

**ANNEXE 1 - TERMES DE REFERENCE**  
**Maintenance et assistance-conseil informatiques**  
**Pour la GIZ au Maroc**

La GIZ – Deutsche Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH est une entreprise fédérale appartenant au Gouvernement allemand. Elle aide le Gouvernement allemand à concrétiser ses objectifs de coopération internationale pour le développement durable.

La GIZ est présente au Maroc depuis 1975. Actuellement elle est active dans les domaines suivants : développement économique durable ; gestion des ressources en eau ; énergies renouvelables et efficacité énergétique ; environnement et changement climatique ; bonne gouvernance. L'objectif est de supporter le Gouvernement Marocain dans ses efforts de développement.

La GIZ a ouvert un bureau de représentation au Maroc depuis 1975. Le Bureau de la GIZ à Rabat, offre entre autres les services suivants aux projets de la coopération technique : comptabilité, finances, achat des biens et services, etc.

Le Bureau de la GIZ à Rabat cherche une société informatique chargée de :

- la mise en place d'un serveur de domaine sous Wmware et serveur 2019
- l'entretien de son parc informatique et de celui des projets de la GIZ au Maroc.

**Au sujet du serveur de domaine :**

- 1- Assemblage des pièces serveur
- 2- Mise à jour du système (bios, firmware)
- 3- Appliqué adresse IP statique du contrôleur lenovo
- 4- Création du Raid
- 5- Installation de VMware
- 6- Configuration ip statique pour VMWare
- 7- Création VM DC
  - a. Création de la VM DC sur Raid 1 (200GB sur SSD).
  - b. Ajouter disque Data sur Raid 2 (1TB par exemple).
  - c. Allocation des ressources RAM, CPU
  - d. Démarrage de la VM avec cd d'installation Windows Serveur.
  - e. Procéder à l'installation du Windows Serveur 2019.
  - f. Effectuer les mises à jour Windows.
  - g. Installer Service Active directory, Serveur DNS, Printer Manager.
  - h. Configuration du serveur DNS.
  - i. Configurer Active Directory avec Domaine des usagers,
  - j. Création des Politique de Groupe (selon liste des répertoires, imprimante Partagé, Règles par default pour optimiser le TS).
  - k. Création des usagers et attribution des droits sélectionné.
  - l. Création des partage réseaux et attribution des droits spécifiés.
  - m. Configuration Serveur VPN (Si nécessaire)
- 8- Création Serveur Terminal Serveur
  - a. Création de la VM TS sur Raid 1 (200 GB sur SSD)
  - b. Ajouter disque Data sur Raid 2 (1TB par exemple, taille selon le nombre d'usager)

- c. Allocation des ressources RAM, CPU.
- d. Démarrage de la VM avec CD D'installation Windows Serveur 2019
- e. Installation de Windows Serveur 2019
- f. Effectuer les mises à jour de Windows.
- g. Joindre le serveur au Domaine
- h. Installer les rôles et fonctionnalité Terminal Serveur (RDS)
- i. Configuration du Service RDS (Allocation des ressources par usager, Spécifier emplacement de sauvegarde des session TS)
- j. Installation des logiciels Spécifiés
- k. Ouverture des sessions usager pour configuration initiale de chaque usager.
- l. S'assurer que les usagers ont bien accès aux dossiers partagés et aux imprimantes

### Au sujet du Parc Informatique

Le parc informatique de la GIZ au Maroc au 15.10.2021 comporte le matériel suivant :

- 34 postes de travail permanents (Desktop), tous reliés en réseau, système d'exploitation Windows 10 Professionnel situés à Rabat.
- 172 ordinateurs portables affectés comme suit :

| Ville       | Quantité |
|-------------|----------|
| RABAT       | 132      |
| Marrakech   | 10       |
| Fès         | 7        |
| Ouarzazate  | 4        |
| Agadir      | 4        |
| Casablanca  | 4        |
| Beni Mellal | 2        |
| Larache     | 1        |
| Tanger      | 1        |
| Tata        | 1        |
| Tinghir     | 1        |
| Zagora      | 1        |
| AL HAOUZ    | 1        |
| Errachidia  | 1        |
| Midelt      | 1        |
| Oujda       | 1        |

- 3 serveurs avec système de sauvegarde (à remplacer par le DC)
- 1 armoire informatique (serveurs, switch, firewall ...)

- 112 imprimantes affectées comme suit :

| Ville       | Quantité |
|-------------|----------|
| Rabat       | 89       |
| Marrakech   | 10       |
| Agadir      | 3        |
| Beni Mellal | 2        |
| Ouarzazate  | 2        |
| ERRACHIDIA  | 1        |
| Midelt      | 1        |
| Tanger      | 1        |
| Tata        | 1        |
| Tinghir     | 1        |
| Zagora      | 1        |

- 14 scanner monoposte à Rabat, 03 à Marrakech et 01 à Agadir
- 09 photocopieurs à Rabat et 01 à Marrakech.

Le Bureau à Rabat possède une connexion par Ligne dédiée LL Maroc Télécom, par laquelle il est relié au serveur exchange du siège de la GIZ en Allemagne et d'autres lignes ADSL pro pour le WIFI, le back up.

### Applications informatiques

1. Le système d'exploitation est Windows 10 Pro. Une version de Microsoft Office 365 est installée sur tous les postes de travail.
2. Certaines des applications utilisées sont gérées par le siège en Allemagne :
  - Outlook
  - Applications SAPElles nécessitent une mise à jour régulière.
3. Le logiciel de comptabilité (Winpaccs) développé par le siège en Allemagne, installé sur quelques postes de travail, fonctionne en monoposte ou en réseau local.
4. Logiciel Sage utilisé par les Ressources Humaines

### Services demandés

Les services demandés porteront sur une période de 12 mois renouvelable (01.01.2022 – 31.12.2022)

Le service consiste à prendre des mesures préventives contre d'éventuelles pannes et à réparer le matériel et le remettre en état de bon fonctionnement en cas de pannes.

- Ce service d'entretien comprend :

1. Un programme d'entretien préventif 1 fois par mois pour l'ensemble des équipements.

2. Un service de dépannage gratuit sur appel téléphonique, l'intervention doit avoir lieu dans les 24 heures qui suivent l'appel.
3. Un service d'intervention d'urgence sur site efficace et rapide ne dépassant pas 2 heures à Rabat et qui reste à définir dans les régions

#### **A. Maintenance :**

Une maintenance régulière de tout le parc informatique (bureau et projets) est demandée comprenant entre autres :

- S'assurer que le serveur et tous les PC, ordinateurs portables, sont à jour selon les standards GIZ
- Gestion du firewall, des switches et des Access points
- Gestion de la visioconférence
- Installation de logiciels spécifiques proposés par l'administration
- Apporter son assistance sur tous les logiciels spécifiquement GIZ ou autres, exemples : Ms Office, Ms Windows, Ms Project, Outlook, logiciel de sauvegarde, antivirus, Winpaccs, SAP etc...
- Mettre en place un système de sauvegarde efficace et simple
- Vérifier si les antivirus de tous les postes de travail sont à jour et configurer pour une update automatique
- L'analyse et la résolution de problèmes survenus dans le travail informatique dus au « soft » (utilisation des logiciels), dans les postes de travail ou dans le réseau
- L'analyse de problèmes survenus dans le travail informatique dus au « hard » (matériel et réseau) et l'organisation des réparations nécessaires (pour le matériel sous garantie auprès du fournisseur. Pour les autres réparations hors garantie présentation de devis. L'accord préalable de la Direction du Bureau de la GIZ est nécessaire pour toute réparation ou tout remplacement de pièces,

#### **B. Conseil, assistance et formation en informatique :**

Un conseil/assistance en informatique est demandé concernant :

- Les améliorations à apporter à la gestion informatisée de notre travail : meilleure utilisation des applications, meilleure gestion du réseau et bonne utilisation du matériel informatique
- L'organisation de séances de formation spécifiques pour une meilleure utilisation des différents logiciels si nécessaire.

Le conseil ne comporte pas le développement d'applications ou la mise à jour du site web.

### **C. Support opérationnel**

Contrôler la qualité de la connexion internet et faire des propositions en vue d'une éventuelle amélioration.

En cas de besoin, apporter un support lors de l'évaluation technique des offres reçues dans le cadre d'achat de matériel informatique.

### **D. Collaboration avec le service technique du siège de la GIZ en Allemagne**

Le siège de la GIZ en Allemagne dispose d'un service technique informatique, disponible pendant les heures de travail, afin d'assurer une assistance-conseil au Bureau et aux projets pour les problèmes et questions hard et soft sur les applications de la GIZ et la connexion avec le siège.

Le personnel de société sélectionnée communiquera si nécessaire avec ce service en anglais ou en allemand.

### **E. Qualifications et compétences**

Le prestataire devra réunir les conditions suivantes :

- Être une entreprise spécialisée dans le domaine du déploiement de solutions de virtualisation d'infrastructure serveur ;
- Capitaliser un minimum de cinq (5) ans d'expérience dans la mise en place d'environnement virtualisés ;
- Avoir une bonne connaissance des réseau informatique LAN, VLAN, VPN ..
- Avoir une bonne connaissance des solutions CISCO Meraki
- Avoir une bonne connaissance des systèmes de visioconférence Polycom
- Disposer d'un service de support pouvant assurer la maintenance du système installé ;
- Disposer d'un personnel qualifié ;

Le prestataire indiquera le profil et l'expérience du personnel de la mission. Il fournira tous les arguments nécessaires pour prouver qu'il est suffisamment outillé pour réaliser les tâches décrites. Il indiquera au besoin l'expérience pertinente acquise dans le cadre de la réalisation de projets similaires.

### **F. Langues**

Français : excellent

Anglais : excellent

Allemand : est un atout