

TERMES DE REFERENCE

RESUME

Intitulé	Fourniture connexion internet haut débit dans les bureaux OIM		
Type d'activité	<input checked="" type="checkbox"/> Accès Internet		
Lieu	Haiti		
Date	16 février 2023		
Responsable de mise en œuvre	ICT Team	Superviseur	ELIZAIRE Jean Emmanuel

1- Contexte :

L'OIM utilise de nombreuses ressources informatiques indispensables à son bon fonctionnement au quotidien : il s'agit entre autres de la messagerie, des plates formes de collaboration, de l'application de gestion : financière, administrative et des ressources humaines ainsi que d'autres applications entreprises hébergées sur le cloud ou des serveurs physiques distants.

En raison de la forte utilisation de la connexion Internet, et du nombre croissant de ses utilisateurs, le bureau de l'OIM en Haiti est à la recherche d'une solution de haute disponibilité de connexion Internet pouvant prendre en charge de façon optimale non seulement les ressources citées ci-haut mais un accès à haute capacité au réseau internet public.

Le fournisseur d'accès Internet (FAI) devrait assurer un service de bout en bout, notamment en garantissant une bande passante dédiée et un support garanti sur le site 24h/24.

2- Objectif :

Obtenir une connexion Internet de très bonne qualité à un prix raisonnable pour les bureaux de **Port au Prince, Ouanaminthe, Cap Haïtien, Cayes et Nippes.**

3- Prestations et matériels à fournir :

- ✓ Fourniture de la connexion internet au bureau de **Port au prince (bureau principal)** avec une bande passante au moins de **100..Mbps down / 100..Mbps up** dédiée (non partagée avec un tiers) par la liaison fibre optique accompagnée d'un faisceau hertzien (FH) en backup ou un système satellitaire.
- ✓ Fourniture de la connexion internet au bureau de **Port au prince (le VAC)** avec une bande passante au moins de **20..Mbps down / 20..Mbps up** dédiée (non partagée avec un tiers) par la liaison fibre optique accompagnée d'un faisceau hertzien (FH) en backup ou un système satellitaire.
- ✓ Fourniture de la connexion internet aux sous bureaux de **Ouanaminthe, Cap Haïtien, Cayes et Nippes** avec une bande passante au moins de **10..Mbps down / 10..Mbps up** dédiée (non partagée avec un tiers) par la liaison fibre optique accompagnée d'un faisceau hertzien (FH) en backup ou un système satellitaire.

3.1. Description technique :

Les prestations et matériels à fournir dans le cadre de ce projet sont résumés dans le tableau ci-dessous :

	Description	Spécifications / Remarques
1	Type de la ligne	<ul style="list-style-type: none"> Fibre optique non associée avec une liaison radio Radio (FH) Système satellitaire
2	Capacité Bande passante	X... Mbps Down / X... Mbps Up (Symétrique)
3	Adresses IP publiques	Au moins une adresse IP routable par site
4	Equipements sur site	Installation de tous les équipements et accessoires nécessaires pour une disponibilité de bande passante demandée et qualité de la connexion internet assurée
5	Suivi du trafic	Le fournisseur de service internet devra mettre à la disposition de OIM un outil de suivi du trafic avec la possibilité de consultation en temps réel des graphes de consommation de la bande passante.
6	Disponibilité (Service Level Agreement - SLA)	99%
7	Point Focal et Gestion du site	Deux contacts de personnes au minimum dédiées à cette connexion
8	Service Client	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilité 24 heures sur 24 / 7 jours sur 7 - Hotline Support Entreprise

- ✓ Les soumissionnaires devront fournir dans leurs propositions techniques les résultats du PING aux adresses suivantes : Port au Prince (GPS : 18.5730892,-72.2499998), Ouanaminthe (GPS 19.324244, -71.443127), Cap Haïtien (GPS 19.716826, -72.181179), Cayes (GPS 18.24043, -73.76803) et Nippes (GPS : 18.479729, -73.216301)

3.2 Informations complémentaires :

- ✓ **Situation géographique :**

Le bureau OIM se situe dans les villes de **Port au Prince, Ouanaminthe, Cap Haïtien, Cayes et Nippes** . (pour plus de détails les soumissionnaires pourront directement contacter l'équipe ICT de OIM pour les coordonnées GPS).

NB : Les fournisseurs sont vivement encouragés à visiter le site pour une meilleure évaluation des paramètres et contraintes techniques pouvant influencer la solution à proposer.

- ✓ **Normes des réseaux :**

Le réseau local de l'OIM est conforme à la norme Ethernet :

- Réseau Fast Ethernet / Gigabits Ethernet
- Débit de transfert de données : **1 Gbits/s**
- Types de câblage : Ethernet 1000base-TX (Cat6 UTP)
- Protocole de liaison des données : Gigabits Ethernet
- Conformité aux normes : IEEE 802.1Q, IEEE 802.3x.

3.3 Mise à Jour et revue des performances

Le fournisseur d'accès Internet (FAI) devra tenir OIM au courant de toutes modifications majeures de son système, défaillances locales ou Internationales, qui peuvent impacter ses services et procédures.

OIM mettra en place un système d'évaluation périodique des services rendus par le fournisseur.

Afin de s'acquitter de cette responsabilité, le soumissionnaire devrait préciser à OIM un Service Level Agreement (SLA), comme une partie intégrante du service, qui détaille la conformité aux exigences techniques et les niveaux de service, ainsi que les sanctions et indemnisation en cas de non-respect.

Le résultat de cette sollicitation sera l'établissement d'un accord à long terme (LTA) avec le fournisseur retenu, le présent accord sera initialement pour une période d'un an renouvelable sur la base d'une évaluation satisfaisante des performances du fournisseur.

❖ **Le tableau suivant établit les conditions requises pour la fourniture des bandes passantes :**

#	Les prescriptions techniques applicables	Obligatoire	Facultatif
1	99% Moyenne de Disponibilité Réseau	X	
2	La latence entre un point du réseau et la destination internet ne doit pas dépasser 250 ms, pour autant que la connectivité ne soit pas encombrée par OIM.	X	
3	La perte des paquets ne doit pas dépasser 2%	X	
4	La bande passante ne peut pas être partagée avec d'autres clients.	X	
5	Capacité à fournir au moins un IP public pour chaque site de OIM	X	
6	Disponibilité du Help Desk pendant les jours et heures ouvrables et en cas de crise 24/24	X	

7	Le système de surveillance de réseau proposé devrait être de nature globale et être en mesure de surveiller et de gérer à distance tous les composants dans le système depuis un emplacement central.	X	
---	---	---	--

Ces indicateurs de performance devront être mesurés avant la finalisation du projet et feront l'objet d'un suivi périodique en vue de garantir la performance continue du système.

4. Méthodologie :

Le soumissionnaire devra indiquer un calendrier détaillé d'exécution, tout en indiquant la durée après réception du bon de commande.

4.1 Contenu des offres :

Chaque offre doit comporter une proposition technique et une proposition financière qui doivent être remises dans des fichiers séparés. Le prestataire pourra proposer plusieurs offres en fonction de la technologie et préciser pour chaque cas la technologie utilisée. Chacune de ces offres étant accompagnée de l'offre financière correspondante. Toute offre doit être soumise au plus tard le 27 Février 2023 à 11 heures, par email IOMHaitiP@iom.int avec marbarry@iom.int en copie.

Les prestataires intéressés sont invités à présenter leurs propositions techniques et financières en hors taxe (**HT**) et libellées en **Gourdes (HTG) ou Dollars (USD)** qui devra faire ressortir les éléments suivants :

- ✓ Les charges fixes relatives aux travaux de génie civil et aux équipements réseaux nécessaires pour l'interconnexion.
- ✓ Les charges récurrentes (coût mensuel de la bande passante + charges).
- ✓ Les propositions de coût de la bande passante devront être présentées sous forme de tableau de prix comme indiqué ci-dessous :

Bande Passante (Mbps)	Prix/Mois
100/100	
20/20	
10/10	

- ✓ Tous les équipements réseaux et télécommunications requis pour la mise en œuvre de la solution proposée seront pris en compte dans l'offre ;
- ✓ Les frais relatifs aux travaux d'installation et/ou de génie civil doivent également être clairement expliqués dans la proposition.

4.2 Les capacités et expériences du prestataire :

Le prestataire de service doit avoir les capacités et expérience suivantes :

- ✓ Avoir une expérience dans la fourniture des services internet en Haiti, utilisant les technologies **Fibre Optique, Radio Hertzienne, Système satellitaire....**
- ✓ Avoir fourni des services internet auprès des services du gouvernement, des organismes internationaux ou dans le Système des Nations Unies
- ✓ Avoir une bonne référence dans l'installation des technologies de communication

5- Responsabilité de OIM :

- ✓ OIM est responsable de l'exactitude des informations et des exigences données au soumissionnaire.
- ✓ OIM sera responsable de la fourniture de l'énergie électrique dans chaque emplacement. Toute fourniture de service en dehors des heures de service en raison de l'absence d'énergie électrique dans les sites ne sera pas considérée lors de l'évaluation de la disponibilité du service spécifié par le soumissionnaire.
- ✓ OIM porte la responsabilité, d'assurer la mise à la terre et tout autre protection conformément aux recommandations faites par le soumissionnaire lors de l'installation ou de la maintenance.

5.1- Responsabilités du soumissionnaire :

- ✓ Tous les supports administratifs et logistiques ayant contribué à l'installation et la maintenance de la liaison seront de la responsabilité du prestataire de services.
- ✓ Le soumissionnaire retenu doit porter l'entière responsabilité de tous les sous-arrangements contractuels nécessaires pour remplir le contrat.
- ✓ Le fournisseur est responsable de tous les travaux de génie civil qui sont susceptibles d'être requis.
- ✓ En cas de défaillance des matériels, le soumissionnaire est responsable du remplacement et les coûts des services. OIM ne peut être facturé plus tard pour de telles éventualités.
- ✓ Un rapport et des images de l'installation seront déposés à OIM par le fournisseur.
- ✓ Tous les paramètres sur les modems, les routeurs, équipements RF... seront également enregistrés dans le rapport. Le fournisseur garantira la confidentialité des données et la non-limitation ou blocage de trafic sur quelque port que ce soit.

❖ ANNEXE :

✓ Critères d'évaluation :

L'évaluation se fera sur la base des critères suivants :

Résumé des critères d'évaluation technique et financière		Nb maxi de points	Société				
			A	B	C	D	E
1	Expertise / Fiabilité de la société	20					
2	Produits et services offerts / Capacités matérielles / Méthodologie	60					
3	Personnel/Support Technique	20					
	TOTAL	100					

Les formulaires d'évaluation des offres techniques figurent ci-dessous. La note maximum spécifiée pour chacun des critères d'évaluation indique l'importance relative ou le coefficient de l'article dans le contexte du processus d'évaluation globale. Les formulaires d'évaluation de la Proposition technique sont :

- ❖ Formulaire 1 : Expertise/Fiabilité
- ❖ Formulaire 2 : Produits & services offerts / Capacités matérielles / Méthodologie
- ❖ Formulaire 3 : Personnel/Support Technique

EVALUATION DES OFFRES TECHNIQUES POUR LA FOURNITURE DE L'ACCES INTERNET						
Domaines d'évaluation	Note plafond	Société				
		A	B	C	D	E
I. Expertise / Fiabilité de la société	20					
1.1. Expérience dans la fourniture des services internet utilisant les technologies Fibre Optique, Radio Hertzienne, Système satellitaire..... (De 1 à 3 années d'expérience : 5 pts, plus de 3 années : 10pts)	10					
1.2. Références clients (Organisations internationales, Ambassades, structures de grande envergure, etc.). (De 1 à 3 clients citées : 5pts, plus de 3 : 10 pts)	10					

EVALUATION DES OFFRES TECHNIQUES POUR LA FOURNITURE DE L'ACCES INTERNET						
Domaines d'évaluation	Note plafond	Société				
		A	B	C	D	E
2. Produits et services offerts / Capacités matérielles / Méthodologie	60					
2.1. Le fournisseur dispose-t-il d'un NOC (Network Operations center) et/ou d'un SOC (Security Operations Center) pour la gestion des incidents ?	10					
2.2. Lien pour le monitoring et consultation en temps réel des graphes de consommation de la bande passante	10					
2.3. Capacité à fournir une alternative (backup) en cas de coupure de la liaison fibre optique national ou de la liaison principale	15					
2.4. Méthodologie proposée : Bonne compréhension des TDR / l'offre répond -elle aux TDRs (technologie utilisée, vitesse de la bande passante, délais d'exécution, etc.)	15					
2.5. Garanti sur le service et les équipements	10					
3. Personnel/Support Technique	20					
3.1. Qualifications/ Compétences des Techniciens/Ingénieurs affectés à l'étude et à réalisation du projet et au support technique <ul style="list-style-type: none"> • (Ingénieur en chef BAC +2 et au moins 2 ans d'expérience : 5 pts, BAC +3 au moins et au moins 3 ans d'expérience : 15 pts) • Techniciens (2) - Bac + 2 et au moins 2 ans d'expérience : 5 pts / techniciens 	20					
TOTAL DES POINTS TECHNIQUES OBTENUS	100					