

APPEL D'OFFRES – PRESTATION INFORMATIQUE

L'Institut français du Togo (IFT) recherche un prestataire pour effectuer l'entretien et la maintenance du système d'informations et informatique de ses équipements.

Description de la prestation

Le prestataire sera en charge de la maintenance du parc informatique de l'IFT et de la gestion des incidents sur l'ensemble du matériel informatique en étroite collaboration avec le Responsable Technique. Les incidents peuvent être de nature matériel, logiciel ou applicatif. Le prestataire prendra en compte les incidents à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du responsable technique de l'IFT. L'ensemble des demandes seront traitées au maximum dans les 8 heures. Une permanence sera assurée de 8h00 à 17h00 du lundi au samedi.

La prestation comprendra :

- l'installation normée des serveurs et postes de travail à la livraison des matériels neufs ;
- la maintenance des serveurs et des postes de travail ;
- la mise en place et le suivi de la stratégie de sécurité du système d'informations ;
- le diagnostic des postes de travail défectueux, réinstallation complète des postes de travail si nécessaire ;
- la surveillance des serveurs ; le diagnostic et remise en route des serveurs en cas d'arrêt ;
- la mise en place d'une solution de sauvegarde des données, quotidienne et hebdomadaire ; vérification régulière des sauvegardes afin de s'assurer de leur intégrité ;
- les interventions sur site programmées régulièrement pour permettre une mise à jour des postes et systèmes ; le contrôle périodique des mises à jour matérielles et logicielles ; le nettoyage périodique du matériel informatique - planning de maintenance mensuel, semestriel, annuel du matériel ;
- les conseils dans l'évolution du parc informatique ainsi que sur les choix en matière de logiciels et applications.

Chaque intervention sera consignée dans un « journal d'interventions » systématiquement rempli et dûment signé par le secrétariat général de l'IFT. Des rapports périodiques seront établis.

Pour réaliser ces missions, le prestataire pourra proposer tout outil ou méthode permettant de pouvoir :

- recenser, organiser et mettre à jour l'information sur le parc informatique ;
- superviser l'ensemble des équipements en gérant de façon proactive, surveiller l'espace disque disponible avant saturation, mesurer la consommation de ressources.

Description du système informatique de l'Institut français du TOGO

- Système organisé en réseau, qui comprend une trentaine de postes PC Windows et LINUX (ordinateurs de bureau, tablettes et ordinateurs portables)
- Deux serveurs DELL sous LINUX: un dédié à la messagerie et au web, un autre dédié à la gestion des données de la médiathèque (PMB).

Connexions Internet :

- ADSL TOGOTELECOM 4Mo administration avec adresse IP fixe
- ADSL TOGOTELECOM 4Mo Wifi en Accès public
- ADSL TOGOTELECOM 1Mo personnel de la médiathèque

Toutes les machines sous Windows sont protégés par un antivirus de marque AVIRA PRO. L'ensemble du réseau est protégé par un Firewall central Netfilter/Iptables. Le système antispam est fourni par le complexe Spamhous/Spamassassin.

Tous les postes sous Windows disposent d'un pack OFFICE (2007 ou 2010) ce qui représente la majorité des applications utilisées.

Les autres applications spécifiques concernent le service «communication» avec les logiciels de la suite Adobe CS6 Windows, ainsi que la comptabilité avec les logiciels AGE.

Contenu de la proposition technique et financière

Contenu de l'offre :

- Présentation de la structure (carte d'opérateur économique et quitus fiscal)
- Proposition technique pour répondre aux missions
- Proposition financière détaillée

Les offres seront jugées selon les critères suivants :

- Capacités techniques et financières de la structure
- Expérience dans la réalisation de prestations similaires
- Composition et qualité de l'équipe technique
- Méthodologie proposée pour la maintenance et la gestion des incidents
- Coût de la prestation

Remise des offres

Les offres seront adressées simultanément par courrier électronique à :

administration@institutfrancais-togo.com **ET** direction@institutfrancais-togo.com

A mentionner en « Objet du courriel » : **OFFRE – MAINTENANCE INFORMATIQUE**

Les offres devront être reçues au plus tard le **25 AOUT 2017** à midi, délai de rigueur.

Les renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès des personnes suivantes :

- Responsable Technique : technique@institutfrancais-togo.com
- Secrétaire Générale : administration@institutfrancais-togo.com
- Directrice Déléguée : direction@institutfrancais-togo.com

Téléphone : 00228 22 53 58 00/02/05/14