

Appel d'offre :

Service de maintenance des systèmes informatiques pour la fondation Heinrich Boell Tunisie

Tunis, le 3 Mars 2023

Présentation de l'organisation :

La Fondation Heinrich Böll (hbs) est une organisation allemande à but non lucratif financé par des fond public Allemands à travers le ministère fédéral de la Coopération économique et du Développement et le Ministère fédéral des Affaires étrangères. Elle est présente en Tunisie depuis 2013.

Objet de la mission :

La mission consiste à la maintenance des systèmes informatiques et des équipements informatiques et de télécommunication de la fondation Heinrich Boell Tunisie-Tunis pour les années 2023/2024/2025 conformément aux règles de l'organisation et en étroite collaboration avec l'équipe Informatique de siège.

Les systèmes informatiques sont décrits dans une documentation technique et dans des manuels qui font partie du présent contrat. La documentation technique décrit l'étendue, les composants matériels et logiciels et les procédures standard pour l'exploitation des systèmes informatiques et sera mise à disposition par hbs. Cette documentation comprend, entre autres, les documents relatifs aux composants indiqués ci-dessous :

- serveurs, PC, ordinateurs portables, routeurs, imprimantes, commutateurs, composants LAN et WLAN, connexions Internet, lecteurs de sauvegarde externes ; réseau téléphonique interne...
- échange et installation de composants matériels ;
- maintenance des systèmes d'exploitation (Windows, LINUX) et des logiciels de bureautique ;
- les activités d'installation et de récupération des systèmes informatiques ou de parties de ceux-ci ;
- l'établissement et la maintenance de la connexion Internet des bureaux
- le respect des dispositions relatives à la sécurité et à la protection des données, conformément aux exigences locales, dans la mesure où le prestataire de services reçoit ces informations du bureau de hbs.

Contrat et modalité de paiement:

Le contrat est un contrat type arrêté par le siège et sera partagé avec le prestataire retenue lors de la phase de négociation finale.

Les modalités de paiement seront convenues d'un commun accord.

Critères d'éligibilité :

- Connaissances approfondies dans le domaine.
- Langue anglaise parlé et écrit exigée pour l'équipe intervenante.
- Des références doivent être communiqués dans l'offre technique et financière.
- Etre capable de garantir un temps de réponse adapté aux différents types de pannes et des besoins selon la structure (Urgent : Immédiat, Non urgent : à planifier) et qui doit être assurer soit par assistance téléphonique ou en présentielle selon les cas.

L'offre technique et financière :

L'offre financière doit être préparer selon deux options :

1^{ère} option: selon un taux horaire d'intervention toute charges comprises.

2^{ème} option : Selon un forfait de 20 heures d'assistance maximale par an. En cas de surplus, il sera facturé selon l'option 1 sinon, il faut préciser les conditions dans l'offre.

Toutes les offres doivent être en HT.

L'offre technique et financière doit parvenir avant le **21.03.2023** par E-mail à l'adresse suivante : tn.tn-info@tn.boell.org

Seules les sociétés dont l'offre sera présélectionnée seront contactées.