra de vérifier en temps réel la consommation de la bande passante et Trafic sur le réseau. Cet équipement est à mettre à la disposition du client par le fournisseur (le client doit avoir tout le pouvoir sur la gestion de cet équipement).
7	Disponibilité (Service Level Agreement - SLA)	98,5%
8	Point Focal et Gestion du site	Deux contacts de personnes au minimum dédiées à cette connexion
9	Service Client	- Disponibilité 24 heures sur 24 / 7 jours sur 7 - Hotline Support Entreprise

ii) Normes des réseaux à interconnecter

- ✓ Les réseaux locaux de la GIZ sont conformes à la norme Ethernet
- ✓ Débit de transfert de données : 100Mbit/s et 1Gbits/s
- ✓ Types de câblage : Ethernet 100base-TX, Ethernet 1000base-T
- ✓ Protocole de liaison des données : Fast Ethernet, Gigabits Ethernet
- ✓ Conformité aux normes : IEEE 802.1Q, IEEE 802.3x

c. Détails techniques du service

En plus de la liaison internet, le fournisseur tiendra compte des exigences techniques suivantes :

- La possibilité de consultation en temps réel des graphes de consommation de la bande passante
- La latence entre un point du réseau et la destination internet ne doit pas dépasser **200 ms** sur la liaison principale du fournisseur ainsi que son backup, pour autant que la connectivité ne soit pas encombrée par le Bureau GIZ.

Le tableau suivant établit les conditions requises pour la fourniture des bandes passantes :

#	Les prescriptions techniques applicables	Obligatoire	Facultatif
1	98,5% Moyenne de Disponibilité Réseau	X	
2	La latence entre un point du réseau et la destination internet ne doit pas dépasser 200 ms sur la liaison principale du fournisseur ainsi que son backup, pour autant que la connectivité ne soit pas encombrée par le Bureau GIZ	X	
3	La perte des paquets ne doit pas dépasser 2%.	X	
4	La bande passante doit être sur une base 1 : 1, c'est-à-dire la bande passante ne peut pas être partagée avec d'autres clients.	X	
5	Capacité à fournir 1 IP publique	X	
6	Disponibilité du Help Desk pendant les jours et heures ouvrables ; 24/24 en cas de crise ;	X	
7	Le système de surveillance de réseau (NMS) proposé devrait être de nature globale et être en mesure de surveiller et de gérer à distance tous les composants dans le système depuis un emplacement central. Cela comprend l'équipement de plein air RF, modem et routeur.	X	

Remarque :

Le matériel et équipement mis à disposition par le fournisseur reste la propriété du fournisseur. Ils feront **objet de location**. Ce prix doit être inclus dans l'offre.
Le fournisseur doit s'assurer du bon état du matériel et garantir un meilleur service.

NB : Le matériel et équipement devront permettre une augmentation de la bande passante, sur notre demande et en cas de besoin, sans générer ni coûts d'installation additionnels ni coûts de matériel additionnels. La GIZ ne supporte que le coût ajusté de la bande passante.

Description indicative des travaux à réaliser

- Fourniture des matériels et équipements nécessaires, si cela est indispensable ;
- Identification et marquage des emplacements et chemin de passage des câbles ;
- Tirage des câbles ; Il convient de préciser que le passage de câbles se fera dans des goulottes et câble ;
- Installation des équipements ;
- Petits travaux spécifiques ;
- Test de connectivité gratuite, pendant au moins 5 jours.

2. Service après-vente (Support et Maintenance)

- Pour faire face aux réclamations de la GIZ, le fournisseur communique à la GIZ un numéro de téléphone disponible 24h/24 (pas de répondeur etc...). Il doit également communiquer une adresse e-mail à cet effet ;
- Les échéances de maintenance doivent être annoncées au moins 10 jours ouvrables avant, et doivent être exécutées en dehors des heures de service ;
- La qualité de fonctionnement de la connexion internet doit être remise en état au plus tard 3h après l'annonce de l'interruption ;
- Le fournisseur d'accès Internet (FAI) devra tenir la GIZ au courant, en temps utile, de toutes modifications majeures de son système, défaillances locales ou internationales, qui peuvent impacter ses services et procédures ;
- Un rapport et des images de l'installation seront déposés à la GIZ par le fournisseur. Tous les paramètres sur les modems, les routeurs, équipements RF seront également enregistrés dans le rapport ;
- Le rapport de maintenance doit se faire en français.
- Après 6 mois de prestation, les deux parties (GIZ et Fournisseur) doivent se réunir pour une évaluation mi-parcours sur la prestation (Service Level Agreement - SLA).
- En cas de non-respect du SLA mensuel, la GIZ se réserve le droit d'appliquer une réduction proportionnelle de la facture mensuelle.

3. Durée du contrat

La durée du contrat va du **02/11/2026 au 31/10/2027**. Toutefois, il est à noter que la fin du projet ou du financement du projet implique directement la résiliation du contrat sans entraîner des dommages et intérêts à payer au fournisseur. Il n'y aura pas de tacite reconduction.

4. Conditions particulières

- Le prestataire de service devra avoir un service d'assistance technique dans la ville où se trouve le projet, ou les environs, en vue de garantir au maximum les interventions en services en cas de problèmes après-vente. Il doit fournir les informations sur le technicien qui doit assurer le service d'intervention (nom, adresse physique locale, adresse électronique, téléphones...).
- Le prestataire de service doit mettre à notre disposition un site web ou une application nous permettant la vérification, à tout moment, de la bande passante et de la consommation.

- Toute intervention de technicien pour des ruptures de service causées par le fournisseur ainsi que les frais de déplacement, sont à charge du fournisseur ; la GIZ ne supporte aucun frais.
- Le prestataire de service doit connaître parfaitement le site en vue de formuler son offre en toute connaissance de causes.
- Lors de l'installation, le prestataire doit tenir compte de l'environnement où se situe le site, ainsi que des conditions atmosphériques, afin de garantir une meilleure qualité de connexion.,
- Le prestataire devra adhérer à la politique de la sécurité de l'information de la GIZ.

5. Capacités et expériences du prestataire

Le prestataire de service doit avoir les capacités et expériences suivantes :

- Une expérience dans la fourniture des services Internet en RDC, utilisant les technologies Fibre optique, Wimax ou ADSL ;
- Avoir fourni des services internet auprès des services du gouvernement, des organismes internationaux, les ambassades ou le système des Nations Unies ;
- Avoir une bonne référence dans l'installation des technologies de communication.

Instructions au soumissionnaire

xxxxxxxxxx

Contenu des offres

Offre administrative

- Présentation de l'entreprise ;
- Certificat du RCCM ;
- Attestation de régularité du paiement des cotisations à l'INSS, **à jour** ;
- Attestation fiscale à jour

L'offre peut être rejetée si un des documents administratifs manque ou n'est pas en cours de validité.

L'offre technique doit couvrir ce qui suit :

- Tableau de références (noms, adresses, numéros de contacts) des clients (organisations internationales, ambassades, structure de grande envergure etc... l'entreprise en matière de fourniture de connexion internet au cours de 3 dernières années ;
- Preuve d'existence d'un service d'assistance technique dans la ville où se trouve le projet, ou les environs (adresse physique complète ; numéro téléphone) ;
- Capacité à fournir une alternative (back up) en cas de coupure de la liaison principale ;
- Capacité de disposer d'un NOC (Network Operations Center) pour la gestion des incidents ;
- Le délai de livraison et d'exécution des travaux ;
- La description du fonctionnement du service après-vente.

L'offre financière devra couvrir ce qui suit :

L'offre doit être présentée en **dollars américains**, et bien détaillée.

La GIZ, Coopération Allemande, est exonérée des droits et taxes. Par conséquent, les prix proposés seront Hors Taxes.

Le prix sera présenté comme suit, et la GIZ fera le choix en fonction du budget disponible :

Site	Bande Passante dédiée (Mbps)	Prix mensuel de la bande passante	Prix mensuel location matériel	Frais d'installation	Prix total de 10 mois
GIZ- BUREAU	70/70				

Au-delà de l'offre financière qui sera présentée, la GIZ ne sera tenue au paiement d'aucuns autres frais supplémentaires.

Le soumissionnaire retenu devra être prêt à mettre en œuvre ses services dans le plus bref délai après notification de l'attribution.

Evaluation des offres

Offre administrative

L'offre peut être rejetée si un des documents administratifs manque, n'est pas conforme ou n'est pas en cours de validité. L'évaluation sera faite par OUI/NON

Offre technique

La qualité de chaque offre technique sera évaluée conformément à la grille d'évaluation jointe au présent appel d'offres.

Seules les offres ayant été acceptées à l'évaluation technique seront retenues pour l'évaluation financière.

Offre financière

L'offre retenue sera la plus économiquement favorable à la GIZ.

La GIZ se réserve cependant le droit de négocier et d'adapter toute partie de l'offre qu'elle considèrera inappropriée par rapport aux exigences du travail.

La GIZ se réserve le droit de contacter les clients du soumissionnaire pour témoignage sur la qualité de ses services avant confirmation de l'attribution du marché.

Le montant à considérer pour l'offre financière sera le montant total de 12 mois. Le paiement est mensuel.