

Services VSAT

1. Objet

Le présent Cahier des charges (CdC) décrit les conditions applicables à la fourniture de :

Service VSAT pour les Bureaux DRC en Afrique de l'Ouest (Niger, RCA, Burkina Faso, Mali, Cameroun) pour une durée de 24 mois.

Le contrat sera utilisé pour la fourniture d'internet aux bases de DRC en Afrique de l'Ouest selon les besoins actuels et futurs.

Le(s) fournisseur(s) sélectionné(s), devra avoir la capacité de fournir l'installation du matériel (si nécessaire), la maintenance, les accessoires ainsi que les services réseau (largeur de bande, Hub et la connexion à un réseau public).

2. Généralités

Toutes les pièces écrites sont à fournir en langue française

Les documents définis sont fournis à titre indicatif. Le fait qu'une offre soit retenue n'entraîne pas une approbation implicite des matériels cités ou dont la documentation est jointe à la proposition.

Sauf dérogation explicitement mentionnée dans l'offre et ensuite dans le contrat qui en résulte les spécifications du cahier des charges priment sur celles contenues dans les diverses propositions et documentations et doivent être respectées.

3. Descriptions de la demande, annexe A1 formulaire de cotation

Bande dédiée

Pour chaque pays, DRC demande une cotation en bande dédié sur la band C pour la RCA spécifiquement, KU pour tous les pays concernés, et autres offres sur différents débits montants et descendants. (Voir **annexe A1**)

Taux de contention

Avec des taux de contention allant de 1:2 (en partagé), jusqu'à 1:10 en pool partagé externe DRC.

Nous souhaitons connaître l'offre le plus économique mais tout en garantissant un minimum de bande passante.

Offre VSAT autres : fourniture d'accès à internet via satellites non OSG sur orbites moyennes et basses (MEO/LEO) ou Ka ou alors WIMAX ou tout autres offres disponibles sur les bases de DRC.

La technologie avançant vite, nous laissons la possibilité aux soumissionnaires de proposer des offres innovantes.

Pour chaque offre le soumissionnaire devra faire un étalage de la technologie mise en œuvre ainsi que des coûts complets de sa proposition (coût mensuel, installation physique sur place, coût d'achat ou de location des appareils, maintenance, etc...).

Utilisation des équipements existants

Dans un souci d'économie, les soumissionnaires devront remplir l'annexe G et mentionner s'ils peuvent utiliser les kits satellitaire appartement déjà à DRC.

4. Description de l'offre attendu par DRC lors de la signature du contrat, le soumissionnaire devra :

*Fournir un nom d'utilisateur de connexion pour le IT manager de DRC afin de surveiller l'utilisation de la bande passante pour tous les sites à partir de leur portail

*Fournir les prix des autres gammes de services indiqués dans les documents d'appel d'offres au cas où DRC déciderait de modifier sa bande passante soit pendant le processus de passation de marchés, soit pendant l'exécution du contrat.

*Visitez les sites pour repointer l'antenne parabolique existante vers le bon satellite et configurer les appareils si nécessaire.

*Il n'y aura pas de limitation du trafic/des ports ; la capacité de bande passante doit être assurée par une connexion IP directe.

*La fiabilité du service (ou **SLA**) doit être assurée. La disponibilité globale ne doit pas être inférieure à 99% sur le mois. Une pénalité sera appliquée en cas de performance inférieure.

*Garantie de confidentialité des données ; Le fournisseur de services ne peut pas analyser le trafic, si cela devait être fait pour trouver des problèmes dans le réseau, un accord préalable avec DRC doit être obtenu.

* Tous les équipements nécessaires, qui n'appartiennent pas encore à DRC, pour la solution proposée doivent être énumérés et cités conformément aux termes de l'appel d'offres.

*Tous les logiciels nécessaires (si nécessaire pour le service Internet) doivent être fournis et configurés par le fournisseur de services.

*Le fournisseur d'accès à Internet doit gérer le CPE installé dans les bureaux de DRC.

*Le fournisseur de services doit assurer la gestion du trafic, la surveillance du réseau et fournir l'accès aux fichiers journaux bruts au fur et à mesure des besoins de la personne(s) focale(s) informatique(s) de DRC.

*Le fournisseur de services doit répondre rapidement aux appels d'assistance en cas de panne du site et doit fournir les options de sauvegarde de service disponibles pendant les temps d'arrêt.

*Fournir un support de site par distance chaque fois que demandé et un support sur site. Donc avoir une équipe de support local pour un dépannage rapide, en particulier pour les problèmes techniques sur site.

*Le fournisseur de services doit fournir des rapports hebdomadaires sur les performances, l'utilisation et l'analyse de l'utilisation du réseau.

5. Conditions

-Calendrier contractuel

Le soumissionnaire retenu sera engagé pour 24 mois civile à compter de la date de signature du contrat avec possibilité de sortie avec un préavis écrit de 30 jours, sans pénalités pour la RDC.

-Conditions de paiement

Le service Internet sera basé sur un plan de paiement mensuel fixe sans frais supplémentaires. Le paiement est effectué après la prestation du service.

-Autres

Le prestataire de services est responsable de son personnel technique ainsi que des documents de voyage valides, des permis de travail et des documents administratives pour le déploiement dans les bureaux et bases DRC en cas de besoin.

Le prestataire de services doit couvrir les frais de maintenance, la couverture d'assurance, les outils à utiliser pour le support sur site pour toute son ou ses équipes techniques chaque fois qu'elles sont déployées.

-Tous les documents faisant partie de l'ensemble d'appels d'offres sont applicables

6. Documents à fournir lors d'installation ou configuration des équipements de DRC.

Le cahier de contrôles, essais et mesures.

Les documents fournis par l'Entreprise seront considérés comme appartenant à DRC qui se réserve le droit d'en effectuer des copies à son usage personnel ou ultérieurement, à l'usage d'autres sociétés chargées par ses soins, d'apporter des modifications à l'installation initiale.

7. Garantie, service après-vente et pièces de rechange.

A dater de la signature du procès-verbal de réception, l'ensemble des installations exécutées sera garanti pendant une durée d'un an minimum :

Contre tous les services cachés ou apparents de l'installation soit de conception, soit de construction,

Contre toutes les défaillances de matériels fournis ou confectionnés au titre de l'installation, (ensembles ou sous ensemble qui seraient signalés hors service ou dégradés).

La Garantie Temps de rétablissement doit-être de 4 h maximum pour les pannes ne nécessitant pas de déplacement sur site et de 7 jours pour les pannes nécessitant un déplacement sur le site.

Au cours de cette période, le prestataire s'engage à dépanner à titre gracieux et de préférence par échange standard les modules ou sous-ensembles (électroniques ou mécaniques) défectueux. Elle s'engage également en cas de défaillance importante du matériel, à envoyer sur le site une équipe de techniciens chargés de la remise en état de l'équipement.

NOTA : Cette procédure exceptionnelle ne sera appliquée que quand interviendront les critères d'urgence du dépannage et de complexité de la panne (telle qu'elle nécessite obligatoirement l'envoi de spécialiste).

Pendant cette période, le prestataire procéder sans délais et à ses frais à toutes réparations ou remise en état qui s'avèreraient nécessaires à la suite de défauts reconnus de son fait.

8. Instruction du personnel DRC et partenaires du prestataire

L'induction du personnel chargé de l'exploitation et de la maintenance des installations sera assurée pour chaque équipement, par le prestataire.

Pour chaque type d'équipement, le prestataire assurera aussi l'induction des agents désignés par DRC.

- 1/ La connaissance des installations (raccordements, câblages, tableaux électriques, Répartiteurs, etc..)
- 2/ Le fonctionnement et l'exploitation (théorique et pratique) des équipements fournis au titre de l'installation, dont les appareils de mesure,
- 3/ Les programmes de maintenance, méthode de mesure et de dépannage de ces mêmes équipements.

9. Description du matériel désiré par DRC

Le matériel devant être installé en Afrique devra être étudié, notamment en ce qui concerne les problèmes de corrosion liés aux températures et humidité relatives élevées, en fonction des contraintes climatiques spécifiques.

En particulier :

Les transformateurs de faible puissance seront imprégnés à cœur,
Composants résistant à la fluctuation de courant
Et isolation hydrique.

Matériel installé à l'extérieur :

Le matériel devra être conçu pour fonctionner à une température de 10 à 70°C en atmosphère sèche et 10 à 50°C avec 95% d'humidité.

Pour les petites pièces métalliques, l'acier inoxydable sera préféré aux autres matériaux. Les pièces en acier ordinaire seront galvanisées à chaud et recouvertes de peinture polyester.

Les équipements situés sur les groupes comportant une partie électronique ou des pièces mécaniques fragiles seront convenablement protégés contre la poussière et tous les effluents de nature corrosive (hydrocarbure, huile minérale, acides ou alcalis). L'ensemble du matériel sera étanche aux insectes.

Matériel installé en abri non climatisé :

Les équipements seront conçus pour fonctionner de 10 à 55°C en atmosphère sèche et de 10 à 45°C avec 95% d'humidité.

Les peintures seront étudiées de façon à résister au brouillard salin. Les baies seront étanches à la poussière et aux insectes.

Matériel installé en salle climatisée :

La température ambiante des salles sera en général d'environ 25°C. Toutefois, les équipements devront pouvoir fonctionner entre 10 à 45°C en atmosphère sèche et entre 10 et 30°C à 85% d'humidité.

Les métaux destinés à être en contact entre eux seront choisis en fonction de leur couple galvanique.

Les baies seront étanches à la poussière et aux insectes.

Les circuits imprimés correspondant à des circuits où les performances sont susceptibles de varier avec l'humidité seront vernis

Toutes les précautions devront être prises pour éviter l'oxydation des différents organes et la formation de moisissures.

SPECIFICATIONS TECHNOLOGIQUES GENERALES

Les composants seront de type professionnel de catégorie supérieure et devront être utilisés en dessous de leurs caractéristiques nominales afin d'augmenter la fiabilité du matériel.

Ils seront sélectionnés et si nécessaire il sera fait recours aux composants militaires en vue d'associer la tenue dans le temps du matériel en fonction :

Des conditions climatiques du lieu,
De leur vieillissement dans ces conditions,
Des conditions d'alimentation électrique,
Des conditions de transport entre le lieu de fabrication et le lieu d'installation,
Des possibilités de réapprovisionnement ultérieur de ces composants.

REPERAGES - IDENTIFICATIONS - INSCRIPTIONS

Tous les équipements et câbles doivent être identifiés et étiquetés.

Données à fournir

Le soumissionnaire doit fournir les données suivantes :

Immatriculation au Registre du commerce

NIF

Références pour les pays soumissionnes

Références et accréditations des partenariats technique

Autorisation de service VSAT dans les pays soumissionnés

Documentation technique de l'infrastructure et de l'équipement utilisés, y compris les informations d'identification pour accéder à la plate-forme utilisée.

Nom et durée de vie du satellite proposé.

Liste des contacts des ressources de support par niveau et procédure

Tout autres documents prouvant sa capacité à réaliser les tâches décrites ci-dessus.