



## **REQUEST FOR QUOTATION**

Date : 16 décembre 2024

Référence : RFQ-FHI360/Internet-2024-ER-002/12

---

### **0. Contexte**

FHI 360 est une organisation mondiale qui est dans plus de 50 pays, mobilise la recherche, les ressources et les relations afin que les gens partout dans le monde puissent accéder aux opportunités dont ils ont besoin pour mener une vie pleine et saine. En RD Congo, FHI 360 est implantée depuis 2002 et œuvre dans deux grands programmes, à savoir la santé et l'éducation avec ses sous branches.

### **1. Objet : Fourniture de services Internet**

FHI 360 invite les prestataires qualifiés à soumettre leurs offres pour la fourniture d'un service Internet **fiable, stable et performant** destiné à ses bureaux situés à **Goma, Bukavu et Lubumbashi**.

### **2. Spécifications techniques requises**

#### **1. Type de connexion :**

- Fibre optique
- Liaison sans fil

#### **2. Débits minimums requis:**

- Débit symétrique dédié:
  - **5 Mbps/5Mbps**
  - **10 Mbps/10 Mbps**
  - **15 Mbps/15 Mbps**
  - **20 Mbps/20 Mbps**

(Débits applicables pour les trois sites).

#### **3. Disponibilité du service:**

- Garantie d'un taux de disponibilité minimum de **99,6 %**, y compris pendant les heures de pointe.

#### **4. Adresses IP fixes:**

- Fournir **1 à 2 adresses IP publiques fixes**.

#### **5. Sécurité:**

- Protection contre les cyberattaques, incluant des solutions telles que :
  - Firewall dédié
  - DDoS Protection (préciser la technologie et les garanties).

#### 6. Support technique et SLA:

- Assistance technique **24/7**, incluant un **SLA clair** avec :
  - Délai d'intervention garanti : à préciser
  - Suivi et résolution proactifs des problèmes.

#### 7. Période de contrat:

- Durée initiale : **9 mois** (renouvelable sur accord mutuel).

### 3. Informations à inclure dans l'offre

Les offres doivent obligatoirement inclure :

- **Détails techniques du service proposé :**
  - Technologie utilisée (fibre, sans fil, etc.).
  - Équipements fournis (modem, routeurs, antennes, etc.).
- **Coût global:**
  - Coût mensuel (Hors Taxes et Toutes Taxes Comprises).
  - Coût d'installation initiale (si applicable).
- **Conditions de paiement:**
  - Échéancier et modalités proposées.
- **Maintenance et support:**
  - Copie du SLA proposé.
  - Organisation du NOC
  - Coordonnées d'urgence pour support technique.
  - Temps de réponse et délais de réparation garantis.
- **Références clients:**
  - Minimum **3 références** démontrant des expériences similaires (inclure des preuves comme des attestations de service ou contacts de référence).
- **Garantie de disponibilité:**

- Engagement contractuel sur le **taux de disponibilité** et pénalités en cas de non-respect du SLA.

#### **4. Critères d'évaluation des offres**

Les offres seront évaluées selon les critères suivants :

- 1. Qualité du service:**
  - Stabilité, débit, sécurité, et performance globale.
- 2. Coût total:**
  - Comprenant installation, abonnement, et frais de maintenance.
- 3. Réputation et références:**
  - Historique de fiabilité et satisfaction des clients.
- 4. Conformité administrative:**
  - Documents requis:
    - Autorisation ARPTC
    - RCCM
    - Numéro d'impôt
    - Attestation fiscal ou preuves de paiement des impôts.
- 5. Support technique et SLA:**
  - Niveau de service proposé et réactivité.
- 6. Options supplémentaires:**
  - Valeur ajoutée comme:
    - Solutions de cybersécurité avancées.

#### **5. Instructions pour la soumission des offres**

- **Date limite de soumission : 27 décembre 2024**
- **Mode de soumission :** Par courriel à l'adresse suivante : [Drcprocurement@fhi360.org](mailto:Drcprocurement@fhi360.org)
- **Contact pour questions :** Toute demande d'informations complémentaires doit être adressée à [Drcinfo@fhi360.org](mailto:Drcinfo@fhi360.org)
- **Validité de l'offre :** Minimum **90 jours** à partir de la date de soumission.

## 6. Lieux de mise en service

Les installations et services devront être fournis aux adresses suivantes :

1. **Goma:**

- 31, Muley Benezeth, Q/Les Volcans, Goma.

2. **Bukavu:**

- 08, Av. Hippodrome, Bukavu

3. **Bunia**

- 42, Av. des Églises, Q/ NGENZI, Commune de BUNYA, ville de Bunia

## 7. Autres Informations

- **Clause de réserve** : FHI 360 se réserve le droit de ne pas donner suite à cette demande ou de négocier les termes avec le fournisseur sélectionné.
- **Exclusion** : Toute offre incomplète ou reçue après la date limite sera rejetée.

**Nous vous remercions par avance pour votre collaboration et attendons votre offre avec intérêt.**

**Cordialement,**

FHI360

