**TERMES DE REFERENCE**

**Services de maintenance et réparation d’équipements informatiques**

1. **Contexte et justification du service demandé**

Le HCR Niger a son bureau pays à Niamey et des bureaux de terrains dans plusieurs localités du pays. Notamment à Diffa, Maradi, Tahoua, Madaoua, Agadez, Tillabéry, Ouallam, Abala et Niamey. Les bureaux du HCR sont équipés d’imprimantes, scanneurs, traceurs, imprimantes cartes ID et de copieurs. L’ensemble de ces équipements est souvent exposé à la chaleur et à la poussière dues aux conditions environnementales du pays. Cette exposition permanente à la chaleur et à la poussière est de nature à affecter le bon fonctionnement des équipements si des mesures idoines ne sont pas prises. Outre la création d’un microclimat (salle et bureau climatisés) dans lequel ces équipements seront installés, il faudra aussi préconiser un service rigoureux de maintenance préventive pour réduire la survenance des pannes mais aussi un service de réparation de très haute qualité lorsque les pannes surviennent. C’est à cet effet que le HCR souhaite signer un ou des accords-cadres avec un ou des entreprises de la place pour la fourniture de services d’entretien et de réparation de ces équipements.

2. **But et objectif du service demandé**

L’objectif visé est la disponibilité permanente de ces équipements très importants au bon fonctionnement des bureaux du HCR et qui sont d’usage fréquent.

Le contrat qui sera signé pour la maintenance, le diagnostic et les réparations, prendra en compte la main d’œuvre, les consommables et les pièces de rechange telle que détaillées dans l’annexe C.

3. **Méthodologie / Approche / Tâches à mener par le prestataire de service**

Les tâches à accomplir sont les suivantes :

* Maintenances préventives des équipements :

Deux à Quatre fois par an selon le besoin : dépoussiérage, nettoyage et graissage des imprimantes, des scanneurs et des copieurs suivant une liste fournie par le HCR au préalable au début de chaque maintenance préventive.

* Diagnostic des pannes et Réparations :

A chaque demande ponctuelle d’un bureau du HCR, de procéder au diagnostic et à la réparation des imprimantes, des scanneurs et copieurs.

Pour référence, l’annexe C répertorie les types d’équipements informatiques de tous les bureaux du HCR au Niger pouvant faire l’objet de réparation.

4. **Résultats / Produits attendus**

a. *Résultats attendus* :

- Les équipements informatiques de tous les bureaux du HCR au Niger fonctionnent de façon efficace et dans des bonnes conditions.

- Les pannes sont diagnostiquées et réparées rapidement dans des délais tels que définis au point 2, après la demande d’intervention des bureaux du HCR ; par appel téléphonique ou courrier électronique.

b. *Produits attendus* :

- Un rapport à la fin de chaque maintenance préventive des équipements informatiques signé par l’entreprise et l’unité ICT.

- Une fiche de maintenance par appareil à entretenir avec toutes les opérations effectuées, les dates et identification de l’agent de maintenance.

- Une (1) fiches d’intervention pour chaque cas de diagnostic et réparation, signée (s) par l’entreprise et l’Unité ICT du HCR

5. **Chronogramme indicatif des activités / Organisation du travail**

Le chronogramme des activités est prévu comme suit :

| **Activités annuelles** | **Période de réalisation** |
| --- | --- |
| * 1ère maintenance préventive | Selon le besoin, A planifier par le HCR et l’entreprise |
| * 2ème maintenance préventive | Selon le besoin, A planifier par le HCR et l’entreprise |
| * 3ème maintenance préventive | Selon le besoin, A planifier par le HCR et l’entreprise |
| * 4ème maintenance préventive | Selon le besoin, A planifier par le HCR et l’entreprise |
| * Diagnostic et réparation des équipements informatiques | Ponctuellement à la demande d’un bureau du HCR |

6 **Gestion et supervision du service demandé**

- Supervision au niveau de chaque bureau du HCR :

Les services de maintenance préventive, de diagnostic et de réparation sont supervisés par le point focal désigné dans chaque bureau du HCR qui vise et soumet les rapports de maintenance préventive, les fiches d’intervention et les factures au Chargé des Services Informatiques au BO pour certification.

- Supervision au niveau du Prestataire

La supervision des travaux est assurée par le Directeur Technique qui vise les rapports de maintenance et de réparation.

7 **Dispositions particulières liées au service demandé ou au prestataire de service**

a. *Obligations du prestataire* :

- Vérifier l'état de fonctionnement de tout appareil avant de procéder à sa maintenance préventive.

- Vérifier l’état de fonctionnement de tout appareil après sa maintenance préventive.

- Produire une fiche d’intervention pour tout appareil remis par le HCR pour réparation.

- Pour toute réparation, vérifier/diagnostiquer les pannes suspectées et en informer le HCR par le biais de la fiche d’intervention, et établir une facture proforma de coûts des réparations (pièces de rechange et main d’œuvre). Les deux documents seront validés par le HCR avant le début des travaux de réparation.

- Remettre à son état initial au moins, tout appareil qui, après maintenance préventive ou réparation se trouverait dans un état de fonctionnement inférieur à celui d’avant la maintenance ou la réparation.

- Pour les cas de réparation au niveau des bureaux du HCR se trouvant en dehors de Niamey, Le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires afin d’effectuer les réparations localement au niveau des bureaux HCR et seuls les interventions plus importantes pourront être effectuées dans les ateliers du prestataire. Dans ce cas, le prestataire prendra les dispositions nécessaires pour le déplacement de l’équipement en panne depuis le bureau de terrain jusqu’à Niamey et le retourner après réparation. Le prestataire soumettra le coût de déplacement à l’approbation du HCR.

- Retourner au HCR tout appareil remis pour réparation, mais qui s’avère irréparable ou dont la réparation demande un délai de plus de 7 jours ouvrables sauf accord exprès du HCR de garder l’équipement plus longtemps chez le prestataire.

- Intervenir à Niamey dans les 2 heures après une demande du HCR pour dépannage, sinon dans les quatre (4) heures au plus tard.

- Ramener par ses propres moyens les équipements remis pour réparation par les bureaux du HCR à Niamey.

b. *Obligations du HCR :*

- Faciliter l’accès du prestataire aux locaux du HCR pour les maintenances et réparations.

- Assurer toujours la présence d’un membre du service informatique lors de la maintenance préventive au sein d’un bureau du HCR.

- Signaler avant la maintenance préventive, les équipements déjà en mauvais état de fonctionnement.

- Après chaque maintenance ou réparation, les points focaux du HCR doivent confirmer ou non, par écrit, l’effectivité des services après une période de test ne dépassant pas 7 jours ouvrables.

c. *Modalités de déclenchement des travaux de maintenance préventive :*

- Avant la maintenance préventive, le HCR transmet au prestataire, la liste des équipements devant faire objet de la maintenance.

- Une proforma pour maintenance préventive est alors soumise par le prestataire, sur la base des prix unitaires de l’Accord Cadre signé entre le prestataire et le HCR, et sur laquelle le Chargé des Services Informatiques portera la mention « Acceptée pour travaux » et sa signature.

- Un bon de commande est ensuite établi sur la base de la proforma acceptée, et c’est sur la base de ce bon de commande que les travaux seront exécutés ensuite par le prestataire.

d. *Modalités de déclenchement des réparations :*

Après diagnostic des pannes, une proforma pour réparation est soumise par le prestataire au HCR pour la main d’œuvre sur la base des prix unitaires de l’Accord Cadre signé entre le prestataire et le HCR et prenant aussi en compte les pièces de rechange si nécessaire.

La proforma est accompagné de la fiche d’intervention pour le ou les équipements concernés. Le Chargé des Services Informatiques porte la mention « Acceptée pour travaux » et sa signature.

La proforma accompagnée de la fiche d’intervention permet au prestataire de lancer les réparations, en attendant l’établissement d’un bon de commande du HCR.

La facture accompagnée de la fiche d’intervention et du bon de commande est déposée au HCR pour certification par le Chargé des Services informatiques et paiement par le HCR.