

## Termes de Référence

# Sélection d'un Prestataire de service pour la Maintenance des Imprimantes et Ordinateurs de CRS et de ses Partenaires

**SERVICE SUPPORT – ICT CRS PROGRAMME DE GUINÉE**

**AOÛT 2025**



### 1. Contexte et Justification :

Catholic Relief Services (CRS) disposent d'un parc d'imprimantes et d'ordinateurs répartis entre les différents bureaux et sites de projet pour ses activités quotidiennes. Afin d'assurer leur bon fonctionnement et de minimiser les interruptions, il est nécessaire de recruter un prestataire qualifié pour la maintenance régulière et la réparation desdits équipements.

Les principaux modèles d'imprimantes utilisés sont des marques CANON et HP et les ordinateurs HP exclusivement. Les descriptions des modèles et les quantités sont indiquées dans le tableau ci-dessous.

#### A. Imprimantes :

Imprimantes Bureau Siege CRS Conakry					
Marque	Description du modèle	Quantité	Type	Statut/Etat	Emplacement
CANON	IR Advance DX 4935i	1	Monochrome	Fonctionnelle	Immeuble CRS Conakry, Commune de Lambanyi, Carrefour Ambiance
	IR Advance DX C3725i	1	Quadri	Fonctionnelle	
	IR Advance DX 4735i	1	Monochrome	Hors service	
	IR Advance DX 527i	1	Monochrome	Fonctionnelle	
	IR Advance DX 4935i	4	Monochrome	Fonctionnel	
	IR2545	1	Monochrome	Hors service	
	ImageRUNNER 2206N	2	Monochrome	Fonctionnelle	
	IR-ADV C3530	2	Quadri	Fonctionnelle	
	IR-ADV C3525i	1	Quadri	Hors service	
	IR Advance DX C359i	2	Quadri	Fonctionnelle	
	Maxify GX7040	1	Quadri	Fonctionnelle	
HP	LaserJet Pro MFP M428fdn	1	Monochrome	Fonctionnelle	Immeuble CRS Conakry, Commune de Lambanyi, Carrefour Ambiance
	LaserJet MFP M283fdw	1	Quadri	Fonctionnelle	
	LaserJet MFP M426dw	1	Monochrome	Fonctionnelle	
	LaserJet Pro P1606dn	1	Monochrome	Fonctionnelle	
	LaserJet Pro 400 MFP M425dn	1	Monochrome	Hors service	
	LaserJet P1102	1	Monochrome	Hors service	
	LaserJet Enterprise MFP M577	3	Quadri	Fonctionnelle/non fonctionnelle	

*Handwritten mark*

Imprimantes Bureaux Régionaux CRS					
<b>CANON</b>	ImageRUNNER 2206N	4	Monochrome	Fonctionnelle/non fonctionnelle	<b>Kindia-Mamou-Faranah-Kankan-N'Zérékoré</b>
<b>HP</b>	LaserJet Enterprise MFP M577	6	Quadri	Fonctionnelle/non fonctionnelle	
	LaserJet Pro MFP M428fdn	2	Monochrome	Fonctionnelle	
Imprimantes Partenaires CRS à Conakry					
<b>CANON</b>	IR-ADV C3530	1	Quadri	Fonctionnelle	<b>PNLP</b>
	iR-ADV 4735 / iR-ADV 4735	1	Monochrome	Fonctionnelle	
	IR2545i	1	Monochrome	Fonctionnelle	<b>SNIS / MinSante</b>
	IR2545i	1	Monochrome	Fonctionnelle	<b>BSD</b>
	IR Advance C356i	1	Monochrome	Hors service	<b>DNSCMT</b>
<b>HP</b>	HP couleur	1	Quadri		<b>SNIS</b>
	LaserJet 700 MFP M775	2	Monochrome	Fonctionnelle	<b>DNSCMT</b>
	LaserPro MFP M127FS	4		Fonctionnelle	

## B. Ordinateurs

Les ordinateurs tout comme les imprimantes se trouvent dans les localités indiquées ci-haut. Le nombre total d'ordinateurs est environ cinquante (50).

### 2. Objectifs général

**Fournir des services de maintenance régulière en assurant une maintenance préventive et curative efficace et réactive pour l'ensemble des imprimantes et ordinateurs de CRS et Partenaires. Cela inclut les diagnostics, les réparations, le remplacement de pièces, et l'assistance technique, afin de garantir la satisfaction du personnel.**

### 3. Objectif spécifiques

Il s'agira spécifiquement de :

- Assurer la maintenance préventive et curative des imprimantes et ordinateurs du siège de CRS à Conakry, des cinq bureaux régionaux, ainsi que des Partenaires, notamment la DNSCMT, Le BSD/SNIS-SMSI, Le PNL, l'OCPH, AGIL, FMK, etc...
- Diagnostiquer et résoudre les pannes et dysfonctionnements.

*nicol*

**Programme de Guinée**

Immeuble CRS, Nongo (Commune de Lambangni),  
Tel : +224-664202026 / 625250324, B.P. 128,  
Commune de Lambangni, Conakry – Rep. De Guinée  
Email : GN\_CountryRepresentative@crs.org  
Website: [www.crs.org](http://www.crs.org) | <https://www.facebook.com/crsGuinee/>

- Fournir des rapports réguliers sur l'état des imprimantes et les interventions effectuées après chaque diagnostic, en précisant les pièces défectueuses ou usées à remplacer sous garantie.
- Pour la maintenance préventive : assurer des visites de maintenance régulières selon un calendrier prédéfini : soit tous les six mois à Conakry ainsi que dans les bureaux régionaux à l'intérieur du pays et chez les partenaires.
- Pour la maintenance curative : une intervention devra être effectuée dans un délai maximal de trois (3) heures après signalement d'un incident à Conakry, et dans un délai de quarante-huit (48) heures pour les sites situés à l'intérieur du pays.
- Répondre directement et à tout moment aux appels de service en cas de panne ou de dysfonctionnement.
- Fournir des conseils pour l'utilisation optimale des imprimantes et ordinateurs.
- Tenir un registre des interventions et des pièces remplacées par équipement. ;
- Elaborer une fiche d'intervention permettant d'évaluer le niveau de satisfaction des bénéficiaires après chaque intervention ;

**4. Qualifications et Compétences Requises :**

- Avoir une expérience avérée dans la maintenance et la réparation d'imprimantes et ordinateurs ;
- Connaitre les différentes marques et modèles d'imprimantes et d'ordinateurs, notamment HP et Canon ;
- Avoir une capacité de diagnostiquer et de résoudre rapidement les problèmes techniques ;
- Avoir de bonnes compétences en communication et en service à la clientèle ;
- Être capable de fournir des rapports détaillés et précis.

**5. Durée de la Mission :** Le contrat de maintenance sera d'une durée d'un an, renouvelable en fonction des performances et des besoins de CRS.

**6. Modalités de Soumission :** Les candidats intéressés sont invités à soumettre leur proposition comprenant une offre administrative, technique et financière.

**6.1 OFFRE ADMINISTRATIVE (enveloppe séparée)**

CRS prévoit de passer un contrat avec un prestataire de service local. Pour ce faire, ce dernier doit fournir :

- a. Un Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Guinée (RCCM) évoluant dans la fourniture des prestations informatiques ;

*Handwritten signature*

- a. Un Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Guinée (RCCM) évoluant dans la fourniture des prestations informatiques ;
- b. Un certificat d'immatriculation fiscale (NIF) à jour à la date de soumission de l'offre ;
- c. Un QUITUS fiscal en cours de validité ;

**NB : Toute offre qui ne contiendra pas un des documents ci-haut cité sera purement et simplement rejetée.**

### **6.2 OFFRE TECHNIQUE (enveloppe séparée)**

Les offres techniques seront analysées sur la base des critères ci-dessous.

- Les CV des techniciens d'intervention ;
- La description des services de maintenance proposés ;
- Une méthodologie de travail ;
- Les expériences antérieures et références professionnelles.
- Des copies des certifications et licences professionnelles.
- Justificatifs des prestations similaire réalisé avec au moins deux institutions ou ONG internationales (Attestation de bonne fin d'exécution ou copie du contrat)

**Si les critères techniques ne sont pas remplis, l'offre sera éliminée et ne passera pas à l'étape de l'évaluation financière.**

N°	DESCRIPTION GENERALE	CRITERE	POINTS
	Offre technique et commerciale  Offre technique avec un plan détaillé de la mise en œuvre (des travaux de maintenances des imprimantes et ordinateurs)	<p><b>Méthodologie – 25 pts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Très bien détaillée: 25 pts</li> <li>▪ Moyen détaillée: 10 pts</li> <li>▪ Pas du tout détaillée : 0 pts</li> </ul> <p><b>Chronologies logiques des tâches – 15 pts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Très bien détaillé: 15 pts</li> <li>▪ Moyen détaillé: 5 pts</li> <li>▪ Pas du tout détaillé : 0 pt</li> </ul>	40
	Expérience de travaux similaires	<p>Justifier la réalisation de deux (02) projets de maintenance des imprimantes en Guinée avec les institutions publiques ou privées au cours des 5 dernières années</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deux (02) preuves de réalisation : 35 pts</li> </ul>	35



		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Une preuve de réalisation : 15 pts</li> <li>▪ Aucune preuve de réalisation : 0 pt)</li> </ul>	
	Durée ou délai d'intervention (réparation/ maintenance préventive et curative)	<p>Préciser le délai d'intervention des travaux après signature de bon de commande ou signalement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Délai d'intervention (à Conakry) inférieur ou égal à trois (3) heures : 25 pts</li> <li>▪ Délai d'intervention (à Conakry) supérieur à six (6) heures : 10 pts</li> <li>▪ Délai d'intervention (à l'intérieur du pays) inférieur ou égal à 72 heures : 25 pts</li> <li>▪ Délai d'intervention (à l'intérieur du pays) supérieur à 72 heures : 10 pts</li> </ul>	25

**NB : Pour la ligne 2 du tableau ci-dessus, chaque preuve ou référence nécessite des justificatifs suivants (Bon de commande ou contrat, ou attestation de satisfecit ou attestation de bonne fin d'exécution / de réalisation, bon de livraison).**

**Seules les offres ayant totalisé un minimum de 70 points sur 100 à l'issue de cette évaluation technique passeront à l'étape de l'évaluation financière.**

### 6.3 OFFRE FINANCIÈRE (enveloppe séparée)

Cette étape ne concerne que les offres ayant obtenu un minimum de 70 points à l'issue de l'évaluation technique.

Les offres financières seront analysées sur la base des critères ci-dessous.

- Propositions financières détaillant les coûts de maintenance régulière
- Tarifs horaires pour les interventions d'urgences
- Coûts des pièces de rechanges avec garantie
- L'offre **financière** doit être exprimée en Franc guinéen (GNF) mentionnant les fréquences des paiements et détaillée en adéquation avec l'offre technique. **En cas de non-fourniture de l'offre financière, le soumissionnaire concerné sera éliminé.**

Un classement des offres par ordre de rapport qualité prix décroissant sera élaboré pour désigner le ou les candidats retenus.



**Programme de Guinée**

Immeuble CRS, Nongo (Commune de Lambangni),  
Tel : +224-664202026 / 625250324, B.P. 128,  
Commune de Lambangni, Conakry – Rep. De Guinée  
Email : GN\_CountryRepresentative@crs.org  
Website: [www.crs.org](http://www.crs.org) | <https://www.facebook.com/crsGuinee/>

**7. Evaluation des offres et base d'attribution**

Un contrat sera exécuté avec le soumissionnaire dont la proposition sera jugée conforme au présent document d'appel d'offres, répondant aux critères d'admissibilité énoncés dans cet appel d'offre, et qui présentera la meilleure offre.

**8. Soumission des offres :**

Toutes les trois (03) offres mentionnées ci-haut (**offre administrative, offre technique et offre financière**) doivent être contenues dans un seul porteur de documents et déposée au bureau de CRS Guinée au plus tard le :

**Date : le vendredi 12 septembre 2025**

**Heure : 13h00 GMT :**

A l'adresse : Immeuble CRS, quartier Nongo, Commune de Lambanyi, Conakry –

**BP 128 Conakry Tél: +224 664 20 20 26 / 625 25 03 24 / 656 44 26 60**

A l'attention du : Country Manager, CRS Guinée

**Objet : Sélection d'un Prestataire de service pour la Maintenance des Imprimantes et Ordinateurs de CRS et de ses Partenaires.**

**9. Contact pour information :** Pour toutes questions ou informations supplémentaires, veuillez-vous adresser à **GN\_Procurement\_Members@crs.org**

Conakry, le 29 août 2025



OCRS  
CATHOLIC RELIEF SERVICES  
29 AOUT 2025  
Approuvé / HoOps