

**DEMANDE DE DEVIS**  
**ACQUISITION D'UN FOURNISSEUR D'ACCES A L'INTERNET.**  
**RFQ NO. PR-HQ-2024-000119**

Date : **September 11, 2024**

Madame, Monsieur,

Vous êtes priés de soumettre votre offre pour l'**acquisition d'un fournisseur d'accès à Internet** décrits dans l'annexe B.

Nous demandons également que votre devis soit soumis en utilisant le format spécifiquement détaillé dans l'annexe C.

Les offres soumises par courrier électronique doivent être limitées à un maximum de **10 Mo, être exemptes de virus** et ne pas faire l'objet de plus de deux envois de courrier électronique. Elles doivent être exemptes de toute forme de virus ou de contenu corrompu, faute de quoi les offres seront rejetées.

L'offre sera évaluée sur la base de l'offre la plus basse répondant aux exigences des critères définis à l'annexe A, point q.

En cas de divergence entre le prix unitaire et le prix total (obtenu en multipliant le prix unitaire et la quantité), le prix unitaire prévaudra et le prix total sera corrigé par IDLO. Si le Soumissionnaire n'accepte pas le prix final basé sur la correction des erreurs par IDLO, son Offre sera rejetée.

Les soumissionnaires ne doivent pas modifier leurs prix pour quelque raison que ce soit après la date limite de l'appel d'offres et tant que le devis est encore valable. Au moment de l'attribution du contrat, IDLO se réserve le droit de modifier (augmenter ou diminuer) la quantité de services], jusqu'à un maximum de vingt-cinq pour cent (25%) de l'offre totale, sans modification du prix unitaire ou des autres termes et conditions.

IDLO n'est pas tenue d'accepter une Offre, ni d'attribuer un Contrat, ni d'être responsable des coûts associés à la préparation et à la soumission d'une Offre par un Soumissionnaire, quel que soit le résultat ou la manière de mener le processus de sélection.

IDLO encourage chaque fournisseur potentiel à éviter et à prévenir les conflits d'intérêts, en divulguant à IDLO si vous, ou l'un de vos affiliés ou membres du personnel, avez participé à la préparation des exigences, de la conception, des spécifications, des estimations de coûts et d'autres informations utilisées dans cet appel d'offres.

En soumettant une offre en réponse à ces informations, les soumissionnaires confirment qu'ils acceptent l'intégralité des conditions générales de IDLO et la politique de paiement qui prévoit un paiement dans les 30 jours suivant la livraison du service sur présentation d'une facture complète et correcte.

Cette demande de devis (RFQ) est composée de :

Instructions aux soumissionnaires	Annexe A
Spécifications techniques	Annexe B
Devis du fournisseur	Annexe C
Conditions générales de IDLO pour l'acquisition de biens ou de services et Code de conduite des fournisseurs de IDLO	Annexe D

---

Pour toute question/clarification relative à cet appel d'offres, veuillez contacter IDLO à [tenders@idlo.int](mailto:tenders@idlo.int) et mentionner **Clarifications RFQ NO. PR-HQ-2024-000119** dans l'objet de votre courriel, au plus tard 48 heures avant la date limite de soumission.

Date limite de soumission de l'offre :  
Le ou avant la **date : September 19, 2024**  
**Heure : 15:00 heures** heure locale de **Rome, Italie**.

Nous vous remercions et nous attendons avec impatience de recevoir votre devis.

Sincèrement vôtre,  
International Development Law Organization | IDLO  
Bureau IDLO en République Démocratique du Congo (RDC)

**Annexe A**  
**Instructions aux soumissionnaires**

a. Description des services demandés	Voir l'annexe B
b. Date limite de soumission d'un devis	Le devis doit être adressé à IDLO au plus tard le jour suivant. <b>Date : September 19, 2024</b> <b>Heure : 15:00 heures</b> heure locale de <b>Rome, Italie.</b>
c. Conditions générales d'utilisation	Toute soumission implique l'acceptation inconditionnelle des Conditions générales de IDLO pour l'acquisition de [biens/services] et l'adhésion au Code de conduite des fournisseurs.
d. Conditions de paiement	IDLO effectuera le paiement dans un délai de <b>30 jours</b> après réception satisfaisante de toutes les marchandises et sur présentation de la facture par le fournisseur.
e. Conditions de libération du paiement	Formulaire d'acceptation de services de IDLO basé sur la conformité totale aux exigences de la RFQ.
f. Validité de l'offre à partir de la date limite de l'appel d'offres.	<b>90 jours</b> Dans des circonstances exceptionnelles, IDLO peut demander au Soumissionnaire de prolonger la validité de l'offre au-delà de ce qui a été initialement indiqué dans le présent appel d'offres. Le Soumissionnaire devra alors confirmer la prolongation par écrit, sans aucune modification de l'offre.
g. Soumission des offres	Toutes les offres doivent être soumises à l'adresse électronique suivante : <a href="mailto:tenders@idlo.int">tenders@idlo.int</a>
h. Citations partielles	<input checked="" type="checkbox"/> Non autorisé
i. Lieu de livraison	DDP Bureau de IDLO à Kinshasa - Gombe, RDC
j. Conditions de livraison	Les services d'Internet requis seront fournis dans un délai de <b>cinq (05) jours ouvrables</b> , après réception du contrat, au bureau de IDLO sise au 72, avenue Uvira, 6ème étage de l'immeuble ROBEM TOWER.  Le contrat sera prolongé de 12 mois supplémentaires à la fin de la période sous réserve de performances satisfaisantes.
k. Le dédouanement, si nécessaire, sera effectué par :	<input checked="" type="checkbox"/> N/A
l. Devise de la cotation	<b>Franc Congolais (CDF)</b> <i>Note : (Les fournisseurs locaux doivent se conformer à toutes les lois applicables en matière de commerce dans d'autres devises).</i>

<p>m. Documents préliminaires à soumettre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Annexe C avec les tableaux 1 et 2 dûment signés et tamponnés, et conformément à la liste des exigences de l'annexe B ;</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Registre de Commerce et de Crédit Mobilier (RCCM) ;</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Dernier certificat d'impôt sur le revenu / attestation fiscale ;</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Identification nationale ;</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Certificat de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) ;</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 2 copies de PO ou de contrat de nature et de complexité similaires mis en œuvre au cours des 3 dernières années.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Brochures, catalogues ou fiches techniques de l'équipement proposé ;</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Document de garantie pour les équipements proposés.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> États financiers vérifiés (bilans, y compris toutes les notes y afférentes, et comptes de résultats) pour la dernière année.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> 4 copies de PO ou de contrats réalisés au cours des 3 dernières années et dont la valeur moyenne est égale à 50% du prix de son offre.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Documentation concernant la configuration et la mise en place de la liaison.</li> </ul>
<p>n. Exigences particulières en matière d'emballage ou de contrôle de la température</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> N/A</p>
<p>o. Services après-vente requis, le cas échéant</p>	<p><b>Support technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition de l'unité de service lorsqu'elle est retirée pour entretien/repairation;</li> <li>• Remplacement à neuf si l'unité responsable de la maintenance préventive est irréparable (y compris, mais sans s'y limiter, l'inspection, les tests, l'exécution satisfaisante de tous les diagnostics, le nettoyage et l'élimination de la poussière et de la saleté à l'intérieur et à l'extérieur de l'équipement, et les réparations nécessaires du routeur Internet, etc.) une fois dans les 15 premiers jours de l'installation et ensuite une fois par trimestre;</li> <li>• Connectivité internet par fibre optique, trafic illimité et liaison montante/descendante dédiée de 15 Mbps fournie simultanément et pouvant être surveillée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par le département informatique;</li> <li>• Fourniture d'une assistance technique continue de deuxième et troisième niveau qui minimisera les temps d'arrêt non planifiés afin d'éviter toute interruption de la prestation de services pour l'infrastructure et les composants LAN et WAN de IDLO pendant une période d'un an;</li> <li>• Assurer une maintenance préventive trimestrielle - effectuer une fois par an des tests de vulnérabilité du réseau en faisant appel à du personnel/des experts qualifiés et signaler à IDLO les problèmes liés au matériel/aux logiciels;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que les services d'astreinte et de dépannage soient assurés sans frais supplémentaires;</li> <li>• Préavis écrit de 72 heures en cas de maintenance programmée des services Internet;</li> <li>• Conservation de tous les journaux (y compris les journaux d'accès des utilisateurs, les journaux de sécurité, la piste d'audit, etc. ) pendant toute la durée du contrat. Les journaux doivent être remis à iDLO à l'issue de la période contractuelle.</li> </ul>
p. Évaluation du devis	<p>L'évaluation se fera selon l'ordre de priorité suivant :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Soumission complète des documents préliminaires (conformément à l'annexe A, point n.)</li> <li>2. Réactivité technique</li> <li>3. L'exhaustivité des services après-vente, conformément à l'annexe A, point o, le cas échéant.</li> <li>4. Date de livraison</li> <li>5. Prix</li> </ol>
q. Attribution du contrat	<p>L'attribution du contrat se fait selon :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Présentation complète du bordereau de prix (annexe C) signé et tamponné ;</li> <li>b) Le prix le plus bas, l'offre la plus techniquement acceptable/conforme ;</li> </ol>
r. Signature du contrat	<p>Dans un délai de <b>cinq (5) jours civils</b> à compter de la date de réception du Contrat, le soumissionnaire retenu signera et datera le Contrat et le retournera à IDLO. Le non-respect de cette obligation peut constituer un motif suffisant pour l'annulation de l'attribution et la confiscation de la garantie de soumission, le cas échéant, auquel cas IDLO peut attribuer le contrat au soumissionnaire classé deuxième ou lancer un nouvel appel d'offres.</p>
s. Dommages-intérêts liquidés	<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b> - En cas de retard de livraison des <u>services</u>, IDLO est en droit de réclamer au contractant des dommages-intérêts liquidés conformément à l'article 18 des conditions générales.</p> <p>Si le contractant n'exécute pas les services demandés dans le délai imparti et comme stipulé dans les conditions générales du contrat, IDLO peut, sans mise en demeure et sans préjudice de ses autres recours en vertu du contrat, avoir droit à des dommages-intérêts liquidés pour chaque jour de retard dans la fourniture et l'achèvement des services.</p>

**ANNEXE B**  
**SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES**

**Spécifications pour les Services**

<b>Exigences</b>	<b>Description</b>
Largeur de bande requise	Trafic illimité et liaison montante 15Mbps/ liaison descendante 15Mbps dédiées fournies simultanément
Type de connexion	Fibre optique, VSat, WiMax
Disponibilité du service	Garantie de disponibilité (pour toute la durée du contrat) 99,9%.
Équipement de l'abonné (CPE)	Le FAI doit fournir un outil de contrôle des performances.
Redondance/liaison de secours	Le FAI doit fournir le CPE pour permettre la connectivité. L'équipement/le matériel fourni par l'ISP doit être neuf et complet à tous égards.
Installation et configuration	Les dispositifs/équipements livrés par le fournisseur doivent être installés, paramétrés et configurés étant donné que le bureau de IDLO se trouve dans un bâtiment flambant neuf sans aucun câblage de réseau existant.
Documentation	Le FAI doit fournir une connexion alternative à des fins de redondance OU une liaison de secours. Le FAI doit être configuré et testé pour une commutation automatique entre la liaison principale et la liaison secondaire/de secours.
Évolutivité	Le FAI sera responsable de l'installation et de la configuration du CPE nécessaire pour les tests et la mise en service afin de s'assurer que l'internet est accessible.
Adresse IP publique	Le FAI doit fournir toute la documentation concernant la configuration et la mise en place de la liaison.
Durée du contrat	La solution fournie par le FAI doit permettre la mise à niveau ou l'extensibilité de la bande passante.
Période de livraison	Le FAI doit fournir au moins UNE (1) adresse IP publique pour son utilisation.

**Exigences techniques au cours de la procédure d'appel d'offres.**

1. Le soumissionnaire doit prouver qu'il est un fournisseur de services Internet de premier (1er) ou de deuxième (2e) niveau.
2. Le soumissionnaire doit remplir toutes les conditions ; aucune offre partielle ne sera acceptée.
3. Le soumissionnaire doit fournir des capacités minimales de liaison dédiées (CIR=1:1) et illimitées non partagées pour l'Internet du bureau national de IDLO.
4. L'offre comprendra une description détaillée de l'équipement des locaux du client (CPE) appartenant au fournisseur et nécessaire à la connectivité, qui sera placé dans les locaux du client. IDLO ne fournira aucun équipement pour faciliter la connectivité. Les bureaux de IDLO se trouvent dans un bâtiment neuf sans aucun câblage de réseau existant.
5. Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose d'un réseau national existant dans les zones où se trouvent les locaux de IDLO.

6. Le fournisseur doit fournir dans son offre le plan, la conception et la configuration proposés pour la connexion Internet/WAN, ainsi que le calendrier prévu pour le déploiement.
7. Le soumissionnaire doit fournir une copie de son accord de niveau de service (SLA) spécifiant les garanties de service, les garanties de temps de réponse de l'assistance technique, et les remboursements le cas échéant, ainsi que la disponibilité de l'assistance.
8. L'installation, les tests et la mise en service des liaisons de données doivent être effectués en présence d'un représentant de IDLO qui aura toujours accès aux travaux.
9. Le FAI doit fournir au moins UNE (1) adresse IP publique pour son utilisation.
10. Le soumissionnaire doit indiquer les technologies de liaison de secours proposées en cas de défaillance. Il doit démontrer clairement comment le basculement automatique et l'équilibrage de la charge seront réalisés et l'équipement qui sera utilisé à cette fin.
11. Le soumissionnaire doit disposer d'une assistance technique qualifiée, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec une présence dans les locaux de IDLO en RDC.
12. La disponibilité du réseau et la qualité de la connexion ne doivent pas être inférieures à 99,9 % par mois. La redondance du dernier kilomètre doit être mise en œuvre avec un basculement entièrement automatisé.
13. Service d'assistance - Le soumissionnaire fournira un service d'assistance centralisé pour l'aide ou l'enregistrement des plaintes des utilisateurs par le biais de divers moyens tels que l'appel vocal, les SMS, le courrier électronique ou le système de génération de tickets.
  - a. Après avoir rectifié la plainte, le soumissionnaire est tenu de mettre à jour la résolution/clôture de l'appel sur le service d'assistance centralisé et la confirmation de la rectification sera effectuée sur la visibilité dans le système de gestion du réseau déployé (NMS).
  - b. Le soumissionnaire fournira et publiera un guide de dépannage et assurera la formation nécessaire aux utilisateurs.
14. En cas de défaillance d'un équipement, le soumissionnaire doit être en mesure de fournir un équipement de réserve pour remplacer l'équipement défectueux dans un délai de 6 heures à compter de l'heure à laquelle la défaillance a été signalée au service d'assistance de l'ISP.
15. Le soumissionnaire doit fournir la preuve qu'il dispose du personnel nécessaire pour mettre en œuvre la solution requise. Les CV et les copies valides des certificats certifiés du personnel technique doivent être joints, en particulier pour le chef de projet, l'ingénieur de projet et les ingénieurs de réseau.
16. Le soumissionnaire doit effectuer une étude du site en coordination avec le PE, à ses propres frais.
17. Maintenance préventive : Le soumissionnaire retenu sera responsable de l'exécution des tâches suivantes
  - a. Maintenance préventive (y compris, mais sans s'y limiter, l'inspection, les essais, l'exécution satisfaisante de tous les diagnostics, le nettoyage et l'élimination de la poussière et de la saleté à l'intérieur et à l'extérieur de l'équipement, et les réparations nécessaires de l'équipement) une fois dans les 15 premiers jours de l'installation et, par la suite, une fois tous les trimestres.
  - b. Fourniture d'une assistance technique continue de deuxième et troisième niveaux qui réduira au minimum les temps d'arrêt imprévus afin d'éviter toute interruption de la prestation de services pour l'infrastructure et les composants LAN et WAN de IDLO pendant une période **d'un an (12 mois)**.

- c. Maintenance préventive trimestrielle - Réalisation de tests de vulnérabilité du réseau par du personnel/expert qualifié une fois par an et signalement à IDLO des problèmes liés au matériel/logiciel.
- d. Coordination avec IDLO pour les changements/mises à jour liés au réseau, etc.

18. Gestion des journaux : Conservation de tous les journaux (y compris les journaux d'accès des utilisateurs, les journaux de sécurité, la piste d'audit, etc. ) pendant toute la durée du contrat. Les journaux doivent être remis à IDLO à l'issue de la période contractuelle.

### Calendrier de livraison

19. Le contrat de service sera conclu pour une durée de **douze (12) mois**, d'un mois à l'autre, avec la possibilité d'une prolongation de douze (12) mois supplémentaires à la fin de la période, sous réserve de performances satisfaisantes.

### Lieux de livraison

Le service Internet sera fourni au bureau de IDLO situé au 72, avenue Uvira, 6ème étage de l'immeuble ROBEM TOWER, Kinshasa - Gombe, pour environ 6 utilisateurs.

### Spécifications pour les services

Lots	Nom de l'article	Spécification technique	Unité de mesure	Quantité
1	Fibre optique, VSat, WiMax	Trafic illimité et liaison montante 15Mbps / liaison descendante 15Mbps dédiés fournis simultanément	Mensuel	12
2	Équipement satellite (le cas échéant)	Comprend l'équipement nécessaire qui peut être requis lors de l'installation.	Forfait	1
3	Frais d'installation	Frais uniques	Forfait	1



**ANNEXE C  
OFFRE DU FOURNISSEUR**

**(Ce formulaire doit être soumis en utilisant le papier à en-tête officiel du fournisseur, dans le format spécifié ci-dessous.)**

Nous, soussignés, acceptons par la présente les Conditions générales de IDLO dans leur intégralité et la Politique de paiement qui prévoit un paiement dans les 30 jours suivant la livraison du service sur présentation d'une facture complète et correcte. Par la présente, nous proposons de fournir les articles énumérés ci-dessous en conformité avec les spécifications et les exigences de IDLO selon la **RFQ NO. PR-HQ-2024-000119**

<b>Nom de la société</b>	
<b>Adresse complète de la société</b>	
<b>Date</b>	
<b>Signature</b>	
<b>Tampon</b>	
<b>Personne de contact</b>	
<b>Numéro de téléphone</b>	
<b>Adresse électronique</b>	

**Tableau 1 : Offre de fourniture de biens / services conformes aux spécifications et exigences techniques**

Lot	Nom de l'article	Description	Unité de mesure	Qté	Conformité aux spécifications techniques de l'annexe B	Taux unitaire en CDF	Montant total en CDF
1	Fibre optique, VSat, WiMax	Trafic illimité et liaison montante 15Mbps / liaison descendante 15Mbps dédiés fournis simultanément	Mensuel	12	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme. Spécification alternative proposée (veuillez joindre)		
2	Équipement satellite (le cas échéant)	Comprend l'équipement nécessaire qui peut être requis lors de l'installation.	Forfait	1	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme. Spécification alternative proposée (veuillez joindre)		
3	Frais d'installation	Frais uniques	Forfait	1	<input type="checkbox"/> Conforme <input type="checkbox"/> Non conforme. Spécification alternative proposée (veuillez joindre)		
<b>Coût total des marchandises</b>							

Other Information	Réponses		
	<i>Oui, nous nous conformerons</i>	<i>Non, nous ne pouvons pas nous conformer</i>	<i>Si vous ne pouvez pas vous conformer, veuillez indiquer votre contre-proposition.</i>
Délai de livraison (05 jours ouvrables)			
En cas de défaillance de l'équipement, le soumissionnaire doit être en mesure de fournir un équipement de réserve pour remplacer l'équipement défectueux au plus tard 6 heures après l'heure de signalement de la défaillance au service d'assistance de l'ISP.			
Exigences en matière de service après-vente :			

**Tableau 2 : Offre de services après-vente et autres conditions**

a) L'ISP fournira des services de maintenance pendant la durée du contrat, IDLO ne paiera pas de frais supplémentaires, à l'exception des équipements endommagés ou à l'exception de ceux à la suite d'un choc électrique ou d'un accident causé par IDLO.			
b) Le temps de disponibilité de la liaison internet doit être de 99,9 % pendant la durée de l'engagement. Des niveaux inférieurs de qualité de service entraîneront des pénalités comme convenu dans l'accord final de niveau de service (SLA). Les soumissionnaires sont tenus de fournir un projet d'accord de niveau de service dans leur offre, comprenant des rapports de performance reflétant les pannes. IDLO se réserve le droit de déduire le temps d'indisponibilité de la facture mensuelle si le temps d'indisponibilité est inférieur au SLA convenu.			
c) L'équipement et le matériel fournis par l'ISP doivent être neufs et complets à tous égards.			
d) Assistance sur site pour les pannes permanentes de l'équipement : le remplacement doit se faire par une nouvelle pièce correspondant au modèle, avec une capacité identique ou supérieure (pas inférieure) à la capacité de l'unité défectueuse.			
e) Pendant la maintenance programmée, la déconnexion complète des services ne peut excéder 24 heures.			
f) Le fournisseur d'accès doit avoir une expérience de plus de deux ans avec des clients potentiels tels que les Nations unies, d'autres organisations intergouvernementales, des ambassades, des ONG et des entreprises multinationales pour			

la fourniture de solutions internet par fibre optique, micro-ondes, WiMAX, satellite et VSAT IP.			
g) Certificat de fournisseur d'accès à l'internet de niveau 1 ou 2 délivré par la commission des communications de la RDC.			

<p><b>Nom, fonction et signature du soumissionnaire</b></p>  <hr/> <p><i>Dûment autorisé à signer cette offre</i></p> <p><b>Date :</b></p>	<p><b>Cachet du soumissionnaire</b></p>
---	---

---

**ANNEXE D**  
**CONDITIONS GÉNÉRALES D'IDLO POUR L'ACQUISITION DE BIENS OU DE SERVICES**  
**ET CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS IDLO**

Toute soumission de devis implique l'acceptation inconditionnelle des Conditions générales de IDLO pour les biens et services et l'adhésion au Code de conduite des fournisseurs.

Les documents sont disponibles sur le site Internet de IDLO consacré aux marchés publics :

[https://www.idlo.int/sites/default/files/documents/general\\_terms\\_and\\_conditions\\_for\\_goods\\_august\\_2020.pdf](https://www.idlo.int/sites/default/files/documents/general_terms_and_conditions_for_goods_august_2020.pdf)

[https://www.idlo.int/sites/default/files/documents/general\\_terms\\_and\\_conditions\\_for\\_services\\_feb\\_2022.pdf](https://www.idlo.int/sites/default/files/documents/general_terms_and_conditions_for_services_feb_2022.pdf)

<https://www.idlo.int/sites/default/files/documents/idlo-supplier-code-of-conduct.pdf>