

## TDR pour la sélection d'un prestataire IT

**Référence :** DC-DAKA-01225

### PREAMBULE

Humanité & Inclusion (HI) est une organisation de solidarité internationale indépendante et impartiale, qui intervient dans les situations de pauvreté et d'exclusion, de conflits et de catastrophes. Œuvrant aux côtés des personnes handicapées et des populations vulnérables, elle agit et témoigne, pour répondre à leurs besoins essentiels, pour améliorer leurs conditions de vie et promouvoir le respect de leur dignité et de leurs droits fondamentaux.

Humanité & Inclusion est une association à but non lucratif, sans affiliation politique ou confessionnelle. Elle repose sur un réseau d'associations structurées en Fédération, œuvrant de manière constante à la mobilisation des ressources, à la gestion des projets et à la mise en œuvre de la mission sociale. Présente au Sénégal depuis 1995, HI met en œuvre des projets dans plusieurs régions du pays, en partenariat avec des acteurs publics et communautaires. Pour plus d'informations : [www.hi.org](http://www.hi.org)

### ARTICLE 1 : NOM ET ADRESSE DE L'ACHETEUR

**Humanité & Inclusion – Sénégal – Région Sahel Afrique Ouest (SAO)**

BP : BP 15331 Dakar-Fann,

Tél. : +221 77 333 62 43

Adresse : Av. Bourguiba Sicap / Amitié 1, Immeuble Gamma n°3079,

Email : [contact@hi.senegal.org](mailto:contact@hi.senegal.org)

### ARTICLE 2 : OBJET DU MARCHE

#### 1. Contexte et justification

Humanité & Inclusion au Sénégal s'inscrit dans une dynamique d'amélioration de la qualité de ses services IT.

Pour optimiser le fonctionnement de ce système et réaliser une économie d'échelle sur sa communication, Handicap International au Sénégal souhaite louer les services d'un prestataire pour l'entretien du réseau et des équipements informatiques.

Globalement, il s'agit pour le prestataire d'accompagner le Programme dans la gestion de notre infrastructure et la maintenance de notre parc informatique afin d'optimiser le système et réaliser des économies d'échelle.

De façon spécifique, il s'agira pour le prestataire de :

- Assurer la gestion du parc informatique, de réseaux et système
- Assurer un Support IT aux utilisateurs
- Assurer les maintenances / réparations informatique



- Améliorer la communication interne et externe ;
- Réduire les couts de fonctionnement du réseau informatique
- Garantir la sécurité et l'intégrité fonctionnelle des installations
- Donner des conseils au personnel sur les bonnes pratiques

## 2. Objectif

Globalement, il s'agit pour le prestataire d'accompagner le Programme dans la gestion de notre infrastructure et la maintenance de notre parc informatique afin d'optimiser le système et réaliser des économies d'échelle.

De façon spécifique, il s'agira pour le prestataire de :

- Assurer la gestion du parc informatique, de réseaux et système
- Assurer un Support IT aux utilisateurs
- Assurer les maintenances / réparations informatique
- Améliorer la communication interne et externe ;
- Réduire les couts de fonctionnement du réseau informatique
- Garantir la sécurité et l'intégrité fonctionnelle des installations
- Prodiguer des conseils au personnel sur les bonnes pratiques

### ARTICLE 3 : FORME DE LA CONSULTATION

Le présent marché est passé par identification des prestataires agréés dans le service informatique.

HI se réserve le droit d'apporter au plus tard 07 jours avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail aux termes de références.

### ÉLIGIBILITE

La participation à la sélection des prestataires est ouverte de manière égale à toutes les physiques ou morales disposant d'une reconnaissance juridique.

Cependant, afin de respecter les règles de certains des bailleurs qui financent les programmes d'Humanité et Inclusion, les soumissionnaires devront clairement stipuler dans leur offre la nationalité de leur entreprise.

### Format de réponse

Les offres doivent être envoyées uniquement par courrier électronique via l'adresse suivante : [cotation.hi@senegal.hi.org](mailto:cotation.hi@senegal.hi.org)

L'offre doit être constituée comme suit :

- Une offre administrative
- Une offre technique
- Une offre Financière avec les détails des différentes interventions

### ARTICLE 4 : CONDITIONS DE L'OFFRE

1/ Durée du contrat : Le contrat cadre aura une durée d'un (1) an renouvelable

2/ Durée de l'offre : le soumissionnaire s'engage à respecter son engagement toute la durée du contrat.

3/ Monnaie : La monnaie de l'offre sera le F CFA (XOF)

4/ Langue de l'offre : Français

## ARTICLE 5 : DE REMISE DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

Les prestataires recevront les offres uniquement par courrier électronique

L'offre contiendra :

- ❖ **Une Offre Administrative** : contenant les documents ci-après selon la chronologie
  - Copie certifiée conforme du registre de commerce et du crédit mobilier RCCM (**Obligatoire**) ;
  - Copie certifiée du Numéro d'identification nationale des entreprises et des associations NINEA (**Obligatoire**) ;
  - Copie certifiée du Quitus Fiscal (**Obligatoire**) ;
  - Le RIB de l'entreprise ;
  - Passeport /Carte nationale d'identité du représentant (**Eliminatoire**) ;
  - Dans le cas d'un mandat, la procuration officielle entre le représentant légal et le mandataire et la copie de la pièce d'identité ou du passeport du mandataire (**éliminatoire**)
  - Formulaire d'identification fournisseur renseigné, cacheté et signé (**Obligatoire**) ;
  - Les conditions générales d'achat signées et datées (**Obligatoire**)
  - Formulaire sur les bonnes pratiques commerciales signées et datées (**Obligatoire**)
  - Déclaration d'intégrité AFD. (**Obligatoire**)
  
- ❖ **Une offre Technique** :
  - Références clients (ONG, agences UN, institutions, entreprises) + justificatifs
  - Organisation du support IT (helpdesk, SLA, processus)
  - Service après-vente
  - Délais de réponse et de résolution (SLA)
  - CV du ou des techniciens et experts mobilisés
  - Planning de travail
  - Méthodologie d'intervention
  - Typologie des maintenances (préventive, corrective, évolutive)
  - Plan de sécurisation IT (sauvegarde, antivirus, firewall, accès, PRA/PCA)
  - Outils de reporting et de suivi

### ❖ **Offre financière libellé en Fcfa (XOF)**

Une offre financière incluant un montant forfaitaire mensuel pour assurer la maintenance et la réparation du matériel informatique des bureaux HI Dakar & Ziguinchor. Pour ses déplacements hors de Dakar, le prestataire sera soumis à la politique de per diem HI.

## ARTICLE 6 : DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Les dossiers sont à envoyer par courrier électronique à l'adresse : [cotation.hi@senegal.hi.org](mailto:cotation.hi@senegal.hi.org) ;  
au plus tard **le 31 mars 2026 à 17H 00 GMT** ;

Les dossiers qui seront reçus après la date limite de réception des offres ne seront pas retenus.

## ARTICLE-7 : DEPOUILLEMENT DES OFFRES

### ARTICLE 7.1 : OUVERTURE DES PLIS

Les plis seront ouverts à huis clos par un comité de sélection composé de personnels d'Humanité & Inclusion. Lors de cette session, le comité procèdera à l'étude des candidatures et des offres de chacun des soumissionnaires selon des critères de sélection et un barème prédéfini. Le candidat ayant obtenu la meilleure note générale l'emportera.

**Seules les offres complètes (Cf : Article 5) seront examinées par le comité.**

La session d'ouverture des plis se tiendra dans le bureau d'Humanité & Inclusion dans un délai de deux semaines maximums après la date limite de remise des offres.

### ARTICLE 7.2 : NOTIFICATION DES RESULTATS

Seul le soumissionnaire ayant remporté le marché sera contacté par HI pour signer le contrat cadre.

Les autres soumissionnaires recevront une lettre de notification de non-attribution de marché par e-mail, au maximum quatre semaines après la date limite de remise des offres.

## 1. OUVERTURE, EVALUATION DES OFFRES ET CRITERES DE SELECTION

L'ouverture et l'évaluation des offres ont pour but de vérifier si celles-ci sont complètes et valides.

L'évaluation des offres sera effectuée dans un délai de deux semaines maximums par un comité d'évaluation composé de représentants d'Humanité et Inclusion.

Le contrat sera attribué à l'offre qui sera à la fois conforme techniquement et administrativement et la plus avantageuse sur le plan économique, si l'on tient compte de la qualité des services offerts et du prix de l'offre.

Les offres seront évaluées selon les critères énumérés ci-dessous :

#### a. CRITÈRES ADMINISTRATIFS

Critères administratifs	Observations
Copie certifiée conforme du registre de commerce et du crédit mobilier (RCCM)	<b>Obligatoire</b>
Copie certifiée du Numéro d'identification nationale des entreprises NINEA	<b>Obligatoire</b>
Copie certifiée du Quitus Fiscal	<b>Obligatoire</b>
Passeport /Carte nationale d'identité du représentant	<b>Eliminatoire</b>
Dans le cas d'un mandat, la procuration officielle entre le représentant légal et le mandataire et la copie de la pièce d'identité ou du passeport du mandataire	<b>Eliminatoire</b>
Offre soumise dans le délai	<b>Eliminatoire</b>
Les conditions générales d'achat datées et signées	<b>Obligatoire</b>

Formulaire sur les bonnes pratiques commerciales datées et signées	<b>Obligatoire</b>
Déclaration d'intégrité AFD	<b>Obligatoire</b>

## b. GRILLE DE SELECTION

<b>Offre Technique (sur 60 Points)</b>	<b>60</b>
Expérience avec d'autres ONG ou autres institutions, (5 Points par Justificatif), maxi 3	<b>15 points</b>
Organisation du support IT (helpdesk, SLA, processus)	<b>2.5 points</b>
Service après-vente proposé : - Support technique 24h/24.....2.5 Point	<b>2.5 points</b>
Temps de réponse aux demandes d'assistances - Moins d'une heure..... 5 Points - Une heure trente minutes..... 2.5 Points - Deux heures et plus..... 0 Point	<b>5 points</b>
CV du ou des technicien(s)	<b>10 points</b>
Plan de sécurisation IT (sauvegarde, antivirus, firewall, accès, PRA/PCA)	<b>5 points</b>
Méthodologie d'intervention	<b>10 points</b>
Typologie des maintenances (préventive, corrective, évolutive)	<b>5 points</b>
Planning de travail	<b>2.5 points</b>
Outils de reporting et de suivi	<b>2.5 points</b>
<b>Offre Technique</b>	<b>60</b>
<b>Offre financière [40 x (offre moins disant/offre proposé)]</b>	<b>40</b>
<b>Total évaluation (Note Technique + Note Financière)</b>	<b>100</b>

## ARTICLE 8 : AUTRES INFORMATIONS

Les candidats peuvent obtenir les renseignements complémentaires nécessaires à la constitution de leurs offres. Pour obtenir tous renseignements complémentaires, les candidats peuvent envoyer un mail à l'adresse suivante : [cotation.hi@senegal.hi.org](mailto:cotation.hi@senegal.hi.org)

Fait à Dakar, le 10 mars 2026