

## 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 **8 Mbps/ 8 Mbps dédiée**, et sur une bande non partagée avec un tiers par liaison à boucle locale (WiMax) ou fibre Optique ; 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- Kinshasa.

##### i) **Spécifications techniques : Fourniture de la connexion internet**

	Description	Spécifications / Remarques
1	Type de la ligne	Liaison boucle locale (WiMax) ou fibre optique
2	Capacité Bande passante	8Mbps / 8Mbps 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 et **600ms** sur sa liaison backup, pour autant que la connectivité ne soit pas encombrée par le Bureau de la 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 <b>200 ms</b> sur la liaison principale du fournisseur et <b>600ms</b> sa liaison backup, pour autant que la connectivité ne soit pas encombrée par la 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.

## **3. Durée du contrat**

La durée du contrat va du **01/03/2022** au **28/02/2023**. 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.

## 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

Les offres devront parvenir sous plis fermés au **bureau de la GIZ, sise avenue Comité Urbain n° 7, Kinshasa/Gombe**, au plus tard le **01/02/2022 à 16h00 (heure de Kinshasa)**.

Le soumissionnaire soumettra :

- Une offre administrative et technique dans une enveloppe fermée.
- Une offre financière dans une enveloppe séparée et fermée.

Les deux enveloppes doivent être mises dans une seule enveloppe fermée portant la mention « **DAO 83400283 : Fourniture internet bureau GIZ Kinshasa** »

Aucune information financière ne doit se retrouver dans l'offre administrative ou technique au risque d'exclusion.

***Pour la visite du site, prière contacter le +243812365117 (Mr. MIBANGA)***

Adresse du site : **N°7, comité Urbain Kinshasa - Gombe**

La période de validité des offres est de **90 jours** à compter de la date de réception des offres.

Tous les documents devront être rédigés en français.

**NB** : Toute demande de clarification est à envoyer à l'adresse : [offre-giz-rdc@giz.de](mailto:offre-giz-rdc@giz.de)

## Contenu des offres

### Offre administrative

- Présentation de l'entreprise ;
- Certificat du RCCM ;
- Attestation de régularité du paiement des cotisations à l'CNSS à **jour** soit les preuves de paiement du mois de Septembre, Octobre et Novembre 2021 ;
- Attestation fiscale à jour soit les preuves de paiement du mois de Septembre, Octobre et Novembre 2021 ;

*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 12 mois
<b>GIZ- BUREAU</b>	<b>8/8</b>				

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 aux critères décrits ci-dessous.

Critère technique	Acceptation	Rejet
Tableau de références de l'entreprise en matière de fourniture de connexion internet (3 dernières années)		
Clients de référence travaillant dans le même domaine d'intervention que la GIZ (Coopération, Ambassade, Administration...)		
Preuve d'existence d'un service d'assistance dans la ville où se trouve le projet, ou les environs		
Capacité de disposer d'un NOC (Network Operations Center) pour la gestion des incidents		
Délai de livraison et Planning d'exécution		
Liste du personnel principal (maximum 5 CV signés et diplômés), avec au moins 5 ans d'expérience en matière de fourniture internet		
Description du service après-vente		
Proposition de plan d'installation des points d'Accès pour la couverture de chaque site		
Mise à disposition d'un site web ou une application de vérification de la bande passante et la consommation		
Capacité de la bande passante		
Temps de latence en liaison principale et Backup		
5 jours de la période test		

*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.**

### Cas de rejet des offres

Les offres pourront être rejetées pour les causes suivantes :

1. Offre technique/administrative non séparée de l'offre financière ;
2. Offre technique/administrative et l'offre financière placée dans une même enveloppe ;
3. Offre technique/administrative contenant des aspects financiers ;
4. L'offre financière non scellée ;

5. En cas de non-conformité de l'offre aux conditions et spécifications des termes de références, le soumissionnaire ne peut en aucun cas modifier son offre une fois que l'offre aura été remise ;
6. Si le soumissionnaire remet sous le même nom ou des noms différents plusieurs offres ;
7. Si l'offre est déposée hors délai.

### Attribution et notification du marché

**Seules les offres financières des soumissionnaires dont les offres administratives et techniques auront été acceptées seront ouvertes et évaluées pour la suite de la procédure.**

**L'offre technique a un coefficient T de 50 % ; l'offre financière F de 50 %.**

La procédure d'appel d'offres peut être annulée avant l'attribution du contrat, sans que cela engage la responsabilité de la GIZ comme organisme d'attribution et indépendamment du degré d'avancement des procédures, si le programme a été annulé, si les circonstances ayant prévalu au moment de l'invitation à soumissionner ont changé essentiellement, si aucune offre ne satisfait les critères d'attribution du contrat, si les conditions d'une concurrence loyale et équitable ne sont pas réunies, si les offres financières ne sont à l'évidence pas raisonnables et/ou si elles dépassent le volume des ressources financières réservées pour le contrat.

Dans ce cas, la GIZ peut, au lieu de lancer un nouvel appel d'offres, entrer en négociations avec le soumissionnaire ayant obtenu le meilleur classement pour essayer d'aboutir à une offre satisfaisante.

Si la procédure d'appel d'offres est annulée, les soumissionnaires en seront informés par la GIZ. Les soumissionnaires n'ont pas droit à une compensation.

La GIZ se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre non conforme aux prescrits du présent dossier d'appel d'offres sans recourir à aucun soumissionnaire avant l'attribution du marché.

La GIZ se réserve le droit de demander au soumissionnaire ayant présenté l'offre évaluée la moins distante, de fournir toute pièce justificative complémentaire.