Intitulé du projet :

B10021

Numéro de dossier / unité de gestion :

Pays :

BENIN

Numéro de contrat :

Prestation objet de l'appel d'offres :

Fourniture d'une liaison internet spécialisée par fibre optique

0. Liste des sigles et abréviations 2

1. Contexte et informations générales 3
1.1. À propos 3
1.2. Informations sur l'appel d'offres 3

2. Exigences à respecter par la partie contractante 4
2.1. Durée et étendue du contrat 4
2.2. Prestations attendues de et exigences posées à la partie contractante 4
2.3. Assurance qualité en cours de contrat 8
2.4. Supports et exigences techniques 8
2.5. Protection des données et sécurité de l'information 9

3. Conception technique et méthodologique 9

4. Personnel 9

5. Consignes de calcul 9
5.1. Cadre estimatif détaillé 9
5.2. Frais de voyage et de déplacement 9
5.3. Autres frais 9

6. Contrats individuels / marchés individuels 9

7. Consignes relatives au format de l'offre 10

8. Options 10
8.1. Action consécutive / prolongation de la période de fourniture de la prestation 10

0. Liste des sigles et abréviations

Conditions générales	Conditions générales relatives à la fourniture de services et d'ouvrages pour la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
JE	Jour d'expert·e
KOMP	Suivi et calcul prévisionnel des coûts par extrant
TdR	Termes de référence (cahier des charges)

1. Contexte et informations générales

1.1. À propos

En tant que prestataire de services de la coopération internationale pour le développement durable et l'action éducative internationale, nous nous engageons dans le monde entier en faveur d'un avenir décent. Nous avons plus de 50 ans d'expérience à notre actif dans des domaines variés, allant de la promotion de l'économie et de l'emploi, à celle de la paix et de la sécurité, en passant par les thèmes liés à l'énergie et à l'environnement. Le savoir-faire diversifié de l'entreprise fédérale GIZ est apprécié et demandé dans le monde entier : par le gouvernement fédéral allemand, les institutions de l'Union européenne, les Nations unies, le secteur privé et les gouvernements d'autres pays. Nous collaborons avec des entreprises, des acteurs de la société civile et des organismes scientifiques et contribuons ainsi à une interaction performante entre la politique de développement et d'autres champs d'action politique. Notre principal commettant est le ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement (BMZ).

La GIZ jouit de la confiance de tous ses commettants, clients et partenaires de coopération, qui lui confient le soin d'élaborer, de planifier concrètement et de mettre en œuvre avec eux des idées de changements politiques, sociaux et économiques. En sa qualité d'entreprise fédérale d'utilité publique, la GIZ est attachée aux valeurs allemandes et européennes. Avec nos partenaires au sein de gouvernements nationaux du monde entier et avec nos partenaires de coopération issus du secteur privé, du monde scientifique et de la société civile, nous travaillons avec souplesse à la mise au point de solutions efficaces qui ouvrent des perspectives aux populations et améliorent durablement leurs conditions de vie.

La GIZ a son siège à Bonn et à Eschborn. En 2024, elle a réalisé un volume d'affaires d'environ 4 milliards d'euros. Elle emploie 24 530 personnes dans près de 120 pays, les collaboratrices et collaborateurs nationaux présents sur le terrain représentant plus de 65 % des effectifs. En sa qualité d'organisme reconnu du Service de développement, la GIZ détache actuellement 224 expertes et experts coopérants. Par ailleurs, en 2024, la GIZ a placé 74 expertes et experts intégrés ainsi que 31 expertes et experts de retour auprès d'employeurs locaux dans les pays d'intervention ou leur a fourni un soutien financier ou des prestations de conseil et de service.

1.2. Informations sur l'appel d'offres

Dans le cadre de ses activités, et pour répondre aux exigences de conformité relative à la disponibilité permanente de son système d'information, **le Bureau de la GIZ,** situé à **[Cotonou/13, Rue 5100 Zongo Ehuzu, Camp guezo]**, souhaite disposer, d'une connexion Internet fiable et sécurisée dans son bâtiment principal et ceux de ses projets/programmes.

L'objet du présent appel d'offres est la conclusion d'un accord-cadre avec un prestataire chargé de fournir, d'installer et de maintenir ce service pendant la durée du contrat.
L'objectif est de mandater une partie contractante sous l'accord-cadre. Il est fait appel aux missions portant sur la fourniture d'une connexion internet répondant aux besoins opérationnels de la GIZ, avec un niveau de disponibilité et de support conforme aux exigences définies dans les présents TDR à partir de cet accord-cadre

L'invitation à soumissionner s'adresse aux fournisseurs d'accès internet agréé en république du Bénin

Déroulement de l'appel d'offres

Cette procédure dite « ouverte » est la norme. Par conséquent, toute négociation est exclue[1].

Il faut à cet effet remettre **simultanément** la demande de participation (voir à cet effet les documents « 05_Déclaration d'aptitude » et « 06_Schéma d'évaluation de l'aptitude » et l'offre technique.

2. Exigences à respecter par la partie contractante

2.1. Durée et étendue du contrat

La durée prévue de l'accord-cadre est de 3 ans du 1er janvier 2027 au 31 décembre 2030

2.2. Prestations attendues de et exigences posées à la partie contractante

Le·la contractant·e devra assurer la **fourniture, l'installation, la mise en service et le maintien opérationnel d'une liaison Internet par fibre optique** sur les sites désignés par la GIZ.

À ce titre, le prestataire devra notamment :

2.2.1 Raccordement et mise en service

- Réaliser, si nécessaire, une visite technique préalable du site afin de confirmer la faisabilité du raccordement ;
- Déployer la fibre optique jusqu'à la salle technique du site désigné ;
- Fournir, installer et configurer l'ensemble des équipements nécessaires à l'arrivée et au fonctionnement de la connexion Internet dans la salle technique ;
- Assurer une terminaison de la liaison sous forme de **câble réseau RJ45 ou d'un équipement disposant de ports RJ45** ;
- Activer la connexion et réaliser l'ensemble des tests nécessaires à sa mise en service ;
- Remettre à la GIZ un rapport ou procès-verbal d'installation et de mise en service.

2.2.2 Caractéristiques de la liaison Internet

La liaison proposée devra répondre au minimum aux caractéristiques suivantes :

- **Technologie :** fibre optique ;
- **Caractéristique de la liaison :** partage de charge, asymétrique ;
- **Débit descendant (Download) :** 100 Mbps ;
- **Débit montant (Upload) :** 25 Mbps ;
- **Temps de latence :** 150 ms maximum ;
- **Disponibilité du service :** 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- **Temps cumulé maximal d'indisponibilité acceptable sur une période de trois mois :**
    - 60 minutes pendant la tranche horaire active, de **07h00 à 18h00** ;

[1] L'entité en charge de la passation ne peut pas réclamer a posteriori de documents liés à l'évaluation (offre technique et offre de prix) ; tous les documents requis doivent être remis en même temps.

- 180 minutes en dehors de la tranche horaire active, de **18h01 à 06h59**.

Le soumissionnaire devra préciser dans son offre :

- la technologie proposée et sa disponibilité/couverture à l'adresse concernée ;
- les débits descendant et montant proposés et garantis ;
- la capacité à fournir une **adresse IP publique ou fixe**, si nécessaire ;
- les éventuels frais liés à l'installation et à la mise en service ainsi que les délais de raccordement ;
- les éventuelles limites de données, restrictions d'usage ou conditions de partage de la connexion ;
- les mesures de sécurité applicables à la liaison ;

NB : Concernant le site RBT-WAP situé à Natitingou, si le raccordement par fibre optique n'est pas immédiatement faisable, le soumissionnaire est invité à proposer une solution alternative équivalente à défaut de la fibre (par exemple une liaison satellite, ou toute autre technologie adaptée) en précisant le débit, les conditions de mise en œuvre et l'impact tarifaire éventuel, tout en prévoyant de réaliser le raccordement par fibre optique dès que possible dans la mesure du faisable.

2.2.3. Continuité du service et solution de secours

Il ne s'agit pas d'une liaison redondante active en permanence. En cas d'indisponibilité de la liaison principale dépassant 48 heures, le prestataire s'engage à mettre en place, sans frais supplémentaires, une solution de secours temporaire jusqu'au rétablissement complet du service.

Cette solution devra garantir un accès Internet minimal (même en mode dégradé) afin d'assurer la continuité des activités essentielles.

Le soumissionnaire précisera dans son offre :

- la technologie de secours proposée (ex. : routeur 4G/5G, liaison satellite, etc.) ;
- le délai maximal de mise en œuvre une fois le seuil des 48 heures atteint ;
- le débit minimal garanti en mode secours ;
- les éventuelles limites techniques.

2.2.4. Support technique, maintenance et gestion des incidents

Le prestataire devra assurer l'assistance technique, la maintenance et le dépannage de la liaison pendant toute la durée du contrat.

Il devra notamment :

- Mettre à disposition un **service d'assistance ou de support avec un interlocuteur désigné**, disponible au minimum de **08h00 à 18h00, du lundi au vendredi** ;
- Communiquer les coordonnées du support ainsi que la procédure de déclaration et d'escalade des incidents ;
- Assurer sans frais supplémentaires le dépannage de la liaison en cas d'interruption du service ;
- Remplacer sans frais supplémentaires tout matériel défaillant utilisé pour la fourniture de la liaison lorsque la cause de la défaillance n'est pas imputable à la GIZ ;
- Préciser dans son offre les délais de prise en charge des incidents et les délais de rétablissement proposés selon la gravité de la panne ;

- Préciser les éventuelles compensations ou crédits de service applicables en cas de non-respect des engagements de niveau de service.

2.2.5. Maintenance planifiée

Toute opération de maintenance (maintenance de la liaison, panne, coupure pour défaut de paiement, etc.) susceptible d'avoir un impact sur la disponibilité de la liaison devra être communiquée à la GIZ **au moins 72 heures à l'avance**.

Cette notification devra notamment préciser :

- la date et l'heure prévues de l'intervention ;
- la durée estimée de l'interruption ou de la perturbation ;
- les services éventuellement affectés ;
- le calendrier prévu pour la remise en service.

2.2.6. Évolution technologique

En cas de mise à disposition, pendant la durée du contrat, d'une nouvelle solution ou technologie du fournisseur permettant d'améliorer le service souscrit, le prestataire devra permettre à la GIZ d'en bénéficier **sans frais supplémentaires**, lorsque cette évolution est applicable à la prestation contractuelle.

2.2.7. Niveau de service attendu

Le prestataire devra s'engager sur un niveau de service permettant d'assurer la continuité et la qualité de la connexion Internet.

Son offre devra notamment préciser :

1. le niveau de disponibilité garanti du service ;
2. les délais de prise en charge des incidents ;
3. les délais de rétablissement selon le niveau de criticité ;
4. les horaires et canaux d'accès au support technique ;
5. les modalités d'escalade en cas d'incident majeur ou prolongé ;
6. les modalités de remplacement des équipements défectueux si la défaillance est imputable à la GIZ ;
7. les éventuelles compensations ou crédits de service en cas de non-respect des engagements contractuels.

Les engagements proposés devront être compatibles avec les seuils maximums d'indisponibilité définis dans les présentes spécifications.

2.2.8. Livrables

Dans le cadre de la prestation, le fournisseur devra remettre à la GIZ :

1. un **rapport ou procès-verbal d'installation, de test et de mise en service** de la liaison ;
2. les informations techniques, de configuration et d'utilisation nécessaires à l'exploitation de la connexion ;
3. les coordonnées du support technique ainsi que la procédure de déclaration et d'escalade des incidents ;
4. les informations relatives à la solution de secours proposée ;

2.2.9. Confidentialité

Le fournisseur s'engage à faire respecter par l'ensemble de son personnel, de ses agents et, le cas échéant, de ses sous-traitants, la **confidentialité des informations dont ils auraient connaissance dans le cadre de l'exécution de la prestation**.

Cette obligation de confidentialité demeure applicable **après l'expiration ou la résiliation du contrat**.

2.2.10 Profil du prestataire

Le prestataire devra remplir les conditions de qualification ci-dessous :

- Être une entreprise régulièrement installée en République du Bénin à jour des obligations fiscales et sociales et en apporter les preuves (registre de commerce, attestation IFU, attestations fiscales et CNSS à jour)
- Disposer et fournir une fiche technique de l'offre de connexion d'internet ;
- Justifier de la capacité à fournir une connexion internet stable dans la zone où se situe les sites indiqués.
- Prouver trois expériences pertinentes dans la fourniture de la connexion Internet par fibre optique ;
- sa capacité à assurer l'installation, le support et la maintenance ;

2.3. Assurance qualité en cours de contrat

Au début de la durée de l'accord-cadre, une « **réunion initiale** » virtuelle ou présentielle a lieu entre la GIZ et la partie contractante. Cette réunion dure 120 minutes au maximum.

Par ailleurs, la partie contractante participent une fois par an à une réunion annuelle. Outre l'assurance qualité, cela sert également aux échanges d'informations entre la GIZ et la partie contractante, au règlement des questions en suspens concernant la fourniture des prestations et la possibilité d'un développement de la partie contractante au niveau technique.

Ces formats ne sont **pas rémunérés**. La « réunion initiale » a pour but d'accueillir la partie contractante. La participation à cette réunion conditionne l'attribution du premier marché.

2.4. Supports et exigences techniques

Les différents appuis peuvent avoir lieu soit sur le site du projet, soit en distanciel/sur site. La décision définitive sur le format de la mission incombe à la GIZ. Cela n'affecte pas le cadre estimatif détaillé.

Il est attendu que la partie contractante dispose d'un équipement informatique adapté (ordinateur de table ou portable, caméra, micro, connexion Internet stable assurant un débit suffisant pour la transmission d'images, logiciels, etc.) et des connaissances et aptitudes nécessaires à l'emploi des médias et méthodes numériques.

Avant toute consultation virtuelle, la GIZ envoie un lien vers une réunion MS Teams à la partie contractant. Cette dernière peut accepter l'invitation à la réunion dans son navigateur ou l'appli même si elle n'a pas de compte MS Teams. Il est de la responsabilité de la partie contractante de veiller à ce que MS Teams puisse être pleinement utilisé.

2.5. Protection des données et sécurité de l'information

Les dispositions relatives à la protection des données et à la sécurité de l'information figurant dans la version en vigueur des Conditions générales de la GIZ (point 1.10, Protection des données) s'appliquent.

3. Conception technique et méthodologique

--Sans objet--

4. Personnel

--Sans objet--

5. Consignes de calcul

Dans votre offre, veuillez respecter scrupuleusement le cadre estimatif détaillé prescrit dans les présents TdR (nombre d'expert·e·s et de jours d'expert·e (JE), budgets indiqués dans le bordereau de prix), car ces éléments font partie de la mise en concurrence et sont nécessaires à l'évaluation d'offres comparables sur la base de critères objectifs. Nous tenons à signaler que seules seront rémunérées les prestations qui ont été commandées par la GIZ et exécutées par la partie contractante et qu'il ne sera pas nécessairement fait appel au nombre total de jours d'expert·e proposés.

5.1. Cadre estimatif détaillé

Rubrique	Quantité	Prix unitaire
Equipements et installation	1	
Redevance mensuelle	396	

5.2. Frais de voyage et de déplacement

--Sans objet--

5.3. Autres frais

– sans objet –

6. Contrats individuels / marchés individuels

--Sans objet--

7. Consignes relatives au format de l'offre

La structure de l'offre des parties soumissionnaires doit correspondre à celle des TdR. L'offre doit être facile à lire (police Arial de corps 11 ou supérieur, p. ex.) et être rédigée de manière intelligible. L'offre doit être rédigée en langue française.

8. Options

8.1. Action consécutive / prolongation de la période de fourniture de la prestation

La prestation faisant l'objet de l'appel d'offres pourra éventuellement être adaptée dans le cadre d'une modification du marché du projet de base par le commettant de la GIZ. Dans le détail :

Nature et étendue :

Extension des activités indiquées au point 2.2 des présents TdR pour une période de 396 mois supplémentaire.

Condition nécessaire :

Exécution satisfaisante de la prestation lors des 363 premiers mois. Une enquête de satisfaction pourrait être diligentée à cet effet, auprès des utilisateurs pour définir le caractère satisfaisant ou non de la prestation au cours de cette période.

C**adre estimatif détaillé de l'option :**

Rubrique	**Quantité**	**Prix unitaire**
Redevance mensuelle	396	