

**La Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH,  
Coopération allemande au développement en Mauritanie,**

**cherche une**

**société**

**spécialisée dans la**

**la maintenance et l'assistance-conseil informatique**

**pour**

**ses locaux à Tévragh Zeina, Ilot V, Nouakchott.**

---

**Lieu de travail : Nouakchott**

**Durée et période de la prestation : 23.01.2024 – 22.01.2025 renouvelable**

**Délai de soumission de l'offre : le 07 janvier 2024 à 23h59**

**Termes de Références – DAO 83456218**



**Société spécialisée dans la maintenance et assistance-  
conseil informatique**

**Numéro de projet/centre  
de coûts : 89.9085.5**

**Numéro de contrat :  
83456218**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.    | Contexte .....   | 4  |
| 2.    | Tâches à être exécutées par l'entrepreneur .....                             | 4  |
| 2.1.  | Gestion du parc et du réseau informatique .....                              | 4  |
| 2.2.  | L'assistance téléphonie .....  | 5  |
| 2.3.  | L'assistance de la téléphonie mobile.....                                    | 5  |
| 2.4.  | Opérationnalisation des applications informatiques de la GIZ.....            | 6  |
| 2.5.  | Conseil, assistance et formation en informatique .....                       | 6  |
| 2.6.  | Support opérationnel .....   | 6  |
| 2.7.  | Collaboration avec le service technique de la GIZ en Allemagne .....         | 7  |
| 2.8.  | Interventions éventuelles « Options » .....                                  | 7  |
| 3.    | Concept .....  | 7  |
| 3.1.  | Concept technico-méthodologique .....  | 7  |
| 3.2.  | Gestion de projet de l'entrepreneur (1.6) .....                              | 8  |
| 4.    | Concept de personnel .....   | 8  |
| 4.1.  | Chef d'équipe.....   | 9  |
| 4.2.  | Expert clé 1 .....   | 9  |
| 4.3.  | Pool d'experts avec un minimum 1 maximum 3 membres .....                     | 10 |
| 5.    | Exigences en matière d'établissement des coûts .....                         | 11 |
| 5.1.  | Affectation du personnel et frais de déplacement .....                       | 11 |
| 5.2.  | Affectation du personnel et frais de voyage .....                            | 11 |
| 5.3.  | Aspects liés à la durabilité dans le secteur des voyages.....                | 11 |
| 6.    | Contributions de la GIZ.....   | 11 |
| 7.    | Livrables .....  | 11 |
| 8.    | Exigences relatives au format de l'appel d'offres.....                       | 12 |
| 8.1.  | Offre technique .....  | 12 |
| 8.2.  | Offre financière .....   | 13 |
| 8.3.  | Format de l'offre.....   | 13 |
| 9.    | Option .....   | 13 |
| 9.1.  | Type et champ d'application .....  | 13 |
| 9.2.  | Exigences .....  | 14 |
| 9.3.  | Exigences relatives au format de l'offre d'achat de l'option .....           | 14 |
| 10.   | Données personnelles procédées par le sous-traitant.....                     | 14 |
| 10.1. | Application du règlement général sur la protection des données de l'UE ..... | 14 |
| 10.2. | Obligation de confidentialité des données.....                               | 14 |
| 10.3. | Absence de droits de protection des données de tiers .....                   | 15 |
| 11.   | Annexes.....   | 15 |
| 11.1. | Modèle de l'offre financière .....   | 16 |
| 11.2. | Informations sur le Parc Informatique de la GIZ .....                        | 17 |

## 1. Contexte

La Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH est une entreprise fédérale allemande. La GIZ soutient le gouvernement fédéral allemand dans la réalisation de ses objectifs dans le domaine de la coopération internationale pour le développement durable. La GIZ est présente dans plus de 130 pays à travers le monde.

Le bureau de la GIZ à Nouakchott a décidé de confier l'assistance et la maintenance de son réseau informatique, l'accompagnement dans le processus ISO 27001, la gestion des applicatifs et le support aux utilisateurs à une société informatique spécialisée afin de :

- Bénéficier des compétences d'un prestataire,
- Mettre en place des outils adaptés aux réalités de la structure GIZ,
- Assurer un service au meilleur coût.

Les postes de travail des employés sont équipés par le system d'exploitation Windows 10 et une installation Office 365.

## 2. Tâches à être exécutées par l'entrepreneur

Durée de l'affectation : à partir du 23.01.2024 jusqu'à 22.01.2025 (12 mois) avec possibilité de prolongation de 12 mois après accord écrit entre les deux parties.

Les locaux principaux (maison 1 à 6 et la maison annexe) demandent une intervention régulière. En plus de ceux-ci, le projet ProNEXUS est basé dans des locaux d'une autre organisation disposant de leur propre service IT ; ce projet nécessite donc des interventions réduites sur les appareils seulement. Actuellement, la GIZ Mauritanie compte environ 70 employés (tendance croissante) dont environ 15 ne possèdent pas d'ordinateur. En moyenne une intervention de 05 journées de travail par semaine est prévue. En plus de cela un service d'urgence efficace et rapide ainsi qu'un service téléphonique rapide sont également à prévoir.

La société informatique sera chargée d'assurer une assistance-conseil informatique pour le bureau et les projets de la GIZ. Cette mission d'assistance-conseil informatique comprend les services suivants :

### 2.1. Gestion du parc et du réseau informatique

Les informations relatives aux parcs informatiques de la GIZ sont en annexe de ces TdR.

La gestion du parc informatique porte sur le suivi de l'état physique et le déploiement de l'ensemble des équipements informatiques ainsi que la maintenance régulière de notre parc informatique. Ceci comprend en particulier les tâches suivantes (toujours dans la perspective certification ISO 27001) :

- S'assurer que les serveurs et tous les PC, ordinateurs portables, sont à jour selon les standards de la GIZ,
- Installer et paramétrer des serveurs et des équipements réseaux (routeurs ; switches et points d'accès),
- Installer, configurer et mettre à jour des ordinateurs et équipements informatiques (imprimantes, scanners, système vidéoconférence, etc.),
- Installer et paramétrer des logiciels spécifiques proposés par l'administration,
- Veiller au système de sauvegarde,

- Vérifier si l'antivirus de tous les postes de travail sont à jour et configurés pour une update automatique,
- Offrir un système de ticketing respectant les normes DSGVO pour permettre au personnel de demander du soutien, et à l'entreprise et la direction de faire le suivi des interventions,
- Analyser et résoudre de problèmes survenus dans le travail informatique dus à l'utilisation de logiciels dans les postes de travail ou dans le réseau,
- Analyser des problèmes survenus dans le travail informatique dus au « hard » (matériel et réseau) et l'organisation des réparations nécessaires pour le matériel sous garantie auprès du fournisseur. L'accord préalable de la direction du Bureau GIZ est nécessaire pour toute réparation ou tout remplacement de pièces.
- Assurer la continuité de la documentation du système d'information,
- Assurer la maintenance et le nettoyage régulier des ordinateurs du personnel (suivant un planning partagé) min. 2 fois par an,
- Avant la remise du matériel IT au partenaire à la fin des projets ou avant la mise en rebut, assurer les formatages et la vérification de fonctionnalité du matériel IT venant de l'Allemagne (en anglais, allemand ou français) et acheté localement,
- Partager et mettre à jour constamment l'inventaire du parc IT,
- Mettre à jour constamment la liste des ordinateurs (avec nom des ordinateurs et de l'utilisateur),
- Assainir le câblage informatique existant,
- Administrer les réseaux informatiques et télécom,
- Assurer la sauvegarde et la restauration des données des programmes et des utilisateurs,
- Assurer la sécurité physique et logicielle des données et des équipements,
- Accompagner ponctuellement des audits IT en collaboration avec le siège en Allemagne et le Bureau à Nouakchott.
- Collaborer avec le siège (en anglais) selon besoin et nécessité

## **2.2. L'assistance téléphonique**

- Gestion régulière du standard téléphonique
- Enregistrement mensuel des noms des collaborateurs sur le système téléphonique
- Suivi et réparation de l'installation physique du câblage téléphonique en collaboration avec l'opérateur
- Développement et entretien régulier (mensuel) du système de téléphones IP (pour les locaux principaux)

## **2.3. L'assistance de la téléphonie mobile**

- S'assurer que les téléphones portables professionnels sont à jour selon les standards de la GIZ,
- Installer et configurer des téléphones portables professionnels selon la demande
- Installer et paramétrer des logiciels spécifiques proposés par l'administration selon la demande
- Analyser et résoudre de problèmes survenus dans le travail informatique dus à l'utilisation de logiciels dans les téléphones portables professionnels,
- Analyser des problèmes survenus dans le travail informatique dus au « hard » (matériel et réseau) etc.

- Conseiller la GIZ pour des achats ou réparations éventuels. L'accord préalable de la direction du Bureau GIZ est nécessaire pour toute réparation ou tout remplacement de pièces.
- Assurer la maintenance et le nettoyage régulier des téléphones portables professionnels du personnel (suivant un planning partagé) min. 2 fois par an,
- Assurer la sécurité physique et logicielle des données et des équipements.

#### **2.4. Opérationnalisation des applications informatiques de la GIZ**

La société informatique est appelée à assurer une assistance portant sur l'opérationnalisation des logiciels et applications informatiques déployées par le siège en Allemagne telles que SAP, WINPACCS Accounting, WINPACCS Cashbook, WINPACCS Actifs, Common Portal 2.0, MS Teams, MS Office Package (liste non exhaustive). Ce support technique comprend :

- Installation des mises à jour,
- Paramétrage et personnalisation des installations,
- Déblocage des problèmes éventuellement en collaboration avec le service technique de la GIZ en Allemagne,
- Mises à jour des installations.

L'appui dans l'utilisation des autres applications de l'Intranet de la GIZ fait partie des missions de la société informatique.

#### **2.5. Conseil, assistance et formation en informatique**

Conseil, assistance et formation en informatique est demandé concernant

- Les améliorations à apporter à la gestion informatisée de notre travail : meilleure utilisation des applications, meilleure gestion du réseau, bonne utilisation du matériel informatique
- L'organisation de séances régulières de formation ainsi que spécifiques (selon la demande) pour une meilleure utilisation des différents logiciels (suivant un planning partagé), ex :
  - Utilisation du matériel IT
  - Outils digitaux de MS Office
  - Autres outils digitaux disponible à travers la GIZ (ChatGPT, pdf24, ...)
  - Cybersécurité
  - Autres sujets selon la demande besoin
- Organisation de séances régulières de sensibilisation IT
- Le conseil ne comporte pas de développement d'applications.

#### **2.6. Support opérationnel**

Dans le cadre de cette mission d'assistance-conseil, la société informatique doit assurer un support opérationnel aux services de la GIZ partant en particulier sur :

- Contrôle régulier de la qualité de la connexion internet (fibre optique, WiFi) et faire des propositions en vue d'éventuelle amélioration
- Apport du support technique lors de l'achat et la réception du matériel informatique

## 2.7. Collaboration avec le service technique de la GIZ en Allemagne

Le siège de la GIZ en Allemagne dispose d'un service technique informatique, disponible pendant les heures de travail, afin d'assurer une assistance-conseil au Bureau pour les problèmes et questions hard et soft sur les applications de la GIZ ainsi que la connexion avec le siège.

Le personnel de la société sélectionnée communiquera si nécessaires avec ce service en anglais ou en allemand.

## 2.8. Interventions éventuelles « Options »

Les interventions ponctuelles concernent des activités planifiées ou spontanées qui ne demandent pas de soutien permanent. Dans l'offre financière, ces interventions seront affichées séparément comme options à payer par heure ou par forfait.

### 2.8.1. Certification ISO 27001 (prix forfaitaire)

ISO/IEC 27001 est la norme la plus connue au monde en matière de systèmes de management de la sécurité de l'information (SMSI). Elle définit les exigences auxquelles un SMSI doit répondre. Elle fournit aux entreprises de toutes tailles, quel que soit leur secteur d'activité, des lignes directrices pour l'établissement, la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration continue d'un système de management de la sécurité de l'information. La conformité à cette norme signifie que notre entreprise a mis en place un système pour gérer les risques liés à la sécurité de ses données ou des données qu'elle traite, et que ce système est conforme aux bonnes pratiques et principes énoncés dans cette norme internationale. En 2023, tout le câblage a été réhabilité dans les locaux principaux de la GIZ Mauritanie conformément aux normes ISO.

Dans ce sens, la société sélectionnée accompagnera la GIZ en Mauritanie dans ce processus et mettra en œuvre la norme ISO 27001 selon les recommandations faites par le siège de la GIZ en Allemagne.

### 2.8.2. Programmation de programmes (prix par heure)

- En cas de besoins, programmer des petits outils digitaux nous permettant de simplifier la digitalisation de la GIZ
- En cas de besoins, installer des outils déjà programmés par des tiers dans le système de la GIZ

## 3. Concept

Les chiffres entre parenthèses ci-dessous correspondent aux lignes de la grille d'évaluation technique.

### 3.1. Concept technico-méthodologique

Le soumissionnaire est tenu d'examiner **les tâches à accomplir** par rapport aux objectifs des services mis en adjudication (voir chapitre 1 Contexte) (1.1.1). Ensuite, le soumissionnaire

présente et justifie la stratégie explicite avec laquelle il entend fournir les services dont il est responsable (voir chapitre 2 Tâches à être exécutées par l'entrepreneur) (1.1.2). Une feuille de route de la stratégie d'adaptation ISO avec des jalons fait partie de l'évaluation (1.7).

Le soumissionnaire est tenu de rédiger un **plan opérationnel** (1.4.1) qui décrit comment les services du chapitre 2 (Tâches à être exécutées par l'entrepreneur) doivent être fournies et en y mentionnant les processus clés pour les services dont il est responsable.

Le soumissionnaire est tenu de décrire sa contribution à la gestion des connaissances pour la GIZ (1.5.1) dans le cadre de **l'apprentissage et de l'innovation**.

### **3.2. Gestion de projet de l'entrepreneur (1.6)**

Le soumissionnaire est tenu d'expliquer **son approche de la coordination et communication** avec le bureau pays et les projets de la GIZ (1.6.1). En particulier, les exigences en matière de gestion de projet spécifiées au chapitre 2 (Tâches à être exécutées par l'entrepreneur) doivent être expliquées en détail.

Le soumissionnaire est tenu d'établir **un plan d'affectation du personnel** (1.6.2) avec des notes explicatives qui énumère tous les experts proposés dans l'offre ; le plan comprend des informations sur les dates d'affectation (durée et mois de l'expert) et les lieux d'affectation des différents membres de l'équipe, ainsi que la répartition des étapes de travail comme indiqué dans le calendrier.

#### **3.2.1. Détails sur le backstopping**

Le soumissionnaire est tenu de décrire son **concept de backstopping** (1.6.3). Les services suivants font partie de l'offre standard de backstopping et doivent être pris en compte dans les barèmes d'honoraires du personnel mentionné dans l'offre, conformément au point 3.3.1 des conditions générales de la GIZ, au même titre que les frais de personnel auxiliaires :

- Contrôle de la prestation de services
- Gérer les adaptations aux conditions changeantes
- Assurer le flux d'informations entre le soumissionnaire et la GIZ
- Assumer la responsabilité du personnel pour les experts du contractant
- Pilotage axé sur les processus pour la mise en œuvre de la commande
- Assurer la conclusion administrative du projet

## **4. Concept de personnel**

Le soumissionnaire est tenu de fournir du personnel apte à pourvoir les postes décrits, sur la base de son CV (voir critères ci-dessous), l'éventail des tâches à accomplir et les qualifications requises.

Les qualifications spécifiées ci-dessous représentent les exigences pour atteindre le nombre maximum de points dans l'évaluation technique.

## 4.1. Chef d'équipe

### 4.1.1. Tâches du chef d'équipe

- Responsabilité globale des dossiers de conseil de l'entrepreneur (qualité et délais)
- Coordonner et assurer la communication avec la GIZ, les partenaires et les autres personnes impliquées dans les activités
- La gestion du personnel, en particulier l'identification des besoins dans les limites du budget disponible, ainsi que la planification et le pilotage et le soutien aux experts locaux et l'organisation de remplaçant(s) en cas d'absences
- Reporting régulier dans le respect des délais
- Formations (p.ex. MS Office 365, Cybersécurité, ...)

### 4.1.2. Qualifications du chef d'équipe

- Éducation/formation (2.1.1) : diplôme universitaire (équivalent diplôme master) d'ingénieur Informaticien avec 5 ans en TIC
- Langue (2.1.2) : niveau de compétence linguistique courante en Français et Anglais et, si possible, en Allemand
- Expérience professionnelle générale (2.1.3) : 10 années d'expérience professionnelle dans le secteur avec une expérience approfondie en
  - Réseaux informatiques (LAN et WIFI),
  - Administration de serveurs Windows 2012, 2019
  - Procédures relatives à la certification ISO
- Expérience professionnelle spécifique (2.1.4) : 10 années en
  - Messagerie Exchange et Outlook,
  - Hardware et software bureautique (Serveur, Workstations, Imprimantes, Windows, MS-Office, MS Teams, Systèmes Antivirus)
  - Expérience spécifique dans l'installation, le paramétrage et la maintenance des applications SAP, WINPACCS Accounting, WINPACCS Cashbook et ONSITE ASSET est un atout
- Expérience en leadership ou en gestion (2.1.5) : 5 années d'expérience en gestion ou en leadership en tant que chef d'équipe de projet ou gestionnaire dans une entreprise
- Expérience régionale (2.1.6) : 5 années d'expérience dans des projets en Mauritanie
- Expérience de la coopération au développement (2.1.7) : 5 ans d'expérience dans les projets coopération au développement
- Autres (2.1.8) : pas applicable

## 4.2. Expert clé 1

### 4.2.1. Tâches de l'expert clé 1

- Assistance aux employés de la GIZ pendant les heures de travail de la GIZ comme décrit dans les TdRs chapitre 2 (**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**)
- Résolutions des problèmes et urgences des employés de la GIZ
- Formations (p.ex. MS Office 365, Cybersécurité, ...)

#### **4.2.2. Qualifications de l'expert clé 1**

- Éducation/formation (2.2.1) : diplôme universitaire en informatique ou similaire
- Langue (2.2.2) : niveau courant de compétence linguistique en français, niveau basique en anglais
- Expérience professionnelle générale (2.2.3) : 5 années en hardware et software bureautique (Serveur, Workstations, Imprimantes, Windows, MS-Office, MS Teams, Systèmes Antivirus)
- Expérience professionnelle spécifique (2.2.4) : installation, le paramétrage et la maintenance des applications SAP, WINPACCS Accounting, WINPACCS Cashbook et ONSITE ASSET est un atout
- Expérience en leadership et en gestion (2.2.5) : non applicable
- Expérience régionale (2.2.6) : non applicable
- Expérience de la coopération au développement (2.2.7) : 1 an d'expérience dans les projets coopération au développement
- Autres (2.2.8) : non applicable

#### **4.2.3. Compétences générales des membres de l'équipe**

En plus de leurs qualifications spécialisées, les qualifications suivantes sont exigées des membres de l'équipe :

- Compétences d'équipe
- Initiative
- Patience
- Compétences en communication
- Compétences socioculturelles
- Des méthodes de travail efficaces, axées sur le client
- Réflexion interdisciplinaire

#### **4.3. Pool d'experts avec un minimum 1 maximum 3 membres**

##### **4.3.1. Tâches du pool d'experts à court terme**

- Soutien à l'expert clé 1 et au chef d'équipe en cas de besoin
- Certification ISO27001 (voir chapitre 2.8.1)
- Formations (p.ex. MS Office 365, Cybersécurité, ... voir chapitre 2.5)
- Programmation ou installation de programmes supplémentaires (hors standard GIZ) dans le système (cf. aussi chapitre 2.8.2)

##### **4.3.2. Qualifications du pool d'experts à court terme**

- Éducation/formation (2.6.1) : tous les experts titulaires d'un diplôme universitaire
- Langue (2.6.2) : tous les experts avec niveau courant de compétence linguistique en français
- Expérience professionnelle générale (2.6.3) : tous les experts avec 5 années d'expérience professionnelle dans le secteur informatique
- Expérience professionnelle spécifique (2.6.4) : tous les experts avec 5 années d'expérience professionnelle dans les secteurs mentionnés dans les tâches ci-dessus

- Expérience régionale (2.6.5) : tous les experts avec 2 années d'expérience dans le domaine en Mauritanie
- Expérience de coopération au développement (2.6.6) : tous les experts avec 2 ans d'expérience dans le secteur de développement et coopération
- Autres (2.6.7) : pas applicable

Le soumissionnaire doit fournir une vue d'ensemble claire de tous les experts proposés à court terme et de leurs qualifications individuelles.

Pour l'évaluation technique, une moyenne des qualifications de tous les membres spécifiés du pool d'experts est calculée. Veuillez envoyer un CV pour chaque membre du pool (voir ci-dessous le chapitre 7 Exigences relatives au format de l'offre) pour l'évaluation.

## **5. Exigences en matière d'établissement des coûts**

### **Exigences en matière de calcul des coûts**

#### **5.1. Affectation du personnel et frais de déplacement**

Non applicable

#### **5.2. Affectation du personnel et frais de voyage**

Non applicable

#### **5.3. Aspects liés à la durabilité dans le secteur des voyages**

Non applicable

## **6. Contributions de la GIZ**

La GIZ et/ou d'autres acteurs sont censés mettre à disposition les éléments suivants :

- Personne contact du siège ainsi que toute documentation nécessaire pour l'exécution des tâches

## **7. Livrables**

Le contractant fait régulièrement rapport à la GIZ conformément aux conditions générales en vigueur de la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

Le contractant contribue aux rapports destinés au commissionnaire de la GIZ au lieu de soumettre ses propres rapports.

Outre les rapports exigés par la GIZ conformément aux conditions générales en annexe, le contractant soumet les rapports suivants à fournir avec la facture mensuelle :

- Brefs rapports mensuels (max. 10 pages) sur l'état d'avancement des activités ainsi que des recommandations éventuelles sur :
  - la répartition des interventions par type d'intervention,
  - la répartition des interventions triées par projets/le Bureau,
  - la durée réelle de résolution des incidents,
  - les connexions Internet du mois (débit moyen selon Meraki),
  - les évènements et réalisations particuliers du mois,
  - les recommandations actuelles (matériel, formations, personnelles) pour améliorer la situation digitale,
  - l'entretien des téléphones IP,
  - les avancements sur la certification ISO (en cas cette option est en cours),
  - la liste actuelle des ordinateurs avec les noms des ordinateurs et leurs utilisateurs.

## 8. Exigences relatives au format de l'appel d'offres

### 8.1. Offre technique

L'offre technique, rédigée en français, est composée de

#### **1 pdf pour le dossier administratif :**

Portant le numéro de l'appel d'offre et la mention « Dossier administratif », elle doit contenir les documents suivants :

- Une description détaillée de l'entreprise (date de création, nature juridique, localisation géographique, expérience dans le domaine, organigramme ainsi que toutes autres informations à fins utiles ; max. 3 pages)
- Copie du registre de commerce ;
- Attestation récente de non-redevance à la CNSS (récente, pas moins que 2 mois) ;
- Attestation récente de non-redevance des impôts (récente, pas moins que 2 mois) ;
- Numéro d'identification du prestataire (NIF) ;
- Min. 5 attestations de références en lien avec des missions similaires avec des institutions internationales
- Chiffres d'affaires pour les années 2020, 2021, 2022

L'absence de l'une des pièces ci-dessus peut entraîner la disqualification de l'offre.

#### **1 pdf pour le dossier technique :**

Portant le numéro de l'appel d'offre et la mention « Offre technique », elle doit contenir les documents suivants :

- Approche holistique en tenant compte chapitre 2, 3 et 4 comme décrit ci-dessus
- Modèle d'un rapport mensuel couvrant les chapitres mentionnés ci-dessus
- Planning d'exécution de la prestation (max 1 page) et diagramme GANTT
- Fiche d'information sur les parcs informatiques de la GIZ, signée, tamponnée

## 8.2. Offre financière

L'offre financière est composée de

### 1 pdf pour l'offre financière :

Portant le numéro de l'appel d'offre et la mention « Offre financière », elle doit contenir deux offres (une offre avec et une offre sans options) avec les informations suivant le modèle en annexe.

- 1 offre financière qui montre le forfait mensuel pour les interventions régulières. La facture forfaitaire mensuelle sera adressée au Bureau de la GIZ.
- 1 offre financière qui montre
  - un prix forfaitaire pour l'accompagnement éventuel de la certification ISO,
  - un prix fixe par heure pour les interventions éventuelles en programmation,
- Les offres financières doivent être signées et rédigées en français.
- Tous les prix sont exprimés en MRU, hors taxe (HTVA).

L'absence de l'une des pièces ci-dessus peut entraîner la disqualification de l'offre.

**Le délai de soumission de l'offre expire le 03 janvier 2024 à 23H59.**

## 8.3. Format de l'offre

La langue de l'offre est le français. Toutes les offres et tous les documents échangés entre le prestataire et le maître d'ouvrage seront rédigés en français.

La structure de l'offre doit correspondre à la structure des termes de référence. En particulier, la structure détaillée du Concept (chapitre 3) doit être organisée conformément aux critères pondérés positivement de la grille d'évaluation (et non à zéro). L'offre doit être lisible (taille de police 11 ou plus) et clairement formulée. Il doit être rédigé en français.

L'offre complète ne doit pas dépasser 20 pages (hors CVs, police : Arial, taille : 11). En cas de dépassement de l'une des longueurs de page maximales, le contenu apparaissant après le seuil ne sera pas pris en compte dans l'évaluation. Les contenus externes (par exemple, les liens vers des sites Web) ne seront pas non plus pris en compte.

Les CV ne doivent pas dépasser 2 pages chacun. Ils doivent indiquer clairement le poste et la fonction que la personne proposée a occupés dans le projet de référence et pendant combien de temps. Les CV peuvent également être soumis en anglais ou français.

## 9. Option

### 9.1. Type et champ d'application

Voir point 2.8 ci-dessus.

Le contractant est demandé de fournir des prix dans des lignes budgétaires spécifiques pour les services optionnels suivantes :

- Certification ISO 27001 – prix forfaitaire
- Programmation ou installation de programmes supplémentaires (hors standard GIZ) dans le système (cf. aussi chapitres 4.3.1 et 2.8.2) – prix par heure

## **9.2. Exigences**

L'exercice des options dépendra des décisions d'agenda du siège de la GIZ pour la certification ISO et des besoins en outils programmés de la GIZ en Mauritanie. La décision de poursuite devrait être prise au cours de la période de contrat.

L'option sera exercée par le biais d'une extension de contrat sur la base des approches individuelles déjà proposées.

## **9.3. Exigences relatives au format de l'offre d'achat de l'option**

Veillez soumettre deux barèmes de prix : un barème de prix pour le service principal et un barème de prix pour le service principal et l'option (service principal + service optionnel). Veillez indiquer le nom de chacun d'eux dans le nom du fichier.

## **10. Données personnelles procédées par le sous-traitant**

### **10.1. Application du règlement général sur la protection des données de l'UE**

Toutes les données à caractère personnel incluses dans le présent accord seront traitées conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données/RGPD) dans la mesure où cette loi est applicable. Ces données seront traitées uniquement aux fins de l'exécution, de la gestion et du suivi du présent contrat.

### **10.2. Obligation de confidentialité des données**

En particulier, les parties reconnaissent que, lors de la création d'œuvres communes, des données personnelles de l'autre partie peuvent être divulguées, telles que des listes d'adresses. Dans le cas d'une telle divulgation de données à caractère personnel, les parties s'engagent à maintenir la confidentialité des données conformément à l'article 5 du règlement général sur la protection des données, à l'égard de tous. Les parties étendront également ces obligations à leurs employés dans la mesure où la loi l'exige. Les parties veilleront donc à ce que leurs propres employés ne transmettent pas de données personnelles à des tiers ou ne les utilisent pas à des fins qui ne sont pas conformes au présent accord. Les principes susmentionnés s'appliquent également dans le cas où une Partie sous-traite à des tiers l'exécution de leur mission.

Les obligations de confidentialité et de protection des données sont des obligations essentielles du présent contrat ; ils continuent d'exister indéfiniment après l'achèvement de tout travail commun.

### **10.3. Absence de droits de protection des données de tiers**

Le contractant garantit que toutes les données transmises à la GIZ ont été traitées conformément aux lois applicables en matière de protection des données, en particulier le règlement général sur la protection des données, et qu'elles sont exemptes de tout droit de tiers qui porterait préjudice à l'utilisation de ces données dans le cadre du présent contrat. Le contractant garantit la GIZ contre toutes les réclamations découlant de la violation des lois sur la protection des données ou des amendes infligées par les agences gouvernementales et remboursera à la GIZ tous les frais encourus dans le cadre de sa défense juridique correspondante.

## **11. Annexes**

- Modèle offre financière
- Informations sur le Parc Informatique de la GIZ

**11.1. Modèle de l'offre financière**

**Société spécialisée dans la maintenance et assistance-conseil informatique à la GIZ**

**Nouakchott**

| Service principal                           | Montant mensuel (HTVA) en MRU | Montant annuel (HTVA) en MRU |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Cout forfaitaire – jusqu'à 80 utilisateurs  | MRU                           | MRU                          |
| Cout forfaitaire – jusqu'à 100 utilisateurs | MRU                           | MRU                          |

| Service optionnel  | Montant par heure (HTVA) en MRU |
|--|---------------------------------|
| Programmation ou installation de programmes supplémentaires (hors standard GIZ) dans le système – prix par heure | MRU                             |

| Service optionnel                          | Montant par jalon (HTVA) en MRU selon la feuille de route |
|--|---|
| Certification ISO 27001 – prix forfaitaire |   |
| Jalon 1                                    | MRU   |
| Jalon 2                                    | MRU   |
| Jalon 3                                    | MRU   |
| Jalon 4                                    | MRU   |
| Jalon 5                                    | MRU   |
| Jalon 6                                    | MRU   |
| Jalon 7                                    | MRU   |
| Jalon 8                                    | MRU   |
| Jalon 9                                    | MRU   |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>MRU</b>  |

## **11.2. Informations sur le Parc Informatique de la GIZ**

Etat décembre 2023. Tendence croissante.

Les locaux peuvent être visités sur demande.

### **11.2.1. Parc informatique de la GIZ pour les maisons 1 à 6**

- 4 serveurs
- 2 firewires
- 1 routeurs
- 6 switches
- 6 points d'accès
- 6 imprimantes multifonctions (Réseau)
- 13 imprimantes simples
- 1 Scanneur
- 33 téléphones IP
- 6 onduleurs

Actuellement, l'accès Internet des bureaux de la GIZ (maison 1 à 6) est assuré par Mauritel (fibre optique).

### **11.2.2. Parc informatique de la GIZ pour la « maison annexe »**

Situés dans une maison près des locaux principaux

- 1 Switch (hors réseau)
- 1 Modem Mauritel
- 1 Imprimantes multifonctions (Réseau)
- 1 Imprimante simple

### **11.2.3. Ordinateurs et téléphones mobiles**

Actuellement, l'ensemble des employés de la GIZ utilisent environ

- 50 ordinateurs portables
- 5 ordinateurs fixes
- 70 téléphones mobiles GFU