

# IMF BAOBAB RDC SA

## APPEL D'OFFRES

FOURNITURE DE SERVICES DE CONNEXION  
INTERNET DÉDIÉE POUR L'ENSEMBLE DES  
AGENCES DE L'IMF BAOBAB RDC

Mai 2026

Référence: IMF BAOBAB-RDC SA /DITO/AO-INTERNET/2026/001

Date d'émission: 08 mai 2026

Date limite de soumission: 29 mai 2026 à 16h00 (heure de Kinshasa)

## SECTION 1 - IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

N°	Organisme	IMF BAOBAB RD CONGO
01	Adresse du Siège Social	137, Avenue Kasa-Vubu, Kinshasa, RDC
02	Département émetteur	Département de la Technologie de l'Information et Opérations
03	Référence AO	BAOBAB-RDC/DSI/AO-INTERNET/2026/001
04	Date d'émission	08 mai 2026
05	Date limite de soumission	29 mai 2026 à 16h00 (heure de Kinshasa)
06	Contact central	<a href="mailto:mg.cd@baobab.com">mg.cd@baobab.com</a> <a href="mailto:conformite.cd@baobab.com">conformite.cd@baobab.com</a>
07	Contact technique et administratif	Justin Ntumba ( <a href="mailto:jntumba@baobab.com">jntumba@baobab.com</a> ) Jerry Monunu ( <a href="mailto:jmonunu@baobab.com">jmonunu@baobab.com</a> ) Thierry Lokando ( <a href="mailto:tlokando@baobab.com">tlokando@baobab.com</a> )

## SECTION 2 - CONTEXTE ET OBJECTIFS

### 2.1 Présentation de Baobab RDC

IMF BAOBAB RDC SA est une institution de microfinance de premier plan opérant sur l'ensemble du territoire national, avec un réseau d'agences stratégiquement implantées à Kinshasa (plusieurs sites), Lubumbashi, Bukavu, Kolwezi, Kikwit et bientôt Likasi.

Notre activité repose sur des systèmes d'information centralisés, hautement sécurisés, nécessitant une connectivité Internet permanente, fiable et performante pour l'ensemble de nos points de service.

### 2.2 Situation Actuelle de la Connectivité

Baobab RDC dispose actuellement de contrats de connectivité auprès de deux fournisseurs principaux:



N°	Site	Fournisseur actuel	Technologie	Débit actuel
01	Kinshasa - Gombe	African Digital Networks	Fibre dédiée	8 Mbps
02	Kinshasa - HQ + Bandal	African Digital Networks	Fibre dédiée	19 Mbps
03	Lubumbashi	African Digital Networks	Fibre dédiée	6 Mbps
04	Bukavu	African Digital Networks	Fibre dédiée	1 Mbps
05	Kinshasa - UPN	OrionCom	Radio FH	3 Mbps
06	Kinshasa - Ngaba	OrionCom	Radio FH	5 Mbps
07	Kinshasa - Victoire	OrionCom	Radio FH	5 Mbps
08	Kinshasa - Kenya	OrionCom	Radio FH	5 Mbps

Table 1: Situation actuelle de la connectivité Internet par site

### 2.3 Objectifs Stratégiques du Présent Appel d'Offres

Dans le cadre de l'optimisation de ses infrastructures technologiques et de l'amélioration continue de ses services numériques, Baobab RDC vise à :

1. Consolider et moderniser l'ensemble de ses contrats de connectivité Internet dans une démarche d'excellence opérationnelle
2. Migrer vers la fibre optique dédiée sur tous les sites bénéficiant de cette couverture technologique
3. Maintenir une connexion radio haut débit (FH ou VSAT) performante sur les sites non desservis par la fibre
4. Étendre la couverture réseau aux nouvelles agences de Kinshasa, Haut-Katanga et Lualaba
5. Garantir une mise en concurrence transparente et équitable pour obtenir le meilleur rapport qualité-prix



*Handwritten signature*

## SECTION 3 - PÉRIMÈTRE ET SITES CONCERNÉS

Le prestataire soumissionnaire devra assurer la couverture de l'intégralité des sites listés ci-dessous. Une soumission partielle est acceptable sous réserve d'une indication explicite; toutefois, Baobab RDC se réserve le droit d'attribuer le marché à un ou plusieurs prestataires selon les critères d'évaluation définis.

### 3.1 Sites en République Démocratique du Congo

N°	Désignation du Site	Province	Technologie requise
01	Siège Social (HQ)/Bandal	Kinshasa/Bandal	Fibre optique
02	Agence Gombe	Kinshasa	Fibre optique
03	Agence Kingasani	Kinshasa	Fibre si disponible / Radio FH sinon
04	Agence Victoire	Kinshasa	Fibre si disponible / Radio FH sinon
05	Agence UPN	Kinshasa	Fibre si disponible / Radio FH sinon
06	Agence Rond Point Ngaba	Kinshasa	Fibre si disponible / Radio FH sinon
07	Bureau de Crédits Kinkole	Kinshasa	Fibre si disponible / Radio FH sinon
08	Agence Lubumbashi/Kapenda	Haut-Katanga	Fibre optique
09	Agence Kenya	Haut-Katanga	Fibre optique
10	Bureau de Crédits Lubumbashi	Haut-Katanga	Fibre optique
11	Agence Kolwezi	Lualaba	Fibre si disponible / Radio FH sinon
12	Bureau de Crédit de Kolwezi	Lualaba	Fibre si disponible / Radio FH sinon



13	Agence de Likasi	Haut-Katanga	Fibre si disponible / Radio FH sinon
14	Agence Kikwit	Kwilu	Fibre si disponible / Radio FH sinon

Table 2: Sites à couvrir - Kinshasa et Provinces

**Note importante** : Le soumissionnaire est tenu de préciser, pour chaque site, la technologie proposée et de justifier ce choix par une attestation de couverture technique valide.

## SECTION 4 - SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES REQUISES

### 4.1 Exigences Communes à Tous les Sites

1. Connexion Internet dédiée symétrique (1:1) - aucun partage de bande passante avec d'autres clients
2. Volume de données illimité - aucune limitation de trafic mensuel
3. Attribution d'au moins une (01) adresse IP publique fixe par site
4. Disponibilité minimale garantie: 99,5% par mois (SLA contractuel obligatoire)
5. Temps de rétablissement maximal en cas de panne: 4 heures ouvrables (priorité critique)
6. Supervision et monitoring du lien 24h/24, 7j/7 avec accès à un portail client de suivi en temps réel
7. Compatibilité totale avec l'architecture réseau existante (routeurs Cisco Meraki)

### 4.2 Débits Minimaux Requis par Site

N°	Site	Débit minimum requis	Technologie préférentielle
01	Siège Social (HQ)/Bandal	20 Mbps symétriques	Fibre optique
02	Agence Gombe	10 Mbps symétriques	Fibre optique
03	Agence Kingasani	10 Mbps symétriques	Fibre optique
04	Agence Victoire	10 Mbps symétriques	Fibre optique
05	Agence UPN	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH



06	Agence Rond Point Ngaba	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH
07	Bureau de Crédits Kinkole	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH
08	Agence Lubumbashi/Kapenda	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH
09	Agence Kenya	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH
10	Bureau de Crédits Lubumbashi	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH
11	Agence Kolwezi	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH / VSAT
12	Bureau de Crédit de Kolwezi	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH / VSAT
13	Agence de Likasi	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH / VSAT
14	Agence de Kikwit	10 Mbps symétriques	Fibre / Radio FH / VSAT

Table 3: Débits minimaux contractuels requis par site

**Note:** Les débits indiqués constituent des minima contractuels. Les soumissionnaires sont vivement encouragés à proposer des débits supérieurs dans leur offre de base, ce qui constituera un avantage compétitif lors de l'évaluation.

### 4.3 Spécifications Techniques pour la Fibre Optique

- Technologie : FTTO (Fiber To The Office) ou équivalent supérieur
- Type de raccordement: fibre monomode ou multimode selon distance et contraintes techniques
- Équipements actifs (ONT, switch de bordure) fournis, installés et maintenus par le prestataire
- Redondance physique fortement recommandée pour le Siège Social (HQ) et l'Agence Gombe et Lubumbashi.



#### 4.4 Spécifications pour la Liaison Radio (FH, Hertzienne, VSAT)

- Technologie: Faisceau Hertzien (FH) licencié ou VSAT en dernier recours
- Fourniture, installation et maintenance complète des équipements radioélectriques incluses dans le contrat
- Contrat de maintenance préventive et corrective obligatoire
- Antennes et accessoires propriété du prestataire (location incluse dans le coût mensuel)
- Licences d'exploitation conformes à la réglementation ARPTC en vigueur

---

## SECTION 5 - PRESTATIONS ATTENDUES

Le prestataire retenu devra assurer les prestations suivantes avec le plus haut niveau de professionnalisme:

### 5.1 Prestations Techniques

1. Étude de faisabilité préalable par site avec rapport technique détaillé (dans les 10 jours ouvrables suivant la notification de l'attribution)
2. Installation et mise en service complète du lien Internet (câblage structuré, équipements actifs, configuration réseau)
3. Configuration IP et routage en coordination étroite avec l'équipe IT de Baobab RDC
4. Tests de réception contradictoires (mesures de débit, latence, gigue, disponibilité) avant mise en service officielle
5. Formation des équipes IT à l'utilisation des outils de supervision et de gestion mis à disposition

### 5.2 Support Technique et Maintenance

1. Centre d'assistance (NOC) joignable 24h/24, 7j/7 par téléphone, email et système de ticketing
2. Assignation d'un ingénieur dédié (Account Manager) comme point de contact privilégié pour le compte Baobab RDC
3. Rapport mensuel de performance détaillé (disponibilité, latence, bande passante utilisée, incidents)
4. Interventions correctives sur site sous 4 heures pour les pannes totales
5. Interventions correctives sur site sous 8 heures pour les dégradations partielles de service



### 5.3 Modalités Contractuelles et Facturation

1. Facturation mensuelle en USD avec indication du taux de change CDF applicable
2. Émission des factures au plus tard le 5 du mois courant
3. Durée du contrat: 12 mois renouvelables par tacite reconduction, avec possibilité de résiliation moyennant un préavis de 30 jours calendaires en cas de non-respect des SLA
4. Pénalités contractuelles automatiques en cas de non-respect du SLA de disponibilité (détails Section 9)

---

## SECTION 6 - STRUCTURE DE L'OFFRE À SOUMETTRE

Chaque soumissionnaire devra structurer rigoureusement son offre en trois (03) enveloppes distinctes et séparées:

### Enveloppe 1 - Offre Administrative et Juridique

1. Statuts de la société et numéro RCCM (Registre de Commerce et du Crédit Mobilier);
2. Numéro d'identification nationale (ID-NAT) et NIF (Numéro d'Identification Fiscale);
3. Attestation de régularité fiscale en cours de validité (moins de 3 mois);
4. Liste détaillée de références clients dans le secteur financier ou institutionnel en RDC (minimum 3 références vérifiables);
5. Agrément ARPTC (Autorité de Régulation des Postes et Télécommunications du Congo) en cours de validité;
6. Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité;
7. Certificat de non-faillite (moins de 6 mois);
8. Adresse physique et électronique;
9. Contact principal (nom, numéro de téléphone);
10. Nombre d'employés (Numéro d'affiliation à la CNSS);
11. Statuts de la société.

### Enveloppe 2 - Offre Technique

1. Descriptif détaillé de la solution technique proposée par site (technologie, équipements, architecture réseau)
2. Plan de déploiement avec calendrier prévisionnel site par site et jalons clés
3. Carte de couverture ou attestation de faisabilité technique pour chaque site soumissionné
4. Modèle de SLA (Service Level Agreement) proposé avec engagements chiffrés (disponibilité garantie, pénalités, temps de réponse)
5. Fiches techniques complètes des équipements actifs fournis (marque, modèle, capacités)



6. Description détaillée des outils de supervision, monitoring et reporting mis à disposition du client
7. CV de l'ingénieur dédié (Account Manager) proposé pour le compte
8. Plan de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA) en cas de sinistre majeur

### Enveloppe 3 - Offre Financière

Utiliser impérativement le bordereau des prix standardisé fourni en Annexe A.

Poste	Description	Unité
P1	Frais d'installation et raccordement par site	USD / site
P2	Abonnement mensuel Internet par site (débit proposé)	USD HT / mois
P3	Maintenance mensuelle équipements par site	USD HT / mois
P4	Adresse IP publique fixe par site	USD HT / mois
P5	Total mensuel TTC toutes agences	USD TTC / mois
P6	Coût total sur 12 mois (installation + abonnements)	USD TTC

Table 4: Structure tarifaire - Postes de prix à renseigner

**Note cruciale:** Les prix doivent être exprimés hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) avec détail explicite de la TVA (16%) et de toute autre taxe, redevance ou prélèvement applicable.

## SECTION 7 - CRITÈRES D'ÉVALUATION DES OFFRES

Les offres recevables seront évaluées selon la grille pondérée suivante, garantissant objectivité et transparence:

N°	Critère d'évaluation	Pondération
01	Couverture géographique (nombre de sites effectivement couverts)	20%
02	Qualité technique (débits proposés, technologie, robustesse du SLA)	30%



03	Compétitivité financière (coût total sur 12 mois)	30%
04	Solidité du support et maintenance (NOC 24/7, temps de réponse garantis)	10%
05	Références clients (secteur financier, institutions, administration)	10%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Table 5: Grille d'évaluation pondérée des offres

Clause d'exclusion financière: Toute offre financière dépassant de plus de 40% le coût de référence actuel consolidé sera automatiquement écartée, sauf justification technique exceptionnelle dûment documentée et validée par le comité d'évaluation.

## SECTION 8 - CALENDRIER DE LA PROCÉDURE

N°	Étape	Date
01	Publication de l'appel d'offres	08 mai 2026
02	Date limite pour les questions des soumissionnaires	15 mai 2026
03	Publication des réponses aux questions (addendum)	20 mai 2026
04	Date limite de soumission des offres	29 mai 2026 à 16h00
05	Ouverture et dépouillement des offres	01 juin - 05 juin 2026
06	Évaluation technique et financière	08 juin - 12 juin 2026
07	Notification du/des prestataire(s) retenu(s)	20 juin 2026
08	Début du déploiement (phase 1 - sites prioritaires)	25 Juin 2026
09	Mise en service complète de tous les sites	25 juillet 2026

Table 6: Calendrier prévisionnel de la procédure d'appel d'offres



OK *John 74*

## SECTION 9 - ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (SLA) ET PÉNALITÉS

### 9.1 Engagement de Disponibilité

Le prestataire s'engage à garantir un taux de disponibilité minimum de 99,5% par mois calendaire pour chaque lien Internet fourni. Ce taux est calculé selon la formule suivante:

#### Exclusions du calcul d'indisponibilité:

- Maintenances programmées notifiées au moins 7 jours calendaires à l'avance et effectuées entre 00h00 et 05h00 (maximum 2 heures par mois)
- Interruptions causées par des équipements situés côté client (après point de démarcation technique)
- Cas de force majeure dûment constatés et documentés
- Pannes du réseau électrique local non couvertes par les équipements du prestataire

### 9.2 Temps de Rétablissement Garanti

N°	Type de panne	Temps de rétablissement maximum
01	Panne totale (coupure complète du lien)	4 heures ouvrables
02	Dégradation partielle (débit < 50% du contractuel)	8 heures ouvrables
03	Dégradation mineure (débit entre 50% et 80%)	24 heures ouvrables

Table 7: Temps de rétablissement garantis par type de panne

**Heures ouvrables:** Du lundi au samedi, de 08h00 à 17h00, hors jours fériés officiels en RDC.

### 9.3 Grille de Pénalités pour Non-Respect du SLA de Disponibilité

En cas de non-respect du taux de disponibilité mensuel de 99,5%, le prestataire appliquera automatiquement et sans délai les pénalités suivantes sous forme de crédit sur la facture du mois suivant :

N°	Taux de disponibilité atteint	Pénalité (% de l'abonnement mensuel)
01	Disponibilité	10%



02	Disponibilité	20%
03	Disponibilité	30%
04	Disponibilité	50%
05	Disponibilité	100% (gratuité totale du mois)

Table 8: Grille de pénalités en fonction du taux de disponibilité mensuel

**Exemple de calcul:** Pour un lien facturé 500 USD/mois ayant atteint une disponibilité de 98,5% sur un mois calendaire, la pénalité applicable est de 20%, soit un crédit automatique de 100 USD sur la facture du mois suivant.

#### 9.4 Pénalités pour Dépassement du Temps de Rétablissement

En cas de dépassement des temps de rétablissement garantis (Section 9.2), les pénalités supplémentaires suivantes s'appliquent:

Dépassement du temps de rétablissement	Pénalité par heure de dépassement
Panne totale (au-delà de 4 heures ouvrables)	5% de l'abonnement mensuel
Dégradation partielle (au-delà de 8 heures ouvrables)	2% de l'abonnement mensuel

Table 9: Pénalités pour dépassement du temps de rétablissement

**Plafond des pénalités :** Le cumul des pénalités pour un même mois calendaire ne peut excéder 100% de l'abonnement mensuel du lien concerné.

#### 9.5 Indisponibilités Critiques Répétées

En cas d'indisponibilité critique (disponibilité mensuelle inférieure à 95%) constatée sur deux (2) mois consécutifs ou trois (3) mois non consécutifs sur une période glissante de 6 mois, Baobab RDC se réserve expressément le droit de:

1. Exiger un plan d'action correctif détaillé sous 10 jours ouvrables
2. Suspendre le paiement des factures jusqu'à résolution durable et vérifiable du problème
3. Résilier le contrat sans préavis et sans indemnité, avec remboursement au prorata des abonnements déjà payés



## 9.6 Reporting et Suivi du SLA

Le prestataire s'engage à fournir mensuellement, au plus tard le 10 de chaque mois, un rapport détaillé et professionnel comprenant:

- Le taux de disponibilité atteint par site pour le mois écoulé
- Le détail exhaustif de toutes les interruptions (date, heure, durée, cause racine, action corrective)
- Les débits moyens, minimums et maximums mesurés sur le mois
- Les latences moyennes vers des destinations de référence internationales (serveurs test)
- Le calcul transparent des pénalités éventuelles applicables

Baobab RDC bénéficiera également d'un accès permanent à un portail de supervision client en temps réel permettant de consulter l'état instantané des liens et l'historique complet de disponibilité.

## 9.7 Procédure de Contestation

En cas de désaccord sur le calcul du taux de disponibilité ou des pénalités, l'IMF Baobab RDC dispose d'un délai de 15 jours calendaires à compter de la réception du rapport mensuel pour contester formellement les chiffres communiqués. Le prestataire devra alors fournir, sous 5 jours ouvrables, les éléments techniques probants (logs systèmes horodatés, tickets d'incidents, mesures de supervision tiers).

---

## SECTION 10 - CONDITIONS DE SOUMISSION

1. Les offres doivent être remises sous pli fermé et confidentiel portant la mention obligatoire : "APPEL D'OFFRES - INTERNET – IMF BAOBAB RDC - NE PAS OUVRIR"
2. Dépôt physique exclusivement à l'adresse du Siège Social (137, Avenue Kasa-Vubu, Kinshasa) avec accusé de réception daté et signé
3. Toute offre parvenue après la date et l'heure limite sera automatiquement rejetée sans examen
4. Les offres restent valables et engagent les soumissionnaires pendant 90 jours calendaires à compter de la date limite de soumission



5. Baobab RDC se réserve le droit souverain d'accepter ou rejeter toute offre, de diviser le marché entre plusieurs prestataires, et d'annuler la procédure à tout moment sans obligation de justification
6. Baobab RDC ne prend en charge aucun frais lié à la préparation, l'impression, le déplacement ou la soumission des offres

---

## SECTION 11 - QUESTIONS ET CLARIFICATIONS

Toute question ou demande de clarification relative au présent appel d'offres doit être soumise exclusivement par écrit, au plus tard le 15 mai 2026, à l'adresse suivante:

Email: [it.cd@baobab.com](mailto:it.cd@baobab.com)

Objet: AO-INTERNET-2026 - Question [Nom de la société soumissionnaire]

Un mail d'information sera adressé à tous les soumissionnaires sur la décision prise suite à l'analyse de leurs offres.

---



## ANNEXE A - BORDEREAU DES PRIX

À remplir obligatoirement par le soumissionnaire

N°	Site	Techno	Débit	Install	Abonn. HT	Maint . HT	IP HT	Tota l HT	TVA 16%	Total TTC
1	HQ Siège									
2	Agence Gombe									
3	Agence Kingasani									
4	Agence Victoire									
5	Agence UPN									
6	Agence Ngaba									
7	Bureau Kinkole									
8	Agence Lubumbashi									
9	Agence Kenya									
10	Bureau Lubumbashi									
11	Agence Kolwezi									
12	Bureau Kolwezi									



*Q. Job 79*

13	Agence Likasi									
14	Agence Kikwit									
15	Agence Bukavu									
TOTAL MENSUEL (tous sites)										
TOTAL INSTALLATION (tous sites)										
TOTAL 12 MOIS (Installation + Abonnements)										

Table 10: Bordereau des prix à compléter (montants en USD)

Légende des colonnes:

- Techno: Technologie proposée (Fibre / Radio FH / VSAT)
- Débit: Débit proposé en Mbps symétriques (ex: 20/20 Mbps)
- Install: Frais d'installation et de raccordement par site (USD)
- Abonn. HT: Abonnement mensuel hors taxes (USD/mois)
- Maint. HT: Maintenance mensuelle hors taxes (USD/mois)
- IP HT: Coût de l'adresse IP publique fixe hors taxes (USD/mois)
- Total HT: Total mensuel hors taxes par site (USD/mois)
- TVA 16%: Montant de la TVA à 16%
- Total TTC: Total mensuel toutes taxes comprises par site (USD/mois)



*Cx* *Jan 14*

## ANNEXE B - DÉCLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné(e), \_\_\_\_\_, agissant en qualité de \_\_\_\_\_ de la société \_\_\_\_\_,

### DÉCLARE SOLENNELLEMENT SUR L'HONNEUR :

1. Avoir pris connaissance intégrale du présent appel d'offres et en accepter toutes les clauses, conditions et exigences sans réserve
2. Que les informations contenues dans la présente offre sont exactes, complètes et vérifiables
3. Que ma société dispose des capacités techniques, humaines et financières nécessaires et suffisantes à l'exécution professionnelle du présent marché
4. Que ma société est en règle vis-à-vis de l'administration fiscale et sociale de la République Démocratique du Congo
5. Que ma société n'est frappée d'aucune interdiction d'exercer ou de soumissionner aux marchés publics ou privés
6. M'engager à respecter scrupuleusement les délais de réalisation et les niveaux de service (SLA) proposés
7. Accepter sans réserve les pénalités prévues en cas de non-respect des engagements contractuels
8. Que l'offre financière présentée reste ferme, définitive et valable pendant 90 jours calendaires à compter de la date limite de soumission

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Nom et Prénom: \_\_\_\_\_

Fonction: \_\_\_\_\_

Signature et Cachet de l'Entreprise:

Pour l'IMF Baobab RDC

Sandrine MAYINDOMBE

Directrice Générale IMF Baobab RDC SA

Signature.....Date

