



# APPEL D'OFFRES

## MAINTENANCE INFORMATIQUE

L'institut français du Bénin (IFB) recherche un prestataire de services pour effectuer l'entretien et la maintenance du système d'information et d'équipements informatiques à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025

**La prestation comprend :**

- la maintenance préventive régulière : contrôle du câblage, nettoyage complet des postes, à l'intérieur et à l'extérieur, contrôle de l'état des composants et périphériques, nettoyage du disque dur, contrôle antivirus, mise à jour du système et des logiciels
- la gestion des incidents : restaurer rapidement les services arrêtés ou dégradés afin de minimiser leur impact sur le fonctionnement de l'utilisateur ;
- l'administration et la surveillance des systèmes : configurer, surveiller et maintenir les systèmes d'information déjà en place (organisation, sauvegarde des données, surveillance des menaces, etc.) ;
- la gestion des demandes : satisfaire une demande d'utilisateur. La demande peut être une requête (changement de souris...), un service (changement de mot de passe...) ou un avis (question sur l'utilisation...) ;
- la résolution et l'anticipation des problèmes : identifier les causes sous-jacentes des problèmes, les signaler et proposer des solutions pérennes pour les éradiquer ;
- le rôle de conseil ou d'orientation : assister ou conseiller l'IFB sur ses choix technologiques ;
- faire un suivi régulier de l'inventaire du matériel informatique ;
- la mise en route des nouveaux équipements : configurer et installer les nouveaux équipements.

Le technicien prestataire sera physiquement présent sur le site de l'institut du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 9h à 17h, et peut-être exceptionnellement amené à se rendre disponible certaines soirées en cas d'incidents majeurs ou d'urgence avérée.

Le prestataire devra rendre compte à l'institut de tous évènements et interventions au moyen de tableaux de bord et journaux. La présentation périodique des activités sera définie dans le contrat.

### Description du système informatique de l'IFB :

- Système organisé en réseau, qui comprend une centaine de postes PC Windows (ordinateurs de bureau, tablettes et ordinateurs portables) ;
- 4 copieurs fonctionnant en réseau et quelques imprimantes ;
- 2 scanners ;
- 1 serveur sous Windows : dédié à la gestion des dossiers partagés
- Connexion Internet :
  - ✓ Fibre optique (Isocel) 100 Mbps en symétrique (administration, médiathèque, Campus France et Centre de Langues) ;

Toutes les machines sous Windows sont protégées par un antivirus de marque SOPHOS ainsi que le système antispam.

L'ensemble du réseau est géré et protégé par un Firewall central de type SOPHOS XGS 2100. Tous les postes sous Windows disposent d'un pack OFFICE (2016 et 2019), ce qui représente la majorité des applications utilisées. Les autres applications spécifiques concernent principalement la comptabilité avec le logiciel ELAP.

### Contenu de l'offre :

- Présentation de la structure (Références, N°IFU, attestation fiscale et CNSS) ;
- Proposition technique pour répondre aux prestations (précisant les délais d'intervention en cas d'incident selon le niveau de gravité de l'incident) ;
- CV du technicien prestataire ;
- Proposition financière.

*Les offres seront jugées selon les critères suivants : rapport qualité- prix, capacité technique du prestataire, expérience dans la réalisation de prestations similaires, rapidité dans les interventions en cas d'incidents (l'IFB se réserve la possibilité de rechercher la meilleure adéquation de l'offre avec ses besoins et d'engager en toute transparence, s'il le souhaite, des négociations avec les candidats).*

### Remise de l'offre :

Les dossiers seront adressés par courrier électronique à [recrutement@if-benin.com](mailto:recrutement@if-benin.com)  
A mentionner en objet du courriel : **APPEL D'OFFRES – PRESTATAIRE INFORMATIQUE**

Les dossiers devront être reçus au plus tard **le 23 juin 2025**, délai de rigueur.

Un dossier papier peut être déposé sous pli fermé au secrétariat général de l'IFB.