

**Termes de référence :**  
Recrutement d'un cabinet pour fournir les services informatiques au  
Secrétariat général de la COI

## **I- INTRODUCTION**

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de restructuration du personnel du secrétariat général amorcé en 2016, la restructuration du service informatique du SG-COI est primordiale et critique pour le bon fonctionnement de l'organisation. Un appel d'offres pour le recrutement d'un cabinet informatique externe régional ou international disposant d'une antenne à Maurice est prévu donc à cet effet.

## **II OBJECTIF**

L'objectif est de répondre à la décision des Etats membres visant la réduction des charges fixes du Secrétariat général tout en poursuivant l'amélioration du service afin de le rendre plus fonctionnel, optimal et moderne.

## **III OBJET DE LA MISSION**

Le prestataire de support informatique doit assurer le bon fonctionnement des systèmes informatiques et veiller à ce que les utilisateurs en tirent le maximum d'avantages. Ses responsabilités sont les suivantes:

- Fournir une assistance technique pour les opérations matérielles et logicielles, 24/7, en répondant dans les délais convenus aux appels.
- Installer, maintenir, mettre à jour, supporter, surveiller et administrer les serveurs, postes de travail (PC et ordinateurs portables), réseaux et applications logicielles, **à l'exception de ceux relatifs aux finances, outils PRSP (VMS, AIS, RADAR et StarFISH), temps et présence, site web etc. y compris le suivi avec fournisseurs informatique/TIC.**
- Appuyer techniquement le SG-COI à mettre en place les recommandations du rapport d'audit sur l'informatique.
- Obtenir une assistance produit en contactant les fabricants de matériel et de logiciels.
- Analyser, soutenir et coordonner les demandes de service du système informatique.
- Interagir avec les fournisseurs de matériel informatique et de logiciels pour acquérir des informations sur les produits et les prix pour les ordinateurs, les applications (logiciels d'entreprise) et les équipements périphériques tout en

se conformant avec les procédures en vigueur et en étroite lien avec le service marché et contrat.

- Former le personnel dans les opérations et l'utilisation des systèmes informatiques.
- Installation et mises à niveau : La prise en charge de l'installation ou de la mise à niveau inclut la fourniture de conseils et de dépannage concernant le téléchargement et l'installation ou la mise à niveau des logiciels.
- Vérification des défauts de produits et rapports : identification et suivi des bogues.
- Soutenir le déploiement de nouvelles applications.
- Configurer les comptes et les profils des nouveaux utilisateurs et gérer les problèmes de mots de passe.

#### **IV - PRODUITS LIVRABLES**

Rapport mensuel d'intervention faisant ressortir : (i) les appuis effectués, (ii) les problèmes rencontrés, et (iii) les solutions préconisées pour la pérennisation et la bonne marche du système informatique de la COI. Rapport à remettre u plus tard le dix (10) du mois suivant.

#### **V – DUREE DE LA MISSION**

Un (01) an renouvelable après évaluation concluante de l'intervention faite par la COI.

#### **VI – PROFILS DU CABINET ET COMPOSITION DE L'EQUIPE**

- Cabinet Informatique constitué légalement, existant au moins depuis 10 ans
- Reconnu au niveau International ou Régional
- Implanté à Maurice ou disposant d'une antenne à Maurice
- Disposant d'au moins cinq (05) personnels permanent
- Ayant assuré une assistance informatique permanente auprès des entreprises ou organisation dans la sous-région ou autre pendant au moins deux (02) ans
- Dirigé par un Ingénieur Informatique disposant d'au moins dix (10) ans d'expériences professionnelles
- Soutenu par Deux Techniciens Informatiques (niveau Bac +3) et disposant d'au moins cinq (05) ans d'expériences professionnelles en matière d'assistance aux entreprises ou organisations.
- Pouvant assurer une assistance rapide et rapprochée à la demande et pouvant intervenir au plus-tard, trois heures après avoir été saisie pour une assistance.

#### **VII – ETHIQUE ET CONFIDENTIALITE**

Le Cabinet retenu signera une Lettre d'engagement de confidentialité avec la COI avant ses interventions. Ladite lettre fera partie intégrante du contrat.